



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY ELEKTŘINY

účinné od 1. 1. 2023





VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY ELEKTŘINY

účinné od 1. 1. 2023

Děkujeme vám, že jste se rozhodli odebírat energie od ČEZ Prodej, a.s. Budeme se snažit, abyste s dodávkou energií byli vždy spokojeni a aby vám naše služby přinášely větší pohodlí, úsporu i soběstačnost vašeho domova nebo firmy.

Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy, kterou s námi uzavíráte. Stanovují naše povinnosti, které k vám jako našemu zákazníkovi máme, a vaše závazky vůči nám.

Pokud budete mít jakýkoliv dotaz nebo si nebudete jisti, co v konkrétní situaci dělat, neváhejte se na nás obrátit na libovolném z kontaktů, které naleznete na www.cez.cz/kontakty, nebo na jakémkoliv z našich kontaktních míst.

NAŠE PARTNERSTVÍ

Obchodní podmínky upravují náš vzájemný smluvní vztah a jsou jeho nedílnou součástí.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny („**Podmínky**“) upravují smluvní vztah při dodávce elektřiny ze sítě nízkého napětí mezi vámi, zákazníkem, a námi, společností ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 27 23 24 33, DIČ: CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 22581. Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny („**Sdružená smlouva**“ nebo „**Smlouva**“) nebo smlouvy o dodávce elektřiny („**Smlouva**“).

Smlouva může být měněna jinak než písemně a po vzájemné dohodě může být uzavřena nepísemnou formou. Je-li zákazníkem spotřebitel, Smlouva může být uzavřena nebo měněna jen písemně. Náš návrh Smlouvy nemůžete jednostranně měnit. Změnu návrhu nebudeme považovat za přijetí Smlouvy.

Podpisem Sdružené smlouvy souhlasíte, že uzavřeme Smlouvu o zajištění služby distribuční soustavy s provozovatelem distribuční soustavy („**Distributor**“) a Distributorovi poskytneme vaše osobní a kontaktní údaje. Uzavření smlouvy s Distributorem nám umožní dodávat vám elektřinu dle Sdružené smlouvy.

Smluvní vztah s vámi se řídí energetickým zákonem a občanským zákoníkem.

PRÁVA A POVINNOSTI

Zavazujeme se vám dodávat elektřinu podle vašich potřeb a vy se zavazujete nám hradit cenu za dodanou elektřinu.

Máme povinnost vám dodávat elektřinu v kvalitě stanovené právními předpisy a převezmeme za vás odpovědnost za odchylku. Vy máte povinnost zaplatit nám cenu za dodanou elektřinu a související služby.

Do vašeho odběrného nebo předávacího místa („**OM**“) je dodávána elektřina ve sjednaném množství, jinak podle vašich potřeb a v souladu s hodnotou rezervovaného příkonu nebo hodnotou hlavního jističe před měřicím zařízením („**Elektroměr**“) sjednanou ve smlouvě o připojení s Distributorem. Dodávka se uskutečňuje v souladu s pravidly provozování distribuční soustavy a podmínkami distribuce elektřiny vydanými Distributorem. Jejich znění naleznete na stránkách příslušného Distributora a jste povinen se s nimi seznámit a dodržovat je. Dodávka elektřiny je splněna přechodem elektřiny z distribuční soustavy přes Elektroměr do vašeho OM. Dodávka bude zahájena a může trvat, jen pokud je OM způsobilé k dodávce.

Máte povinnost nebyt v době od zahájení dodávky elektřiny podle Smlouvy a po celou dobu její platnosti smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem elektřiny, podle kterého by měla být dodávána elektřina do OM uvedeného ve Smlouvě. Porušením této povinnosti zaniká naše odpovědnost za odchylku.

Distributor je oprávněn vám v nezbytném rozsahu omezit nebo přerušit dodávku elektřiny při předcházení stavu nouze, při stavu nouze a při odstraňování stavu nouze a v dalších případech upravených platnými právními předpisy. Opatření přijímaná v těchto případech stanoví Smlouva a řád provozovatele distribuční soustavy, a pokud nejsou uvedena ve Smlouvě ani v řádu, rozumí se opatřeními dodržování pokynů stanovených Distributorem a jeho dispečinkem, které jste povinen dodržovat.

