

Zákaznická centra Skupiny ČEZ

Hradec Králové Riegrovo nám. 1493 | 501 03 Hradec Králové

Karlovy Vary Jateční 15 | 360 21 Karlovy Vary

Liberec Mrštíkova 444 | 460 01 Liberec

Olomouc Jeremenkova 1211/40B | 772 11 Olomouc

Ostrava Nádražní 32 | 702 00 Ostrava

Pardubice Arnošta z Pardubic 2082 | 531 17 Pardubice

Plzeň Guldenerova 17 | 303 28 Plzeň

Praha Vinohradská 325/8 | 120 21 Praha 2

Ústí nad Labem Panská 19 | 400 01 Ústí nad Labem

Další Zákaznická centra najdete v následujících městech:

Česká Lípa, Česká Třebová, Děčín, Frýdek-Místek, Cheb, Chomutov, Karvíná, Kladno, Kolín, Mladá Boleslav, Nový Jičín, Opava, Šumperk, Teplice, Trutnov.

■ **provozní doba** po a st 8–17 | út, čt a pá 8–14

Smluvní partneři

Prostřednictvím Smluvních partnerů můžete řešit vybrané požadavky. Smluvní partneři vám také pomohou vyplnit žádosti a formuláře, zodpoví vaše dotazy, doporučí vám vhodnou sazbu a další. Adresy a provozní doby Smluvních partnerů najdete na www.cez.cz nebo volejte Zákaznickou linku 840 840 840.

Zákaznická linka

840 840 840 | 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

**Linka pro hlášení poruch Skupiny ČEZ,
společnosti ČEZ Distribuce, a. s.**

840 850 860 | 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

Zasílací adresa

ČEZ Zákaznické služby, s. r. o.

Guldenerova 2577/19, 303 28 Plzeň

fax 371 102 008 | **e-mail** cez@cez.cz | **internet** www.cez.cz



DOMÁCNOSTI

PRODUKTOVÁ ŘADA BASIC

ceník zpoplatněných služeb

platnost od 1. 1. 2010



SKUPINA ČEZ

ceny zpoplatněných služeb produktové řady BASIC

platné od 1. 1. 2010, ceny jsou uváděny v Kč bez DPH (v závorce ceny s DPH)

V případě, že si zákazník zvolí produkt z produktové řady **BASIC** a bude kontaktovat **Zákaznickou linku** Skupiny ČEZ, **Zákaznické centrum** nebo **Smluvního partnera Skupiny ČEZ** s požadavkem, který patří mezi zpoplatněné (tedy ty, které jsou uvedeny v tomto ceníku), bude na tuto skutečnost upozorněn, aby mohl požadavek podat jiným komunikačním kanálem, který zpoplatněn není (Virtuální obchodní kancelář, e-mail, písemně). Řeší-li zákazník několik zpoplatněných požadavků během jednoho kontaktu, hraří cenu pouze za jeden požadavek.

OBLAST POŽADAVKU	POPIS	POPLATEK CC *		POPLATEK ZC/SP **	
FAKTURACE	Dotazy a požadavky spojené se vzhledem a položkami faktury (vyjma reklamací a stížností)	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Dotazy na saldo zákazníka	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Požadavky spojené s ručním zaúčtováním nebo přesuny došlých plateb (chybný variabilní symbol, částka apod.)	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Požadavek na zaslání kopie faktury nebo platebního kalendáře (vztahuje se na zálohové i zúčtovací faktury)	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Konzultace v oblasti pohledávek	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Elektronická fakturace (faktury v PDF, datový soubor, měsíční fakturace)	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
POHLEDÁVKY	Informace ke konkurzu a likvidaci	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Zaslání předžalobní upomínky, dotazy na předžalobní upomínku	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Informace k soudnímu vymáhání	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Požadavky na odklad splatnosti faktury	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Požadavky na uzavření či změnu splátkového kalendáře	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Nestandardní upominání	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Požadavky zákazníků týkající se upomínkového řízení	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Dotazy a konzultace z oblasti pohledávek	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
SMLUVNÍ VZTAHY	Dotazy spojené s uzavíráním, ukončením, popř. nové smlouvy (platí pro případy, kdy se jedná pouze o dotaz, ne samotné provádění operace)	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Ukončení Smlouvy v produktové řadě Basic před uplynutím 12 měsíců od data účinnosti Smlouvy ***	120,00	(144,00)	120,00	(144,00)
	Požadavky spojené se změnou dodavatele	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
	Dotazy a konzultace spojené se smluvním vztahem	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
PORADENSTVÍ	Veškeré poradenství, vyjma poradenství při výběru produktu a příslušné distribuční sazby	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)
DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	Neenergetické produkty	35,00	(42,00)	50,00	(60,00)

* CC – poplatek za vyřízení požadavku prostřednictvím **Zákaznické linky Skupiny ČEZ 840 840 840**
** ZC/SP – poplatek za vyřízení požadavku prostřednictvím **Zákaznických center** a **Smluvních partnerů**
*** – poplatek za vyřízení požadavku na ukončení Smlouvy před uplynutím 12 měsíců platí pro všechny komunikační kanály (CC, ZC/SP, Virtuální obchodní kancelář, e-mail, písemnou formu i fax)

požadavky, které nejsou uvedeny v tomto Ceníku, nejsou zpoplatněny | zpoplatněné vyřízení se vztahuje pouze na požadavky podané prostřednictvím **Zákaznické linky Skupiny ČEZ** (840 840 840) a na požadavky podané osobně na **Zákaznických centrech** a u **Smluvních partnerů Skupiny ČEZ** | požadavky podané prostřednictvím **Virtuální obchodní kanceláře** (www.cez.cz), **e-mailem** (cez@cez.cz) nebo **písemnou formou** (poštou na adresu ČEZ Zákaznické služby, s.r.o., Guldenerova 19, 303 28 Plzeň nebo faxem na číslo +420 371 102 008) nejsou zpoplatněny | sazba **DPH** je **20 %**