

OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY PLYNU

Společnosti Česká energetická a plynárenská s.r.o. vydané držitelem licence pro obchod s plynem: 241935574

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu uzavřené mezi Dodavatelem Česká energetická a plynárenská s.r.o., se sídlem U Hranic 3221/18, 100 00, Praha 10 - Strašnice, IČO: 05914230, DIČ: CZ05914230, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 272922, e-mail: ceap@ceap.cz, (dále jen „Dodavatel“) a Zákazníkem vedeným ve Smlouvě o sdružených dodávkách plynu (dále jen „Zákazník“). Nedílnou součástí Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu (dále jen „Smlouva“) je i příslušný ceník, (dále jen „Ceník“) a Ceník služeb za rozšířené služby Dodavatele (dále jen „Ceník služeb“).
- 1.2. Práva a povinnosti mezi Dodavatelem a Zákazníkem upravuje Smlouva, Podmínky, Ceník, Ceník služeb, Pravidla pro provozování distribuční soustavy a Podmínky distribuce komodit vydanými příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „příslušný PDS“).
- 1.3. Podmínky, Ceník, Ceník služeb jsou k dispozici Zákazníkům na webových stránkách Dodavatele www.ceap.cz (dále „webové stránky“).
- 1.4. Podmínky jsou vydané ve smyslu ust. § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“). V případě rozporů mezi ujednáními Podmínek a ujednáními ve Smlouvě mají přednost ujednání Smlouvy. Pokud se v těchto Podmínkách hovoří o Smlouvě, je vždy uvažována jako jeden celek, nevylučuje – li to povaha příslušného ustanovení Smlouvy nebo Podmínek.
- 1.5. Terminologie a odborné názvy používané v Podmínkách a ve Smlouvě vycházejí zejména z pojmů definovaných v zákoně č. 458/2000 Sb., energetický zákon, v platném znění (dále jen „EZ“) a v souvisejících právních předpisech.
- 1.6. Pro účely Smlouvy a Podmínek 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.). Pokud není ve Smlouvě nebo v Podmínkách uvedeno jinak, má použitý pojem stejný význam, jaký mu přisuzují obecně závazné právní předpisy.
- 1.7. Komoditou ve smyslu níže uvedeného se dále rozumí plyn.

2. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 2.1. Dodavatel se zavazuje dodávat Zákazníkovi sjednané množství plynu za podmínek dohodnutých ve Smlouvě do odběrného místa Zákazníka vymezeného ve Smlouvě (dále jen „OM“).
- 2.2. Zákazník se zavazuje v období od zahájení dodávky plynu do skončení platnosti Smlouvy plyn dodávaný Dodavatelem odebírat a za dodávky plynu platit cenu řádně.
- 2.3. Zákazník se zavazuje v období od zahájení dodávky do skončení platnosti Smlouvy odebírat plyn do OM vymezeného ve Smlouvě pouze od Dodavatele. V případě porušení tohoto ustanovení má Dodavatel právo účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu dle Smlouvy. Za porušení tohoto ustanovení se považuje zejména pokud Zákazník v OM připustí změnu Zákazníka (přepis) nebo změnu Dodavatele bez řádného ukončení Smlouvy nebo pokud není možné uskutečnit změnu Dodavatele z důvodu účinného smluvního vztahu Zákazníka s Dodavatelem odlišným od Dodavatele.