Distributor má povinnost přerušit nebo ukončit dodávku elektřiny, pokud se dopustíte neoprávněného odběru. Toto přerušení provede Distributor na naši žádost. Náklady na přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny jste povinen uhradit.

PRODUKT A CENA

Vždy vám doporučíme produkt na míru vašim potřebám. V průběhu trvání Smlouvy můžete produkt měnit. Pokud dojde ke zrušení produktu z naší nabídky nebo jeho změnám, budeme vás informovat a pomůžeme vám najít nejvhodnější nový produkt.

Cena za dodanou elektřinu je uvedena ve Smlouvě nebo v ceníku vámi zvoleného produktu. Ceníky jsou trvale k dispozici na www.cez.cz/ceniky a na našich kontaktních místech. Cena zahrnuje DPH, daně a poplatky stanovené právními předpisy. Pokud jsme spolu uzavřeli Sdruženou smlouvu, jste povinen hradit i cenu služby distribuční soustavy a další regulované platby.

Máte právo produkt měnit, jestliže změnu nevyklučuje Smlouva. Produkt vám bude aktivován, pokud splňujete jeho podmínky. Zrušíme-li váš produkt, informaci uveřejníme nejméně třicet dnů předem a ve stejné lhůtě vám oznámíme, na jaký produkt budete převeden. Pokud vám nový produkt nebude vyhovovat, máte možnost si sám vybrat z naší nabídky jiný, budete-li splňovat podmínky pro jeho sjednání. Máme právo změnit produkt, i pokud přestanete plnit podmínky produktu v době trvání Smlouvy.

Pokud požadujete dodávku elektřiny osvobozenou od daně z elektřiny, jste povinen nám doložit, že jste držitelem povolení k nabytí elektřiny osvobozené od daně. Jinak vám budeme účtovat cenu elektřiny včetně všech daní. Zánik či zrušení povolení jste povinen nám písemně oznámit.



PLATBY ZÁLOH A FAKTURACE

Elektřinu platíte formou záloh a úhradou vyúčtovací faktury. Zálohy nastavujeme podle množství odebrané elektřiny a upravujeme je podle vaší spotřeby.

Za dodanou a vámi odebranou elektřinu jste povinen hradit předepsané zálohy. Informace o platbách obdržíte po uzavření Smlouvy a pro další zúčtovací období spolu s fakturou. Výši záloh stanovíme přiměřeně k vaší spotřebě za srovnatelné období a upravujeme ji dle vaší spotřeby. Změní-li se v průběhu zúčtovacího období množství odebrané elektřiny, cena elektřiny či distribuční sazba, jsme oprávněni změnit výši, počet a splatnost záloh. Změnu vám vždy předem oznámíme. Svě platby jste povinen uhradit do data splatnosti a označit naším variabilním symbolem. Platby hradíte způsobem sjednaným ve Smlouvě. Způsob placení můžete v době trvání Smlouvy měnit. Fakturační období je obdobím mezi dvěma odečty stavu Elektroměru a zpravidla trvá dvanáct po sobě jdoucích měsíců. Odečet stavu Elektroměru provádí Distributor a vy jste povinen mu umožnit přístup k Elektroměru. Na základě Distributorem sdělených údajů vám vystavíme vyúčtování dodávky elektřiny, případně distribučních služeb („**Faktura**“) v cenách platných v době dodávky elektřiny.

Vámi zaplacené zálohy zúčtujeme ve Faktuře. Způsob vrácení případného přeplatku si můžete zvolit. Na výběr máte převedení přeplatku na zálohy pro další období nebo vrácení na vámi určený bankovní účet. Pokud jej neurčíte, jsme oprávněni vám přeplatek vrátit na účet, ze kterého nám hradíte platby. Platby uhrazené nad rámec Smlouvy, u nichž nebyl stanoven účel úhrady, jsme oprávněni započíst proti kterékoliv naší pohledávce za vámi.

