



OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY PLYNU

pro smluvní vztahy uzavřené od 1. 1. 2014

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto Obchodní podmínky dodávky plynu [dále jen „OPD“] upravují smluvní vztahy při dodávce plynu držitelem licence na obchod s plynem – obchodní společností ČEZ Prodej, s. r. o., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 27 23 24 33, DIČ: CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze v oddíle C, číslo vložky 106349 [dále jen „Obchodník“] – a odběru plynu zákazníkem [dále jen „Zákazník“].
2. OPD podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti smluvních stran, obecně upravené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník [dále jen „OZ“] a zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů [dále jen „EZ“], a příslušnými souvisejícími právními předpisy a technickými normami.
3. OPD tvoří část obsahu a jsou přílohou smlouvy k realizaci obchodu s plynem v režimu převzetí odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů, a to:
 - a) smlouvy o sdružených službách dodávky plynu [dále jen „Smlouva“ nebo „Smlouva o sdružených službách“],
 - b) smlouvy o dodávce plynu [dále jen „Smlouva“];ustanovení ve Smlouvě mají před ustanoveními OPD přednost, pokud jsou s nimi v rozporu.
4. Při uzavření Smlouvy o sdružených službách Zákazník výslovně souhlasí, aby za něho Obchodník uzavřel s příslušným provozovatelem distribuční soustavy [dále též jen „PDS“] smlouvu zahrnující dopravu plynu (smlouva o distribuci plynu); Obchodník je oprávněn toto právo převést na třetí osobu, pokud však vůči Zákazníkovi nese odpovědnost za uzavření takové smlouvy sám.
5. Pro účely OPD a Smlouvy jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s EZ a jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy (cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu [dále jen „ERÚ“], technickými normami apod.).

II. DODACÍ PODMÍNKY

1. Dodávka (a odběr) plynu (včetně distribuce, přepravy, služby strukturování) se uskutečňuje podle podmínek Smlouvy a řádně a včas v souladu s potřebami Zákazníka sjednanými s Obchodníkem a v souladu s podmínkami smlouvy o připojení k distribuční soustavě a v souladu s platnými Pravidly provozu přepravní soustavy a distribučních soustav v plynárenství a s Řádem provozovatele přepravní soustavy a Řádem provozovatele distribuční soustavy, k jehož zařízení je odběrné místo Zákazníka připojeno (dále jen „Řád PDS“), na které se tímto jako na vzájemně závazné pro obě smluvní strany odkazuje.
2. Obchodník je povinen:
 - a) sjednané množství dodávky plynu dodat do odběrného/odběrných místa/míst Zákazníka stanoveného/stanovených ve Smlouvě a v kvalitě v souladu s Řádem PDS platným ke dni dodání plynu,
 - b) zajistit přechod práv a povinností k dodanému plynu Zákazníkovi, prostý jakýchkoli práv třetích osob a nebezpečí škody, do odběrného/odběrných místa/míst stanoveného/stanovených ve Smlouvě; odběrné/odběrná místa/místa je/jsou zároveň předávacím/i místem/místy ve smyslu příslušného právního předpisu,
 - c) převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost Obchodníka nezavazuje, pokud Zákazník nesplnil povinnost podle ustanovení článku II. odst. 3) písm. a) OPD.
 - d) zajistit bezpečnostní standard dodávky plynu dle ustanovení § 73a EZ.