- 2.4. Dodavatel se zavazuje zahájit dodávku plynu neprodleně po provedení všech úkonů nezbytných k zahájení dodávky plynu, pokud Zákazník:
- Zajistil připojení OM k distribuční soustavě územně příslušného provozovatele distribuční soustavy (dále jen „příslušný PDS“) způsobem a v souladu s EZ;
 - ukončil ke dni zahájení dodávky dle Smlouvy účinnost všech stávajících smluv, které má uzavřeny s Dodavatelem pro dodávky plynu do OM;
 - zajistil distribuci plynu do OM u příslušného PDS (v případě, že součástí Smlouvy není zajištění distribuce plynu do OM ze strany Dodavatele);
 - poskytl potřebnou součinnost při jednáních Dodavatele s příslušným PDS nebo Operátorem trhu OTE, a.s., týkajících se OM Zákazníka.
- 2.5. V případě, že součástí Smlouvy je zajištění služby distribuční soustavy do OM Dodavatelem, zavazuje se Zákazník zaplatit Dodavateli za distribuci plynu a související služby ceny stanovené příslušným právním předpisem.
- 2.6. V případě, že součástí Smlouvy je zajištění distribuce plynu do OM Dodavatelem, uzavře Dodavatel s příslušným PDS Smlouvu o zajištění služby distribuční soustavy. Zákazník tímto uděluje Dodavateli souhlas s uzavřením této Smlouvy a zavazuje se poskytnout Dodavateli při jednání s příslušným PDS potřebnou součinnost. Služba plynárenské distribuční soustavy je zajišťována na základě a v souladu se zákonem, prováděcími předpisy a Řádem provozovatele distribuční soustavy schválenými ERÚ.
- 2.7. Dodavatel nese plnou plnou odpovědnost a přebírá závazek Zákazníka za odchylku odebrat komoditu z příslušné soustavy, pokud se tato odchylka vztahuje k OM.
- 2.8. Za sjednané množství dodávek plynu se považuje skutečně dodané a odebrané množství plynu v OM dle údajů z měření.
- 2.9. Měření dodávek plynu dle Smlouvy a předávání údajů z měření Operátorovi trh, OTE, a.s. u za účelem vyhodnocení odchylek a vyúčtování dodávek plynu provádí příslušný PDS.
- 2.10. Zákazník se zavazuje umožnit příslušnému PDS přístup k měřicímu zařízení a neměřeným částem odběrného zařízení, za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání. Způsob přístupu k měřicímu zařízení vyplývá z jeho umístění.
- 2.11. Pro určení výše odběru plynu se použijí údaje poskytnuté příslušným PDS. V případě, že tyto údaje nejsou k dispozici, množství odebrané plynu určí Dodavatel způsobem stanoveným právními předpisy. Měření odběru plynu je prováděno měřicím zařízením ve vlastnictví PDS, který odpovídá za správnost naměřených údajů. V případě pochybností o správnosti měření bude vždy za správný považován ten údaj, který potvrdí PDS.
- 2.12. Zákazník je povinen závady na měřicích zařízeních včetně porušení zajištění proti neoprávněné manipulaci, které zjistí, neprodleně oznámit Dodavateli a příslušnému PDS.
- 2.13. Zákazník se zavazuje nahradit Dodavateli škodu vzniklou při neoprávněném odběru, nelze-li takovou škodu prokazatelně stanovit, bude výše škody vypočtena dle příslušných právních předpisů.
- 2.14. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady, které mu vzniknou na základě nebo v souvislosti s porušením povinností Zákazníka, uvedené v tomto článku.
- 2.15. Zahájení dodávky plynu počíná požadovaným termínem určeným ve Smlouvě v 00:00 platného času, ledaže k tomuto datu nelze dodávku zahájit z příčin neležících na straně Dodavatele. V takovém případě dodávka plynu Dodavatelem Zákazníkovi počíná dnem, ke kterému lze dodávku zahájit.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY, CENA, ZÁLOHY A VYÚČTOVÁNÍ