Při prodlení s úhradou kterékoliv splatné pohledávky vzniká povinnost zaplatit úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.

VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE A DORUČOVÁNÍ

Vyberte si, jak s námi chcete komunikovat – elektronicky, telefonicky, dopisem, nebo zda nás navštívíte na našich kontaktních místech.

Své požadavky můžete vyřešit z pohodlí domova prostřednictvím webové aplikace, elektronicky pomocí formuláře na www.cez.cz/napiste-nam, poštou na adrese ČEZ Prodej, a.s., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň nebo telefonicky na bezplatné Zákaznické lince 800 810 820. Pokud nebudeme mít jistotu, že hovoříme s vámi, můžeme váš telefonický požadavek odmítnout a doporučit jiný vhodný způsob zadání vašeho požadavku. Rádi vás uvítáme i v našich kontaktních místech – jejich seznam naleznete na www.cez.cz/kontakty.

Kontaktovat vás můžeme telefonicky, prostřednictvím SMS nebo jinými technickými prostředky umožňujícími komunikaci s vámi. Pisemností včetně vyznění o změně Podmínek a zvýšení cen vám budeme zasílat elektronicky na vaši e-mailovou adresu, prostřednictvím webové nebo mobilní aplikace nebo dopisem. Aby se nám dařilo vás kontaktovat, udržujte své kontaktní údaje aktuální a pravidelně nás informujte o jejich změnách, jinak se vystavujete nebezpečí, že vám nebudou doručeny důležité informace.

REKLAMACE

Kontaktujte nás, jsme připraveni vaše podněty řádně prověřit.

Reklamací můžete uplatnit při nesouhlasu s vyúčtováním či měřením spotřeby nebo tehdy, pokud se domníváte, že z naší strany došlo k pochybení. Můžete tak učinit na bezplatné Zákaznické lince 800 810 820, prostřednictvím formuláře na našich stránkách www.cez.cz/reklamace nebo poštou na adrese ČEZ Prodej, a.s., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň. Reklamací uplatněte co nejdříve a vždy uvádějte její důvod a své identifikační údaje.

Reklamací prošetříme a do 15 dnů od jejího doručení vás budeme informovat o výsledku. U reklamaci souvisejících s distribucí elektřiny, například u reklamace měření spotřeby, se tato doba prodlužuje o dobu vyřizování Distributorem. Bez ohledu na uplatněnou reklamací jste povinen hradit předepsané platby ve lhůtě splatnosti. Při oprávněné reklamaci provedeme vzájemné vypořádání v platbách do 15 dnů od jejího vyřízení.

Pokud máte pocit, že jsme vaši reklamací řádně neposoudili, můžete se obrátit na Ombudsmana ČEZ prostřednictvím formuláře umístěného na www.cez.cz/ombudsman nebo poštou na adresu Ombudsman ČEZ, [Jemnická 1138/1, 140 00 Praha 4](mailto:Jemnicka.1138@cez.cz).

ŘEŠENÍ SPORŮ A PŘÍSLUŠNOST SOUDU

Naše Smlouva se řídí českým právem. V případě sporu se můžete obrátit na Energetický regulační úřad.

Případné spory vyplývající ze Smlouvy můžete řešit mimosoudně u Energetického regulačního úřadu (ERÚ), Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, www.eru.cz.

K rozhodování soudních sporů s mezinárodním prvkem je místně příslušný soud podle našeho sídla. Rozhodným právem bude vždy právo České republiky.



ZMĚNA PODMÍNEK A CEN

O změně Podmínek i o zvyšování cen vás budeme vždy včas informovat a budeme se snažit vám nabídnout pro vás nejvhodnější produkty. Máte právo s těmito změnami nesouhlasit a **Smlouvu vypovědět**.

UKONČENÍ SMLOUVY NEBO PŘERUŠENÍ DODÁVKY

Smlouvu lze ukončit písemně – dohodou, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy. Smlouvu na dobu neurčitou je možné vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou.

POPLATKY

Poplatky účtujeme jen za porušení Smlouvy nebo za mimořádné úkony.