3. Zákazník je povinen:

- a) z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na Obchodníka podle ustanovení článku II. odst. 2) písm. c) OPD – s poukazem na příslušné právní předpisy – nebyť po dobu účinnosti Smlouvy smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným obchodníkem s plynem (dodavatelem) dodávajícím plyn do předmětného/předmětných odběrného/odběrných místa/míst; Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy a vede k zániku přenosu odpovědnosti za odchylku na Obchodníka;
 - b) sjednané množství odběru (dodávky) plynu ve Smlouvě od Obchodníka odebrat, ledaže se s ním dohodne jinak, a nepřekročit sjednanou denní rezervovanou kapacitu, přičemž zvýšení denní rezervované kapacity lze písemně dohodnout s Obchodníkem za podmínek a cen stanovených Řádem PDS;
 - c) sjednat s Obchodníkem v termínech uvedených ve Smlouvě řádně a včas množství a časový průběh odběru plynu a sjednané údaje (hodnoty) plnit;
 - d) při odběru plynu podle Smlouvy dodržovat Řád PDS;
 - e) řídit se při odběru plynu podle Smlouvy pokyny technického dispečinku příslušného PDS při činnostech bezprostředně zamezujících stavu nouze, při stavech nouze a při likvidaci následků stavů nouze podle ustanovení § 73 EZ a příslušných prováděcích předpisů;
 - f) v případě, že Zákazník požaduje dodávku plynu osvobozenou od daně z plynu a je držitelem povolení k nabytí plynu osvobozeného od daně, tak jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost doložit věrohodným způsobem Obchodníkovi. Pokud Zákazník takto nabytý plyn osvobozený od daně z plynu nebo jeho část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro jeho osvobození, případně nabude plyn bez daně z jiného důvodu, je povinen tento odebraný plyn příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem).
 - g) v případě, kdy Zákazník pozbude oprávnění nabývat plyn osvobozený od daně z plynu, případně dojde k jeho změně, musí tuto skutečnost neprodleně oznámit písemně Obchodníkovi. Zákazník odpovídá Obchodníkovi za jakékoliv porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím plynu osvobozeného od daně, Zákazník uhradí Obchodníkovi škodu vzniklou Zákazníkovým porušením příslušného právního předpisu, upravujícího daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou plynu a neobeznámením Obchodníka o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabývat plyn osvobozený od daně.
4. Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do odběrného/odběrných místa/míst Zákazníka v předávacím/předávacích místě/místech dohodnutém/dohodnutých ve Smlouvě.
 5. Měření dodávek plynu, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky plynu, je zajišťováno příslušným PDS podle příslušného právního předpisu.
 6. Zákazník se zavazuje postupovat tak, aby byla po celou dobu trvání Smlouvy umožněna dodávka plynu Obchodníkem v souladu s podmínkami Smlouvy a zejména v rozsahu sjednaném ve Smlouvě. Pokud by došlo k jakémukoli faktické změně (např. ohledně jeho připojení k distribuční nebo přepravní soustavě), zavazuje se k výzvě Obchodníka, učiněné v době trvání Smlouvy, uzavřít do jednoho týdne od doručení této výzvy dodatek ke Smlouvě, kterým dojde v návaznosti na nastalé změny k takové úpravě Smlouvy, jež umožní úplnou realizaci dodávek plynu v souladu se Smlouvou. Změna ve způsobu dodávky plynu Zákazníkovi (změna odběrného místa nebo jeho čísla, vnoření do lokální distribuční soustavy či její zánik, vnoření výroby do odběrného místa apod.) nezavazuje

Zákazníka jeho závazků plynoucích ze Smlouvy a představuje pouze důvod k úpravě Smlouvy spočívající v jejím uvedení do souladu se skutečností (beze změny objemu dodávaného plynu). Pro vyloučení všech pochybností se stanoví, že faktickou změnou jsou chápány změny technického rázu, nikoliv změny okolností, které mohou mít vliv na poměr hodnot vzájemných plnění ve smyslu ustanovení § 1765 OZ. Obě smluvní strany proto na sebe přejímají nebezpečí změny okolností.

7. Zákazník se zavazuje dodržovat opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a při odstraňování následků stavu nouze, uvedená ve Smlouvě a Řádu PDS, a pokud nejsou ve Smlouvě ani Řádu PDS uvedena, rozumí se těmito opatřeními dodržování pokynů stanovených PDS a jeho dispečinkem.