- 3.1. Zákazník se zavazuje za dodávky plynu platit cenu uvedenou ve Smlouvě či Ceníku Dodavatele a cenu za související služby plynárenství, uplatňovanou v souladu s cenovou regulací, a rovněž všechny daně a ostatní platby (dále jen „celková cena“).
- 3.2. Zákazník se zavazuje platit Dodavateli za každé fakturační období celkovou cenu formou záloh, a to způsobem uvedeným ve Smlouvě a faktuře. Výše záloh pro první fakturační období je sjednána ve Smlouvě. Výše záloh pro každé následující fakturační období, které je Zákazník povinen platit, je uvedena na příslušném předpisu záloh nebo faktuře. Zálohy jsou splatné do 10. dne prvního kalendářního měsíce (v případě měsíční zálohy každého měsíce) zálohového období (cyklus záloh) s tím, že první záloha je splatná ve lhůtě stanovené Dodavatelem, která nesmí být kratší než 10 dní od oznámení této lhůty Zákazníkovi.
- 3.3. Uhrazená záloha se odečte v následujícím vyúčtování za příslušné fakturační období. Rozdíl mezi zálohou a celkovou cenou se vyrovná na základě vystavené faktury s tím, že doplatek Zákazník uhradí v předepsaném termínu splatnosti. Případné přeplatky Dodavatel uhradí na účet Zákazníka, a to způsobem a ve lhůtě uvedenými ve faktuře. Pokud je přeplatek Zákazníka nižší než 100 Kč, je Dodavatel oprávněn přeplatek převést do dalšího fakturačního období, ve kterém bude vyúčtován v souladu se Smlouvou.
- 3.4. Dodavatel může účtovat Zákazníkovi dle Ceníku služeb případné náklady, které Dodavatel vynaložil, za nepřevzetí přeplatku prostřednictvím České pošty s.p..
- 3.5. Fakturační období je každé období, za které je provedeno Dodavatelem vyúčtování celkové ceny a vystaven příslušný doklad (dále jen „faktura“). První fakturační období začíná zahájením dodávky. Délka fakturačního období je předpokládána 12 měsíců a jeho skutečnou délku určuje Dodavatel, a to zejména s ohledem na odečty spotřeby plynu, prováděné PDS.
- 3.6. Faktury vystavené ze strany Dodavatele jsou splatné do čtrnácti (14) dnů od data vystavení faktury, pokud není ve Smlouvě sjednáno jinak.
- 3.7. Veškeré peněžité závazky Zákazníka jsou hrazeny bezhotovostní formou (prostřednictvím poskytovatele platebních služeb) a jsou považovány za splněné okamžikem připsání dlužné částky na bankovní účet Dodavatele a pod variabilním symbolem, který je uveden v příslušném platebním dokladu (např. faktura, předpis záloh, upomínka), na jehož základě je tato částka účtována.
- 3.8. Veškeré peněžité závazky Dodavatele, hrazené v bezhotovostní formě (prostřednictvím poskytovatele platebních služeb), jsou považovány za splněné okamžikem připsání dlužné částky na bankovní účet Zákazníka jehož číslo je uvedeno ve Smlouvě, případně na jiný účet, jehož číslo bylo Dodavateli oznámeno Zákazníkem v souladu s uzavřenou Smlouvou. V ostatních případech se peněžité závazky Dodavatele považují za splněné okamžikem doručení peněžní poukázky na dlužnou částku Zákazníkovi.
- 3.9. Pokud Zákazník poukáže platbu s nesprávným variabilním symbolem, nebo ji poukáže na nesprávný bankovní účet Dodavatele, je Dodavatel oprávněn mu platbu vrátit jako neidentifikovatelnou a účtovat mu úrok z prodlení za opožděné placení od data splatnosti až do obdržení správně poukázané a označené platby.
- 3.10. Má-li Zákazník sjednáno zasílání faktur v elektronické podobě, vyhrazuje si Dodavatel v odůvodněných případech právo zasílat faktury Zákazníkovi i v listinné podobě.
- 3.11. V případě, že Zákazník požaduje po Dodavateli provedení vyúčtování dodávky plynu k jinému termínu, než je prováděn řádný odečet příslušného PDS (dále jen „mimořádné vyúčtování“), požádá Zákazník o provedení mimořádného vyúčtování PDS prostřednictvím Dodavatele na základě samoodečtu Zákazníka, a to pouze k poslednímu dni měsíce. Podklady pro mimořádné vyúčtování na základě samoodečtu vystavuje PDS pouze při splnění podmínek daných Řádem PDS a pokud bude tato služba PDS

zpoplatněna, Dodavatel je oprávněn ji přeúčtovat Zákazníkovi. Mimořádné vyúčtování může být dále zpoplatněno Dodavatelem dle Ceníku služeb. Pro provedení mimořádného vyúčtování se Zákazník zavazuje poskytnout Dodavateli pro každé OM, u kterého požaduje mimořádné vyúčtování, elektronicky přes webové stránky Dodavatele nebo tabulkou určenou Dodavatelem pro samoodečty zaslano na e-mail Dodavatele a to nejpozději do druhého dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci odečtu tyto informace: EAN kód OM, výrobní čísla všech měřicích zařízení plynu, stavy měřicích zařízení plynu k poslednímu dni měsíce odečtu. V případě, že Zákazník neposkytne Dodavateli včas požadovaná data a/nebo je poskytne neúplná či chybná a/nebo nejsou stavy měřicích zařízení plynu v souladu s pravidly pro zadávání samoodečtů podle Řádu PDS, Dodavatel není povinen mimořádné vyúčtování provést.

