



# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY PLYNU

účinné od 1. 1. 2023





# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY PLYNU

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](http://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 plynu („**Podmínky**“) upravují smluvní vztah při dodávce plynu 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 plynu („**Sdružená smlouva**“ nebo „**Smlouva**“) nebo smlouvy o dodávce plynu („**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 plyn dle Sdružené smlouvy.

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

## PRÁVA A POVINNOSTI

**Zavazujeme se vám dodávat plyn podle vašich potřeb a vy se zavazujete nám hradit cenu za dodaný plyn.**

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

Do vašeho odběrného nebo předávacího místa („**OM**“) je dodáván plyn ve sjednaném množství, jinak podle vašich potřeb a v souladu s podmínkami smlouvy o připojení uzavřené s Distributorem. Dodávka se uskutečňuje v souladu s řádem provozovatele přepravní soustavy a řádem provozovatele distribuční soustavy vydanými Distributorem. Jejich znění naleznete na stránkách příslušného Distributora a jste povinen se s nimi seznámit a dodržovat je. Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z distribuční soustavy přes měřicí zařízení („**Plynoměr**“) do vašeho OM v předávacím místě dohodnutém ve Smlouvě. Dodávka bude zahájena a může trvat, jen pokud je OM způsobilé k dodávce.

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

Distributor je oprávněn vám v nezbytném rozsahu omezit nebo přerušit dodávku plynu 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 plynu, pokud se dopustíte neoprávněného odběru. Toto přerušení provede Distributor na naší žádost. Náklady na přerušení nebo ukončení dodávky plynu 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 změně, budeme vás informovat a pomůžeme vám najít nejvhodnější nový produkt.**

Cena za dodaný plyn je uvedena ve Smlouvě nebo v ceníku vámi zvoleného produktu. Ceníky jsou trvale k dispozici na [www.cez.cz/ceniky](http://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 plynu osvobozenou od daně z plynu, jste povinen nám doložit, že jste držitelem povolení k nabytí plynu osvobozeného od daně. Jinak vám budeme účtovat cenu plynu včetně všech daní. Zánik či zrušení povolení jste povinen nám písemně oznámit.



## PLATBY ZÁLOH A FAKTURACE

**Plyn platíte formou záloh a úhradou vyúčtovací faktury. Zálohy nastavujeme podle množství odebraného plynu a upravujeme je podle vaší spotřeby.**

Za dodaný a vámi odebraný plyn 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 odebraného plynu, cena plynu či charakter odběru, jsme oprávněni změnit výši, počet a splatnost záloh. Změnu vám vždy předem oznámíme. Své 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 Plynoměru a zpravidla trvá dvanáct po sobě jdoucích měsíců. Odečet stavu Plynoměru provádí Distributor a vy jste povinen mu umožnit přístup k Plynoměru. Na základě Distributorem sdělených údajů vám vystavíme vyúčtování dodávky plynu, případně distribučních služeb („**Faktura**“) v cenách platných v době dodávky plynu.

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](http://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](http://www.cez.cz/kontakty).

Kontaktovat vás můžeme telefonicky, prostřednictvím SMS nebo jinými technickými prostředky umožňujícími komunikaci s vámi. Písemnosti včetně vyrozumění 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](http://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 reklamací souvisejících s distribucí plynu, 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 rozdílů 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](http://www.cez.cz/ombudsman) nebo poštou na adresu Ombudsman ČEZ, Jemnická 1138/1, 140 00 Praha 4.

## ŘEŠENÍ SPORŮ A PŘÍSLUŠNOST SODU

**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](http://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 nejhodnější 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 plynem a z důvodu legislativních změn. Měnit Podmínky můžeme v částech týkajících se způsobu a podmínek vyúčtování dodávky plynu 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, rozhodnutím soudu 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 přede dnem účinnosti změn na našich webových stránkách [www.cez.cz](http://www.cez.cz). Zvýšení ceny nebo změnu jiných smluvních podmínek vám (jste-li spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba s roční spotřebou plynu do 630 MWh) oznámíme nejpozději třicátý den přede dnem její účinnosti a vy máte právo bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy kdykoliv do desátého dne přede 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 plyn 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](http://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 plynu. Výpovědní doba činí patnáct dnů a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Již odebraný plyn a související služby jste povinen uhradit.

Od Smlouvy lze odstoupit v případě jejího podstatného porušení. Vy můžete odstoupit, když vám přestaneme bezdůvodně dodávat plyn, 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 smluvených platebních povinností, které nejsou splněny ani po písemném upozornění. Dále pokud porušíte povinnost nebýt v době od zahájení dodávky plynu a po celou dobu platnosti Smlouvy smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem, podle kterého by měl být v době platnosti Smlouvy dodáván plyn 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 Plynoměru („**Samooděčet**“) a doručit nám jej. Pokud nebudou splněny podmínky pro Samooděčet 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 částí nákladů na vymáhání.

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

V situacích, kdy dojde k zahájení přerušování dodávky plynu 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.



## 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 námitku. Více informací o zpracování osobních údajů včetně svých práv naleznete na našich webových stránkách [www.cez.cz/udaje](http://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.