III. PŘERUŠENÍ A UKONČENÍ DODÁVKY PLYNU, UKONČENÍ SMLOUVY

1. Obchodník má podle ustanovení § 61 EZ právo přerušit či ukončit dodávku plynu Zákazníkovi při neoprávněném odběru podle ustanovení § 74 EZ. Zákazník bere na vědomí, že přerušeni či ukončení dodávky plynu provede příslušný PDS na žádost Obchodníka a na náklady Zákazníka; ukončení dodávky plynu Obchodník provede odstoupením od Smlouvy. Obchodník je oprávněn odstoupit od Smlouvy i v případě jiného podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Zákazníka a v případech, kdy je Zákazník v prodlení se zaplacením jiného peněžitého závazku vůči Obchodníkovi než závazku vyplývajících ze Smlouvy, a to déle než 14 dnů po výzvě (upomínce) k zaplacení; za jiné podstatné porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení zálohy/záloh, Faktury/Faktur za dodávku plynu nebo za sdružené služby dodávky plynu (včetně další/ch platby/plateb podle cenového rozhodnutí ERÚ), smluvních přírůžky/přírůžek, úroků z prodlení nebo škody/škod a tzv. náhrady/náhrad, a to ani po výzvě (upomínce) k zaplacení; Obchodník oznámí odstoupení od Smlouvy současně PDS.
2. V případě podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Obchodníka je Zákazník oprávněn odstoupit od Smlouvy; za podstatné porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména:
 - a) bezdůvodné ukončení dodávky plynu;
 - b) bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb, je-li mezi smluvními stranami uzavřena Smlouva o sdružených službách;
 - c) prodlení s placením závazku Obchodníka vůči Zákazníkovi trvající déle než 14 dnů po výzvě (upomínce) k zaplacení;
 - d) podstatné porušení povinností zvláště specifikovaných ve Smlouvě nebo v OPD.
3. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení smluvní strany o odstoupení druhé smluvní straně nebo pozdějším dnem stanoveným v tomto oznámení; odstoupení od Smlouvy musí být v souladu s příslušnými právními předpisy; odstupující smluvní strana oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.
4. Zákazník může dále odstoupit od Smlouvy v případech uvedených ve Smlouvě či OPD jako vyslovení nesouhlasu se změnami nebo novými OPD nebo se změnami Ceníku.
5. Každá smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit, je-li vydáno rozhodnutí o úpadku druhé smluvní strany nebo byl insolvenční návrh vůči druhé smluvní straně zamítnut pro nedostatek majetku.
6. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji jednostranně písemně vypovědět kteroukoliv smluvní stranou, a to s výpovědní dobou 3 měsíce, počínající prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
7. Smlouva může být ukončena také vzájemnou dohodou smluvních stran.
8. K omezení nebo přerušeni dodávek a odběru plynu může dojít v případech, kdy provozovatel přepravní soustavy, PDS nebo provozovatel podzemního zásobníku plynu v souladu s oprávněním podle EZ přerušit nebo omezí činnosti spojené s přepravou plynu, distribucí plynu nebo uskladňováním plynu a za souvislosti uvedených v Řádu provozovatele přepravní soustavy, Řádu PDS a Řádu provozovatele podzemního zásobníku plynu.