Máme právo v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit Podmínky a zvýšit cenu při technických, provozních, obchodních (především při zvýšení velkoobchodních cen) nebo organizačních změnách na naší straně nebo na trhu s elektřinou a z důvodu legislativních změn. Měnit Podmínky můžeme v částech týkajících se způsobu a podmínek vyúčtování dodávky elektřiny a plateb za ně, rozsahu našich i vašich práv a povinností, způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamací, změny produktu, formy a výše smluvních sankcí, odpovědnosti za škodu, způsobů ukončení Smlouvy, způsobů vzájemné komunikace a doručování, výhrad ve vztahu k právním předpisům, ujednání upravených právními předpisy, rozhodnutí soudů či správního orgánu a rozsahu možných jednostranných změn Smlouvy z naší strany a způsobu jejich oznámení vám nebo v případě opravy zjevných, formulačních či tiskových chyb nemajících vliv na práva a povinnosti smluvních stran.

Změníme-li vám Podmínky nebo zvýšíme cenu, informaci uveřejníme nejméně třicet dnů předem dnem účinnosti změn na našich webových stránkách www.cez.cz. Zvýšení ceny nebo změnu jiných smluvních podmínek vám (jste-li spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba a odebíráte elektřinu z hladiny nízkého napětí) oznámíme nejpozději třicátý den předem dnem její účinnosti a vy máte právo bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy kdykoliv do desátého dne předem dnem účinnosti změny. Výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti změny.

Při zvýšení regulované složky ceny, daní nebo poplatků, nebo je-li důvodem změny smluvních podmínek změna právního předpisu, vám právo vypovědět Smlouvu nevzniká.

Smlouvu na dobu neurčitou lze písemně vypovědět v tříměsíční výpovědní době, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Máte právo vypovědět Smlouvu z důvodu změny zákazníka v odběrném místě. Důvod výpovědi musíte prokázat. Smlouva zanikne uplynutím patnáctidenní výpovědní doby, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Pokud jste spotřebitelem (odebíráte elektřinu pro domácnost) a uzavřel jste Smlouvu distančním způsobem nebo mimo naše obchodní prostory, můžete od Smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne jejího uzavření. K odstoupení můžete využít formulář, který je k dispozici na našich stránkách www.cez.cz/formulare a v kontaktních místech. Pokud je tímto způsobem Smlouva uzavřena při změně dodavatele, máte právo Smlouvu bez sankce vypovědět do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny. Výpovědní doba činí patnáct dnů a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Již odebranou elektřinu a související služby jste povinen uhradit.

Od Smlouvy lze odstoupit v případě jejího podstatného porušení. Vy můžete odstoupit, když vám přestaneme bezdůvodně dodávat elektřinu, jsme v prodlení se zaplacením splatného závazku, který neuhradíme ani po vašem písemném upozornění, nebo vám nezajistíme distribuční služby, přestože jsme uzavřeli Sdruženou smlouvu. My můžeme odstoupit, když se dopustíte neoprávněného odběru, zejména při opakovaném neplnění smluvních platebních povinností, které nejsou splněny ani po písemném upozornění. Dále pokud porušíte povinnost nebýt v době od zahájení dodávky elektřiny a po celou dobu platnosti Smlouvy smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem, podle kterého by měla být v době platnosti Smlouvy dodávána elektřina do OM uvedeného ve Smlouvě, nebo pokud nám v důsledku vašeho porušení Smlouvy vznikne škoda.

Odstoupit lze i z důvodu vydání rozhodnutí o úpadku.

Písemné odstoupení je účinné dnem doručení, pokud v něm není uveden pozdější den. Odstoupení musí být v těchto případech vždy zdůvodněno.

Dochází-li k ukončení Smlouvy, můžete ke dni zániku Smlouvy provést kontrolní odečet Elektroměru („**Samoodčet**“) a doručit nám jej. Pokud nebudou splněny podmínky pro Samoodčet stanovené právními předpisy, nebudeme k němu přihlížet a konečnou Fakturu vám vystavíme dle hodnot zjištěných Distributorem.

