

## Podmínky užití produktové řady eTarif

1. Po dobu užití Produktové řady **eTarif** je Zákazník povinen sjednat si užívání aplikace Virtuální obchodní kancelář (VOK) ČEZ Prodej, s. r. o., a řídit se jejími podmínkami.
2. Zákazník je povinen sjednat si užívání elektronické fakturace (ELFA) ve formě a za podmínek stanovených ČEZ Prodej, s. r. o.
3. Po dobu užití Produktové řady **eTarif** ČEZ Prodej, s. r. o., nebude zasílat Zákazníkovi předpisy záloh, daňové doklady (faktury) v papírové podobě, a proto se nebudou aplikovat ta ustanovení Všeobecných obchodních podmínek (VOPD) a Smlouvy ustanovující tuto povinnost ČEZ Prodej, s. r. o., vůči zákazníkovi. ČEZ Prodej, s. r. o., splní tuto povinnost zvýšením v aplikaci VOK či jiným mezi ČEZ Prodej, s. r. o., a Zákazníkem sjednaným způsobem.
4. Po dobu užití Produktové řady **eTarif** je povinností zákazníka mít sjednáno přímé inkaso ze svého bankovního účtu ve prospěch bankovního účtu ČEZ Prodej, s. r. o., či SIPO u provozovatele poštovních služeb (Sdružené inkaso plateb obyvatelstva)
5. ČEZ Prodej, s. r. o. se zavazuje po dobu užití Produktové řady **eTarif** případný přeplatek vrátit pouze na bankovní účet Zákazníka, nikoliv poštovní poukázkou.
6. Po dobu užití Produktové řady **eTarif** budou případné kontakty ze strany Zákazníka vůči ČEZ Prodej, s. r. o., mimo VOK a e-mailového kontaktu na adresu [cez@cez.cz](mailto:cez@cez.cz) zpoplatněny dle ceníku zpoplatněných služeb Produktové řady **eTarif**.
7. Po dobu užití Produktové řady **eTarif** se neaplikuje ustanovení čl. IV odst. 1 písm. b) předposlední věta Všeobecných obchodních podmínek (VOPD).

### 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](mailto:cez@cez.cz) | internet [www.cez.cz](http://www.cez.cz)



# DOMÁCNOSTI

## PRODUKTOVÁ ŘADA eTARIF

### ceník zpoplatněných služeb

platnost od 1. 4. 2011



SKUPINA ČEZ

## ceny zpoplatněných služeb produktové řady eTarif

platné od 1. 4. 2011, ceny jsou uváděny v Kč bez DPH (v závorce ceny s 20% DPH)

V případě, že si zákazník zvolí produkt z produktové řady **eTarif**, má v rámci této produktové řady nárok na bezplatný kontakt se společností ČEZ Prodej, s.r.o., ve formě **Virtuální obchodní kanceláře** (VOK) a **e-mailu** (cez@cez.cz). V případě, že zvolí kontakt formou telefonátu na **Zákaznickou linku Skupiny ČEZ** či osobní návštěvu **Zákaznického centra** nebo **Smluvního partnera Skupiny ČEZ**, popř. **písemnou korespondenci** či **fax** s požadavkem, který patří mezi zpoplatněné (tedy ty, které jsou uvedeny v tomto ceníku), bude mu takovýto kontakt v souladu s tímto ceníkem zpoplatněných služeb společností ČEZ Prodej, s.r.o., zpoplatněn dle typu kontaktu a typu požadavku a ceníkové položky.

Řeší-li zákazník několik zpoplatněných požadavků během jednoho kontaktu, hradí 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)
	Požadavek na zaslání mimořádné faktury	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	Požadavky spojené se změnou smluvních údajů	35,00 (42,00)	50,00 (60,00)
	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**, **faxem** nebo **písemnou korespondencí**

požadavky, které nejsou uvedeny v tomto Ceníku, nejsou zpoplatněny | požadavky podané prostřednictvím **Virtuální obchodní kanceláře** (www.cez.cz) a **e-mailem** (cez@cez.cz) nejsou zpoplatněny | sazba **DPH** je **20 %**