IV. VYÚČTOVÁNÍ, ZÁLOHY A PLATEBNÍ PODMÍNKY, CENA

1. Cena plynu se stanovuje Smlouvou či Ceníkem Obchodníka [dále jen „Ceník“] podle produktu sjednaného ve Smlouvě.
2. Vyúčtování dodávky plynu podle podmínek Smlouvy bude Obchodníkem Zákazníkovi prováděno za příslušný kalendářní měsíc [také jen „Zúčtovací období“], a to vystavením daňového dokladu [dále jen „Faktura“], jenž bude obsahovat samostatně vyčíslený údaj o ceně za celkové množství odebraného plynu v Zúčtovacím období, popř. bude-li uzavřena Smlouva o sdružených službách, samostatně vyčíslený údaj o celkové ceně distribučních služeb (včetně dalších plateb podle Cenového rozhodnutí ERÚ). Zdanitelné plnění se považuje za uskutečněné dnem odečtu z měřicího zařízení, popřípadě dnem zjištění skutečné spotřeby.
3. Fakturu/Faktury s vyúčtováním dodávky plynu Obchodník odešle Zákazníkovi zpravidla do 14. dne kalendářního měsíce následujícího po zúčtovacím období na sjednanou zaslací adresu dle Smlouvy. Faktura/Faktury je/ jsou splatná/splatné nejpozději 14. den ode dne jejího/jejich vystavení (konkrétní den splatnosti bude uveden na Faktuře/Fakturách), není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak.
4. V průběhu Zúčtovacího období platí Zákazník Obchodníkovi pravidelné zálohy; částky, počet a splatnost záloh jsou stanoveny ve Smlouvě; Obchodník je oprávněn měnit počet a splatnost záloh a splatnost Faktury/Faktur tzv. Předpisem záloh nebo Platebním kalendářem; zaplacené zálohy v příslušném Zúčtovacím období budou započteny ve Faktuře/Fakturách.
5. Ostatní případné platby podle Smlouvy (např. smluvní přírůžky, škody, úroky z prodlení, náhrady) budou vyúčtovány samostatnou/samostatnými Fakturou/Fakturami. Samostatná/samostatné Faktura/Faktury je/ jsou splatná/splatné nejpozději 14. den ode dne vystavení Faktury (konkrétní den splatnosti bude uveden na samostatné Faktuře/Fakturách), není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak.
6. Všechny platby podle Smlouvy se provádí způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny v příslušné/příslušných Faktuře/Fakturách; všechny platby se provádějí v české měně (Kč), není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak. K ceně se připočítává daň z plynu, daň z přidané hodnoty, popřípadě další daně a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy, a to ve výši a způsobem, který stanoví příslušný právní předpis stanovující takovouto daň nebo poplatek.
7. Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, pak – případně-li poslední den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu – je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den; platba se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním symbolem, popř. dalšími platebními údaji), připsána v předmětné částce na bankovní účet určený věřitelem; změny bankovního/bankovních účtu/účtů jsou smluvní strany oprávněny provádět včasným písemným oznámením druhé smluvní straně. Případné neidentifikované platby nebo přeplatky poskytnuté dlužníkem na bankovní účet věřitele může věřitel započíst na kteroukoli svoji splatnou pohledávku vůči dlužníkovi; nezapočtené přeplatky vrátí Obchodník Zákazníkovi na jeho účet do konce následujícího Zúčtovacího období, pokud není dohodnuto jinak.
8. Daňové doklady o vyúčtování (Faktura/Faktury, zálohy a ostatní platby dle Smlouvy) vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis smluvní strany.
9. Je-li po přijetí plnění Obchodníkem vydáno, na žádost Zákazníka i bez jeho žádosti, potvrzení o splnění dluhu (kvitance), neznamená vydání tohoto potvrzení, že bylo vyrovnáno také příslušenství pohledávky ani to, že byly uhrazeny všechny případné předchozí dlužné částky, ledaže smluvní strany výslovně stanoví jinak.