V případě, že od nás budete potřebovat písemné potvrzení například o bezdlužnosti, výpis ze zákaznického účtu či jiné mimořádné potvrzení nebo když budete požadovat zaslání přeplatku poštovní poukázkou i přesto, že využíváte k hrazení plateb bankovní účet, jsme oprávněni vám účtovat poplatek 61 Kč.

Za doporučenou upomínku s výzvou k úhradě jakékoliv splatné platby jsme oprávněni vám účtovat poplatek ve výši 240 Kč. Pokud víte, že nestihnete včas zaplatit, kontaktujte nás ještě před termínem splatnosti Faktury či zálohy a najdeme vhodný způsob řešení této situace.

Neuhradíte-li po ukončení Smlouvy jakoukoliv splatnou pohledávku, jsme oprávněni vám účtovat jednorázový poplatek ve výši 500 Kč plus 18 % z dlužné částky, maximálně však celkem 9 500 Kč. Poplatek slouží ke krytí části nákladů na vymáhání.

Všechny poplatky jsou uvedeny včetně 21% DPH. Při změně sazby DPH vyšší poplatků přizpůsobíme podle aktuální výše DPH.

V situacích, kdy dojde k zahájení přerušování dodávky elektřiny do vašeho OM nebo k jejímu přerušování či obnovení dodávky nebo ukončení dodávky, se zavazujete uhradit poplatky spojené s těmito úkony ve výši stanovené právními předpisy, případně ceníkem příslušného Distributora.



VÝROBNA ELEKTŘINY PŘIPOJENÁ V ODBĚRNÉM MÍSTĚ

Pokud je ve vašem odběrném místě připojena i výrobní elektřina, uplatní se speciální pravidla týkající se převzetí odpovědnosti za odchylku.

Pokud vám dodáváme elektřinu do OM, ve kterém je dle Smlouvy o připojení připojena výrobní, a vy nás o připojení výrobní informujete a zároveň dodáváte elektřinu vyrobenou ve výrobně v tomto OM do distribuční soustavy, přebíráme za vás odpovědnost za odchylku způsobenou vyrobenou elektřinou, pokud ji nepřevzala třetí osoba. Vámi vyrobená a do distribuční soustavy Distributora dodaná elektřina se nepovažuje za neoprávněnou dodávku elektřiny, ale za odchylku, je-li dodávána v souladu s právními předpisy a Smlouvou o připojení. To neplatí, pokud porušujete povinnost nebýt v době trvání Smlouvy smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem, podle kterého by měla být v době platnosti Smlouvy dodávána elektřina do OM uvedeného ve Smlouvě; pokud vám přísluší podpora elektřiny z podporovaných zdrojů energie dle zvláštního právního předpisu a zvolil jste podporu formou výkupních cen; pokud jste smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným účastníkem trhu s elektřinou, podle něhož by mělo docházet k dodávce elektřiny z OM, a jedná se o výrobní, jež má registrované zvlášť místo pro dodávku elektřiny a zvlášť místo pro odběr elektřiny.

OSOBNÍ ÚDAJE

Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s právními předpisy a dbáme o ochranu vašich práv.

Abychom mohli plnit naše povinnosti ze Smlouvy a povinnosti uložené právními předpisy a chránit naše oprávněné zájmy, zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje a některé další údaje, které jste nám v souvislosti s uzavřením Smlouvy poskytli. Tyto údaje zpracováváme pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k jejímu ukončení a uplatňování práv ze Smlouvy.

Proti zpracování osobních údajů na základě našich oprávněných zájmů máte právo kdykoliv podat námítku. Více informací o zpracování osobních údajů včetně svých práv naleznete na našich webových stránkách www.cez.cz/udaje v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Při uzavírání, změně nebo ukončování Smlouvy či při dalším písemném styku lze náš podpis nahradit kopií. Pokud při těchto úkonech pověřujete zmocnitele, budeme od vás vyžadovat doložení plné moci v písemné podobě.

Podmínky jsou účinné od 1. 1. 2023.

V Praze dne 1. 11. 2022
ČEZ Prodej, a.s.