4. REGULACE ODBĚRU KOMODITY

- 4.1. Pro řešení důsledků živelných událostí, opatření státních orgánů za nouzového stavu, stavu ohrožení státu nebo válečného stavu, havárií nebo kumulace poruch na zařízeních pro výrobu, přenos a distribuci plynu, smogové situace, teroristického činu, nevyrovnané bilance plynárenské soustavy nebo její části a dalších vymezených událostí, je provozovatel přenosové soustavy nebo příslušný PDS v souladu se zákonem oprávněn vyhlášovat v hromadných sdělovacích prostředcích stav nouze.
- 4.2. Pro omezení spotřeby plynu při předcházení stavu nouze a při stavu nouze se Zákazník zařazuje do regulačních stupňů. Regulační stupeň Zákazníka je uveden ve Smlouvě nebo ve Smlouvě o distribuci. Zákazník je povinen řídit se pokyny Dodavatele a/nebo příslušného PDS či provozovatele přenosové soustavy k regulaci odběru plynu a dodržovat jejich oprávnění k provedení omezení nebo přerušení dodávek plynu v případech stavu nouze a předcházení stavu nouze.
- 4.3. Zákazník je povinen sledovat informace o omezení nebo přerušení distribuce a dodávek plynu vyhlášených PDS způsobem v místě obvyklým a zajistit veškerá opatření k zamezení vzniku škody.

5. SMLUVNÍ POKUTY, NÁHRADA ŠKODY A JINÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Pro případ porušení Zákazníkových povinností vyplývajících ze Smlouvy a Podmínek, blíže specifikovaných ve Smlouvě, se Zákazník zavazuje uhradit Dodavateli smluvní pokuty ve výši stanovené Smlouvou či Ceníkem služeb.
- 5.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli, jako například válka, teroristické akce, blokáda, sabotáž, požár velkého rozsahu, živelná pohroma, rozhodnutí státních orgánů s dopadem na plnění dle této Smlouvy či stavy nouze dle zákona. překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ho však povinnosti k náhradě nezproští.
- 5.3. O vzniku situace překážky a jejich bližších okolnostech uvědomí smluvní strana neprodleně druhou stranu. stejným způsobem bude druhá smluvní strana informována o pomínutí překážky, a pokud bude požádána, předloží důvěryhodný důkaz o existenci této skutečnosti.
- 5.4. Ustanovení o smluvních pokutách nemají vliv na samostatný nárok oprávněné smluvní strany domáhat se náhrady škody a úroku z prodlení. Dodavatel má právo na náhradu škody v plné výši, a to i v rozsahu krytém smluvní pokutou nebo úroky z prodlení. Celková výše úroků z prodlení není ve smyslu § 1805 odst. 2 OZ limitována výší jistiny.

- 5.5. Zákazník bere na vědomí, že náklady spojené s přezkoumáním měřidla na jeho žádost v případě nezjištění závady na měřidle nese Zákazník, a zavazuje se tyto Dodavateli uhradit; výše nákladů na přezkoumání měřidla je stanovena v dle ceníku příslušného PDS.
- 5.6. Pro případ prodlení s úhradou splatné pohledávky se Zákazník zavazuje zaplatit Dodavateli úrok z prodlení ve výši stanovené příslušným právním předpisem. Pro případ prodlení s úhradou splatné pohledávky (peněžitého dluhu) se Zákazník zavazuje zaplatit Dodavateli smluvní pokutu, a to při prodlení do 15 dnů ve výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý den prodlení a při prodlení delším než 15 dnů ve výši 0,1 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 5.7. Trvá-li prodlení Zákazníka více než 3 pracovní dny, Dodavatel ho písemně, e-mailem nebo prostřednictvím SMS upomene o zaplacení dlužné částky, a to i opakovaně. Dodavatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu dle Ceníku služeb.
- 5.8. Má-li Dodavatel za Zákazníkem jakoukoliv splatnou pohledávku ze Smlouvy nebo jakéhokoliv jiného závazkového vztahu, je Dodavatel oprávněn jednostranně započíst tuto svoji pohledávku, proti pohledávce Zákazníka na vrácení přeplatku.
- 5.9. Dodavatel je oprávněn postoupit své pohledávky za Zákazníkem třetí osobě postupem podle aplikovatelných právních předpisů i bez souhlasu Zákazníka. Zákazník uděluje Dodavateli souhlas k postoupení Smlouvy na třetí osobu, tj. v souladu s § 1895 a násl. OZ je Dodavatel oprávněn postoupit na třetí osobu svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části, s účinky k tomu, co ještě nebylo splněno.