V. ÚROK Z PRODLENÍ

1. Pro případ prodlení s úhradou kterékoli splatné pohledávky (peněžitého dluhu) podle Smlouvy je prodlévající smluvní strana (dlužník) povinna zaplatit druhé smluvní straně (věřiteli) úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

VI. PŘEDCHÁZENÍ ŠKODÁM, NÁHRADA ŠKODY

1. Smluvní strany jsou povinny věnovat pozornost předcházení škodám, a to zejména plněním generální prevence vzniku škod ve smyslu ustanovení § 2900 OZ. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohla vědět, že poruší svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, je povinna oznámit druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání, bude bránit nebo může bránit v plnění povinností, a o možných důsledcích; takové oznámení musí být podáno bez zbytečného odkladu, poté co se povinná smluvní strana o překážce dozvěděla nebo při náležitě péči mohla dozvědět. Ustanovení o náhradě škody se řídí ustanovením § 2894 a násl. OZ a OPD.
2. Smluvní strany si jsou vzájemně povinny uhradit vzniklé škody plynoucí ze Smlouvy; skutečně vzniklá škoda při neoprávněném odběru nebo dodávce plynu se stanovuje na základě změřených nebo jinak prokazatelně zjištěných údajů o neoprávněném odběru nebo dodávce plynu; v případech, kdy nelze zjistit skutečně vzniklou škodu neoprávněným odběrem plynu Zákazníkem nebo neoprávněnou dodávkou plynu Obchodníkem, stanoví se škody podle příslušných právních předpisů.
3. Každá ze smluvních stran je zbavena odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění povinností daných Smlouvou za podmínek vyplývajících z EZ. Smluvní strana se zproští povinnosti k náhradě škody z porušení smluvní povinnosti, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti vyplývající ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezprošťuje. O vzniku překážky a o jejích bližších okolnostech uvedomí smluvní strana odvolávající se na tuto překážku neprodleně druhou stranu elektronickou poštou nebo faxem. Zpráva musí být neprodleně potvrzena doporučeným dopisem. Za nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku, která nastala po uzavření Smlouvy nezávisle na vůli kterékoli smluvní strany, se považují zejména živelní pohroma (zemětřesení, záplavy apod.), povodeň, válka, revoluce, teroristická akce, sabotáž, blokáda, stávka, epidemie, havárie zařízení sloužících pro distribuci a dodávku plynu. Při postupu Obchodníka podle ustanovení § 61 odst. 1), písm. d) EZ není právo na náhradu škody a ušlého zisku a Zákazník je povinen uhradit Obchodníkovi náklady spojené se zjišťováním neoprávněného odběru a s přerušením nebo obnovením dodávky.
4. Smluvní strany sjednávají, že ujednáním o smluvní pokutě či úroku z prodlení ani zaplacením smluvní pokuty či úroku z prodlení není dotčen ani omezen nárok na náhradu škody, nárok na úrok z prodlení ani nárok na bezdůvodné obohacení, pokud z výslovného ujednání ve Smlouvě nevyplývá jiný způsob řešení. Stejně tak ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno oprávnění smluvní strany Smlouvou jednostranně ukončit.

VII. SMLUVNÍ SANKCE A VYPOŘÁDÁNÍ ODCHYLEK

1. V případě neodebrání sjednaného ročního množství plynu dle Smlouvy, mimo rozsah tolerance uvedené ve Smlouvě, je Obchodník oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní přírážku za neodebrané množství, přičemž cena plynu se pro tento účel určí jako násobek rozdílu ve Smlouvě uvedeného množství plynu a skutečně odebraného množství plynu Zákazníkem a aritmetického průměru účtované ceny za dodaný plyn v příslušném kalendářním roce. Zákazník je povinen tuto smluvní přírážku za neodebrané množství uhradit na základě Obchodníkem vystavené Faktury. Uplatnění smluvní přírážky za neodebrané množství plynu nezbavuje Obchodníka možnosti požadovat po Zákazníkovi náhradu prokazatelně vzniklé škody nebo prokazatelných dodatečných nákladů přesahujících hodnotu smluvní přírážky za neodebrané množství. Zákazník je povinen požadovanou smluvní přírážku a náhradu vzniklé škody nebo dodatečných nákladů uhradit.
2. V případě překročení sjednaného ročního množství plynu dle Smlouvy, mimo rozsah tolerance uvedené ve Smlouvě, je Obchodník oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní přírážku za množství mimo toleranci ve výši ceny plynu v příslušném roce

navýšené o 20 %, přičemž cena plynu se pro tento účel určí jako násobek rozdílu ve Smlouvě uvedeného množství plynu a skutečně odebraného množství plynu Zákazníkem a aritmetického průměru účtované ceny za dodaný plyn v příslušném kalendářním roce navýšené o 20 %. Zákazník je povinen tuto smluvní přírážku za překročené sjednané množství uhradit na základě Obchodníkem vystavené Faktury. Uplatnění smluvní přírážky za překročené množství plynu nezbavuje Obchodníka možnosti požadovat po Zákazníkovi náhradu prokazatelně vzniklé škody nebo prokazatelných dodatečných nákladů přesahujících hodnotu smluvní přírážky za překročené množství. Zákazník je povinen požadovanou smluvní přírážku a náhradu vzniklé škody nebo dodatečných nákladů uhradit.

3. Smluvní přírážka podle tohoto článku nebude uplatňována za množství neodebrané (respektive nedodané) v důsledku omezení nebo přerušení dodávaného množství plynu při stavech nouze nebo předcházení jejich vzniku a z důvodů způsobených živelními pohromami.

VIII. REKLAMACE

1. Zjistí-li kterákoliv ze smluvních stran chyby nebo omyly při vyúčtování plateb podle Smlouvy, vzniklé např. nesprávnou funkcí měřicího zařízení, nesprávným odečtem měřicího zařízení, početní nebo tiskovou chybou ve vyúčtování, nevrácením zaplacených přeplatků, mají smluvní strany nárok na vzájemné vypořádání.
2. V případě vzniku situace předpokládající vzájemné vypořádání podle ustanovení odst. 1) předá vyzývající smluvní strana druhé smluvní straně písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě (tzv. reklamacie); písemná reklamacie bude obsahovat zejména:
 - a) identifikaci vyzývající smluvní strany;
 - b) identifikační údaje reklamované Faktury včetně variabilního symbolu nebo zjištěného stavu;
 - c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamacie včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamacie;
 - d) podpis smluvní strany nebo jejího oprávněného zástupce; reklamacie je podřízena principu koncentrace, to znamená, že v písemné reklamaci nebudou uvedené skutečnosti a doklady vyzývající smluvní stranou později rozšiřovány a jiné nově uplatňovány.
3. Reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.
4. Zákazník je oprávněn písemně reklamovat Předpis záloh nebo Platební kalendář na příslušné období z důvodů jejich nepřiměřenosti nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce předcházejícího období, na které je záloha předepsána, pokud se nedohodne s Obchodníkem jinak.
5. Smluvní strana vyzvaná k reklamaci tuto přešetří a výsledek šetření oznámí písemně vyzývající smluvní straně ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržela. Byla-li reklamacie oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílu v platbách, a to zpravidla do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamacie vyzvané smluvní straně, nejpozději však v nejbližším fakturačním období po oznámení výsledku šetření reklamacie.

IX. ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Smluvní strany se zavazují, že vynaloží veškeré úsilí, aby byly případné spory vyplývající ze Smlouvy urovnány smírnou cestou; zavazují se, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.
2. Pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak a ve sporu je příslušný ERÚ, bude spor tomuto úřadu předložen k rozhodnutí; k předložení je oprávněna kterákoliv smluvní strana. V ostatních případech může kterákoliv smluvní strana podat návrh příslušnému soudu; místně příslušným soudem pro řešení takového sporu je soud příslušný podle sídla Obchodníka, když rozhodným právem bude právo České republiky.