6. OMEZENÍ A PŘERUŠENÍ DODÁVEK

- 6.1. Dodavatel a/nebo příslušný PDS mají právo omezit nebo přerušit v nezbytném rozsahu dodávky plynu v OM v případech stanovených zákonem, zejména při neoprávněném odběru. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady, které mu vznikly buď přímo nebo vsouvislosti s přerušením, ukončením dodávky plynu nebo opětovným obnovením dodávky plynu do OM.
- 6.2. Omezením nebo přerušením dodávek plynu v těchto případech nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody na Dodavateli a/nebo příslušném PDS. To neplatí, nesplní-li Dodavatel a/nebo příslušný PDS své zákonné povinnosti.

7. UKONČENÍ SMLOUVY

- 7.1. Smlouva je platná dnem podpisu obou smluvních stran a účinná dnem zahájení dodávky do odběrného/ých míst/a Zákazníka
- 7.2. Vlastnoruční podpis zástupce Dodavatele lze na Smlouvě provést použitím osobního podpisového razítka využívající grafické znázornění vlastnoručního podpisu zástupce Dodavatele.
- 7.3. Smlouva může být uzavřena buď na dobu neurčitou, nebo na dobu určitou. V případě trvání Smlouvy na dobu neurčitou může kterákoliv smluvní strana Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou třech (3) kalendářních měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Je – li Smlouva uzavřena na dobu určitou, počíná tato doba běžet dnem zahájení dodávky plynu. Je – li Smlouva uzavřena na dobu určitou, pak po uplynutí doby trvání Smlouvy se doba trvání Smlouvy automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla Smlouva původně uzavřena, a to i opakovaně pokud Zákazník nesdělí Dodavateli nejpozději tři měsíce před uplynutím této lhůty, že změnu doby trvání Smlouvy nepožaduje. Takové sdělení musí být písemné a musí být Dodavateli v uvedené lhůtě prokazatelně doručeno.

- 7.4. Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit v případě podstatného či opakovaného porušení Smlouvy. Dodavatel může odstoupit od Smlouvy rovněž v případě, že bude se Zákazníkem zahájeno insolvenční řízení.
- 7.5. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a je účinné druhý pracovní den po doručení druhé smluvní straně, pokud odstupující smluvní strana neuvede pozdější datum.
- 7.6. Smlouva může být ukončena i dohodou smluvních stran, v případech, kdy Zákazník fakticky končí odběr v OM (z důvodu stěhování, ukončení činnosti atd.).
- 7.7. Pokud Zákazník pozbude oprávnění užívat OM na základě vlastnického nebo jiného práva a řádně neukončí smluvní vztah, pak účinnost Smlouvy končí odebráním měřicího zařízení nebo zahájením dodávky plynu na základě Smlouvy uzavřené Dodavatelem s novým Zákazníkem pro toto OM nebo změnou Dodavatele. Nároky Dodavatele vůči Zákazníkovi vyplývající z případné náhrady škody nebo z ujednání o smluvní pokutě za předčasné ukončení Smlouvy zůstávají zachovány.
- 7.8. Za řádné ukončení Smlouvy se považuje, že Zákazník písemně požádá Dodavatele o ukončení dodávky plynu z důvodu skutečného ukončení odběru plynu Zákazníkem v OM prostřednictvím e-mailu Dodavatele, s uvedením důvodu a požadovaného dne trvalého ukončení odběru, a to nejméně 30 dní předem. Smlouva může být v těchto případech ukončena pouze pokud budou splněny všechny požadavky, které v souvislosti s takovým ukončením odběru stanoví příslušný PDS a pokud Dodavatel za Zákazníkem neneviduje splatnou pohledávku.