X. DORUČOVÁNÍ

1. Veškeré informace, oznámení, Faktury, upomínky, výzvy atd. činěné podle Smlouvy nebo OPD musí mít písemnou formu [dále jen „Podání“]. Podání se považuje/považují za doručené/doručená příslušné smluvní straně, pokud je/jsou prokazatelně doručeno/doručena alespoň jedním z následujících způsobů doručování:
 - a) osobním doručením,
 - b) prostřednictvím kurýra,
 - c) doporučeným dopisem,
 - d) dopisem,
 - e) faxem se zpětným potvrzením doručení,
 - f) elektronickou poštou,
 - g) doručením do datové schránky.
2. Písemná Podání určená Obchodníkovi musí být doručena na jméno/jména osoby/osob oprávněné/oprávněných jednat za Obchodníka (podle příslušné kompetence) a na „Adresu pro písemný styk“, jak bude uvedeno v příslušné příloze Smlouvy – Kontaktní osoby; není-li v této příloze Smlouvy uvedena Adresa pro písemný styk, musí být doručováno na adresu společnosti ČEZ Prodej, s.r.o., Plzeň, Guldenerova 2577/19, PSČ 326 00.
3. Písemná Podání určená Zákazníkovi musí být doručena na Adresu pro písemný styk a na jméno/jména osoby/osob oprávněné/oprávněných jednat za Zákazníka podle příslušné kompetence, jak bude uvedeno v příslušné příloze Smlouvy – Kontaktní osoby. Faktury se doručují na Zásilací adresu sjednanou ve Smlouvě.
4. Podání provedené/provedená způsobem dle Čl. X. odst. 1) písm. c) a d) OPD se považují za doručena 3. pracovním dnem ode dne odeslání Podání prostřednictvím držitele poštovní licence.
5. V případě Podání méně závažné povahy lze provádět úkony podle tohoto článku také za použití prostředků komunikace na dálku (telefon, internet, e-mail apod.).
6. Osoba/osoby oprávněná/oprávněné jednat za smluvní stranu ve věcech technických zásadně není/nejsou oprávněna/oprávněny za smluvní stranu činit právní úkony směřující ke změně nebo zániku Smlouvy, ledaže toto její/jejich oprávnění plyne ze zvláštní právní skutečnosti (např. udělené plné moci).

XI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud by jakýkoli závazek (povinnost) podle OPD byl nebo by se stal neplatným nebo právně nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků (povinností) podle Smlouvy a OPD.
2. Pokud je mezi smluvními stranami ve Smlouvě sjednáno, že cena za dodávku plynu Obchodníkem je stanovena Ceníkem Obchodníka (a nikoliv individuálně určena ve Smlouvě dohodou smluvních stran), je Obchodník oprávněn měnit cenu/ceny za dodávku plynu stanovenou/stanovené Ceníkem Obchodníka [dále jen „Ceník“] podle „Produktu“ sjednaného ve Smlouvě. Změny Ceníku zveřejní Obchodník nejméně 1 měsíc přede dnem účinnosti změn Ceníku ve svých obchodních místech (kancelářích, provozovnách) a na své webové adrese a současně může Zákazníka o změnách Ceníku informovat i jiným způsobem. Zákazník je povinen se se změnami Ceníku seznámit. Nevypoví-li Zákazník z důvodu změny Ceníku Smlouvu v souladu s článkem III. odst. 4 OPD nebo neprojeví-li Zákazník alespoň 3 dny přede dnem účinnosti změny/změn Ceníku písemně vůli odstoupit od Smlouvy, stává se nově stanovená cena dodávky plynu závazná pro další smluvní vztah podle Smlouvy ode dne účinnosti změn Ceníku. Odstoupí-li Zákazník do uvedené lhůty od Smlouvy, účinnost Smlouvy končí posledním dnem před účinností změn Ceníku. Písemné odstoupení představuje pro smluvní strany Smlouvy dohodnutý výlučný nástroj pro vyslovení nesouhlasu se změnami Ceníku.
3. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou Smlouvu jako celek nebo i její část (která není veřejně známa) a neveřejné informace plynoucí ze smluvního vztahu (tzv. důvěrné informace) třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany kromě případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis; tato povinnost se nevztahuje na poskytování důvěrných informací pro účely podnikatelské činnosti a pro marketingové účely v rámci podnikatelského seskupení každé ze Smluvních stran a případy stanovené ve Smlouvě nebo v OPD.

4. Zákazník souhlasí s tím, aby Obchodník pro účely plnění Smlouvy a svých informačních kampaní za obchodní spolupráce osob podílejících se na plnění Smlouvy v rámci jeho podnikatelského seskupení shromažďoval, zpracovával a uchovával osobní údaje Zákazníka, a to zejména jméno, příjmení, trvalý pobyt, datum narození a popř. číslo bankovního účtu a kontaktní údaje. Osobní údaje bude pro Obchodníka zpracovávat zejména společnost ČEZ Zákaznické služby, s. r. o., se sídlem v Plzni, Guldenerova 2577/19, PSČ 326 00, IČ: 26 37 65 47, a další subdodavatelé poskytující služby obsluhy Zákazníků, a to na základě smluv uzavřených podle ustanovení § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů [dále jen „ZoOOÚ“]). Kompletní seznam subdodavatelů je zveřejněn na webové stránce www.cez.cz – při uzavírání Smlouvy bude Obchodníkem na požádání Zákazníka poskytnut. Ochrana osobních údajů Zákazníků bude technicky a organizačně zabezpečena v souladu se ZoOOÚ. Požádá-li Zákazník o informaci o zpracování svých osobních údajů, Obchodník mu tuto informaci bez zbytečného odkladu za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace předá. Zákazník, který zjistí nebo se bude domnívat, že Obchodník nebo uvedení zpracovatelé provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se ZoOOÚ, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat Obchodníka o vysvětlení a příp. požadovat, aby Obchodník nebo uvedení zpracovatelé takto vzniklý stav odstranili. Zákazník uzavřením Smlouvy souhlasí s poskytnutím a zpracováním výše uvedených osobních údajů Obchodníkem, pro účely informačních kampaní Obchodníka, a to ve lhůtě tři let ode dne ukončení platnosti Smlouvy.
5. Zákazník souhlasí s tím, že Obchodník je oprávněn zpracovávat a užit údaje Zákazníka k ověření a hodnocení platební morálky prostřednictvím registrů dlužníků, a to v případě opakovaného prodlení s úhradou závazků nebo v případě prodlení s úhradou závazku trvajícím déle než 30 dní po splatnosti. Zákazník souhlasí s tím, že Obchodník je v těchto případech oprávněn předat do registru dlužníků údaje o Zákazníkovi, včetně údaje o datu vzniku dluhu, jeho výši a důvodu. Takto udělené souhlasy může Zákazník kdykoliv písemně odvolat.
6. Smluvní strany se zavazují přijmout technická a organizační vnitřní opatření k ochraně důvěrných informací, osobních údajů a informací z registru údajů.
7. Smluvní strany se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, např. změny identifikačních údajů smluvních stran, zasilací adresy, změny údajů v příslušné příloze ke Smlouvě apod.; opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné smluvní strany. Smluvní strany se dále zavazují poskytovat si včas všechny informace, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění Smlouvy.
8. V případě uzavírání, změny a ukončování Smlouvy lze vlastnoručně podpisem zástupce Obchodníka provést faksimilem tohoto podpisu; obdobně tak lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li ve Smlouvě nebo OPD stanoveno jinak. Pokud je za Zákazníka jakožto zmocnitele při uzavírání, změně nebo ukončování Smlouvy činěn úkon na základě plné moci, může Obchodník požadovat úředně ověřený podpis zmocnitele.
9. OPD jsou platné a účinné od 1. ledna 2014. Vydáním těchto OPD se nemění smluvní vztahy uzavřené do 31. prosince 2013.

V Praze dne 30. listopadu 2013.

ČEZ Prodej, s. r. o.

Ing. Pavel Hlavinka
jednatel

Ing. Ondřej Pícha
jednatel