8. Odstoupení spotřebitele od smlouvy

- 8.1. V případě Smlouvy, kterou při změně Dodavatele uzavřel Zákazník v postavení spotřebitele distančním způsobem nebo mimo jeho obchodní prostory, je Zákazník oprávněn vypovědět Smlouvu ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána Dodavateli.
- 8.2. V případě smlouvy, kterou uzavřel Zákazník v postavení spotřebitele distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy ode dne jejího uzavření.

9. Doručování

- 9.1. Smluvní strany souhlasí, že veškerá komunikace bude probíhat zejména elektronicky prostřednictvím e-mailových adres uvedených ve Smlouvě nebo prostřednictvím online platformy MŮJ ČEAP. Zákazník uvede při komunikaci s Dodavatelem vždy číslo Smlouvy či specifikaci dotčeného OM. Toto ujednání se netýká právních jednání vztahujících se k době trvání či ukončení Smlouvy, které musí být učiněny vždy v listinné podobě a opatřeny podpisem oprávněné osoby. Adresy, telefony a e-mailové adresy smluvních stran jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 9.2. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, musí být písemnosti týkající se vzniku, změn a zániku smluvního vztahu podle Smlouvy doručeny držitelem poštovní licence dopisem na adresu druhé strany, která je odesílateli známa dle Smlouvy (kontaktní adresa). Při zachování stejných zásad je možné i osobní doručení písemností s písemným potvrzením převzetí nebo elektronickou zprávou se zaručeným elektronickým podpisem, popř. poštovní datovou zprávou, pokud jí má Zákazník zřízenu.
- 9.3. Povinnost odesílatele doručit písemnost adresátovi je splněna, jakmile adresát písemnost převezme nebo jakmile byla držitelem poštovní licence vrácena odesílateli jako

nedoručitelná a adresát svým jednáním nebo opomenutím doručení zmařil (např. neoznámení změny kontaktní adresy druhé smluvní straně). Účinky doručení nastanou i tehdy, jestliže adresát přijetí písemnosti odmítne.

10. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 10.1. Dodavatel zpracovává osobní údaje v souladu s ustanoveními zvláštních právních předpisů, zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Veškeré informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, který je umístěném na webových stránkách <https://www.ceap.cz/dokumenty-ke-stazeni/>.
- 10.2. Dodavatel vystupuje jako správce osobních údajů a zákazník jej může v souvislosti se zpracováváním osobními údaji kontaktovat na adrese jeho sídla.
- 10.3. Dodavatel zpracovává osobní údaje zákazníka, které mu zákazník v souvislosti s uzavřením Smlouvy poskytl, bez jeho souhlasu na základě čl. 6 odst. 1 písm. b), c) a f) GDPR, a to z důvodu nezbytnosti pro splnění Smlouvy uzavřené mezi Dodavatelem a zákazníkem, z důvodu plnění právních povinností Dodavatele,
- 10.4. Zákazník má právo požadovat opravu svých osobních údajů, má právo k nim přistupovat. V případě, že se zpracováním osobních údajů nesouhlasí, má právo vůči Dodavateli podávat námitky, podávat žádosti na omezení zpracování, obracet se na Úřad na ochranu osobních údajů či na soudy s nárokem poskytnutí ochrany včetně požadavku na náhradu škody.
- 10.5. Veškeré informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“.

11. REKLAMACE

- 11.1. Zákazníci v postavení spotřebitele mohou dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, mimosoudně řešit spory vyplývající ze Smlouvy u Energetického regulačního úřadu <http://www.eru.cz/cs/informacni-centrum>, a to v rozsahu jeho působnosti stanovené zákonem.
- 11.2. Zákazník v postavení spotřebitele bere na vědomí, že práva spotřebitele energií a informace o uplatnění těchto práv shrnuje tzv. Kontrolní seznam evropského spotřebitele energie vypracovaný Evropskou Komisí. Uvedený dokument je k dispozici na internetových stránkách www.eru.cz.
- 11.3. Zákazník je oprávněn reklamovat zejména vyúčtování sdružené služby dodávky komodity, měření spotřeby, případně jiné podstatné skutečnosti související s dodávkou komodity podle obecně závazného právního předpisu.
- 11.4. Uplatněná reklamační musí obsahovat zejména:
 - a) identifikaci zákazníka,
 - b) identifikační údaje reklamovaného daňového dokladu, včetně čísla daňového dokladu, variabilního symbolu,
 - c) adresu OM,
 - d) při reklamaci měření číslo měřidla a zjištěné stavy,
 - e) podrobný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamační, včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamační,

- f) podpis zákazníka nebo jeho oprávněného zástupce (včetně listiny dokládající oprávnění jednat v zastoupení).
- 11.5. Zákazník může reklamaci uplatnit u Dodavatele písemně na adrese sídla, případně elektronicky na: ceap@ceap.cz nebo telefonicky na zákaznické lince Dodavatele: 277 771 088.
- 11.6. Reklamace vyúčtování plateb podle Smlouvy musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co zákazník měl možnost vadu zjistit; uplatněná reklamace nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.
- 11.7. Dodavatel reklamaci prošetří a výsledek šetření oznámí Zákazníkovi zasláním písemného vyřízení reklamace, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace. V případě reklamace související s distribucí Komodity (např. u reklamace měření spotřeby) se uvedená lhůta prodlužuje o dobu nezbytnou pro vyřizování věci s distributorem. Bude-li reklamace posouzena jako oprávněná, bude provedeno vzájemné vypořádání nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace.
- 11.8. Opravné vyúčtování z důvodu chybně zadaného samoodečtu Zákazníka nebo z důvodu chybně vyplněné žádosti nebo Smlouvy Zákazníkem může být dle Ceníku služeb či Ceníku příslušného PDS zpoplatněno.

12. ŘEŠENÍ SPORŮ A ROZHODNÉ PRÁVO

- 12.1. Smluvní strany se zavazují, že budou postupovat tak, aby případné spory vyplývající ze Smlouvy byly urovnány smírnou cestou. Zavazují se postupovat tak, aby situace byla objektivně vyřešen a, k dosažení tohoto cíle si budou poskytovat potřebnou součinnost.
- 12.2. Zákazník v postavení spotřebitele bere na vědomí, že orgánem oprávněným k mimosoudnímu řešení sporů mezi zákazníkem a Dodavatelem, jakož i k přijímání stížností Zákazníka, je Energetického regulačního úřadu, Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava (dále jen ERÚ).
- 12.3. Kterákoliv strana je oprávněna předložit spor k rozhodnutí ERÚ v případech, kdy je dána příslušnost tohoto úřadu dle zákona. Spory mezi smluvními stranami jsou s konečnou platností řešeny před věcně a místně příslušným soudem. V případě, že jsou obě smluvní strany podnikateli, sjednaly si, že místně příslušným soudem pro případné spory vyplývající z této Smlouvy bude soud dle sídla Dodavatele. V případě soudního řízení, jehož účastníkem bude Zákazník, který má sídlo, bydliště či místo podnikání v zahraničí, je místně příslušný soud dle sídla Dodavatele a rozhodným právem je právo České republiky.

13. MLČENLIVOST

- 13.1. Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a obchodní tajemství. Žádná ze smluvních stran bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neposkytne informace o obsahu Smlouvy třetí straně, a to ani v dílčím rozsahu, s výjimkou veřejně publikovaných informací (např. Podmínky, ceník) a dále s výjimkou osob zabezpečujících výkon práv a plnění povinností smluvních stran. Stejným způsobem budou strany chránit důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství třetí osoby, které byly touto třetí stranou některé ze smluvních stran poskytnuty se svolením jejich dalšího užití.
- 13.2. Závazek ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací trvá po celou dobu trvání skutečností tvořících obchodní tajemství nebo trvání zájmu chránění důvěrných

informací. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informační povinnost vyplývající z obecně platných předpisů.

14. ZMĚNY PODMÍNEK

- 14.1. Dodavatel je oprávněn tyto Podmínky, Ceník a Ceník služeb měnit. Dodavatel oznámí změnu Podmínek, Ceníku a Ceníku služeb zákazníkovi nejpozději 30 kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti, a to tak, že novelizované Podmínky, Ceník či ceník služeb zveřejní na webových stránkách Dodavatele.
- 14.2. Pokud zákazník se změnou Podmínek nesouhlasí, je oprávněn nejpozději desátý den přede dnem nabytí účinnosti změny Podmínek od Smlouvy odstoupit, a to bez uvedení důvodu a bez uplatnění jakýchkoliv smluvních sankcí ze strany Dodavatele. Odstoupení je v takovém případě účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno Dodavateli. V opačném případě se novelizované Podmínky stávají závaznými pro další smluvní vztah podle Smlouvy.
- 14.3. Zákazník je povinen se s novelizovanými Podmínkami, Ceníkem a Ceníkem služeb seznámit. Pokud vám oznámení nedoručíme, můžete odstoupit do tří měsíců od účinnosti změn. Odstoupení je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém nám bylo doručeno. Je-li doručeno méně než deset dní před koncem měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po doručení.
- 14.4. Odstoupení musí mít písemnou formu. Dodavatel a Zákazník se dohodli, odchylně od ustanovení § 1752 OZ, že je Dodavatel oprávněn, provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu Podmínek:
 - a) v případě změny ve prospěch Zákazníka;
 - b) v případě změny čistě formálního charakteru, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající ze Smlouvy;
 - c) údajů, které jsou čistě informačního charakteru a nejsou určeny dohodou smluvních stran, zejména, ale nejen, sídlo Dodavatele, změna obchodní firmy Dodavatele apod.;
 - d) z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem;
- 14.5. Změna Podmínek nemá vliv na případné výslovné odvolání, či odmítnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů, které zákazník učinil před účinností změny Podmínek.
- 14.6. V případě změny právní úpravy Podmínek má přednost právní úprava EZ a podpůrně OZ.
- 14.7. Dodavatel je oprávněn takové oznámení změny Podmínek nebo zvýšení ceny za dodávku plynu spojit s jiným úkonem, např. vyúčtováním.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Zákazník, který je spotřebitelem, výslovně prohlašuje, že mu před sjednáním Smlouvy byly Dodavatelem poskytnuty informace podle ustanovení § 1811 OZ, a dále informace podle ustanovení § 1820 OZ, je-li Smlouva uzavírána způsobem stanoveným v § 1820 OZ. Zákazník dále prohlašuje, že byl před podpisem Smlouvy Dodavatelem řádně obeznámen s podmínkami Smlouvy, Podmínkami. dále byl řádně upozorněn a seznámen s možností odstoupení od Smlouvy, jakož i se způsobem uplatnění práva na odstoupení, dále s předmětem dodávky, Ceníkem, Ceníkem služeb. Podpisem Smlouvy Zákazník zároveň výslovně stvrzuje, že nemá připomínky k obsahu Smlouvy, Podmínkám, Ceníku, Ceníku služeb nevznáší žádný protinávrh.
- 15.2. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí ustanoveními OZ, EZ a příslušnými prováděcími právními předpisy, Smlouvou, těmito Podmínkami, Ceníkem, Ceníkem služeb, Pravidly

- pro provozování distribuční soustavy a Podmínkami distribuce komodit vydanými příslušným PDS.
- 15.3. Ve věcech neupravených Podmínkami a Smlouvou se postupuje dle příslušných právních předpisů. Ukáže-li se, nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy nebo Podmínek neplatným nebo neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy a Podmínek v platnosti a zbývající obsah Smlouvy a Podmínek bude nahrazen příslušnými ustanoveními platných právních předpisů.
 - 15.4. Zákazník je povinen oznámit neprodleně případné změny údajů obsažených ve Smlouvě, které nemají vliv na její obsah (např. změny identifikačních a kontaktních údajů). Neoznámení jde k tíži Zákazníka. Zákazník nese odpovědnost za ztrátu či zpřístupnění identifikátorů Smlouvy (číslo Smlouvy, číslo zákaznického účtu, apod.) třetí osobě.
 - 15.5. Pokud není sjednáno jinak, platí v případě souhrnu OM Zákazníka dle Smlouvy jednotlivá ustanovení Smlouvy a Podmínek zvlášť pro každé OM.
 - 15.6. V případě, že je Smlouva uzavřena s podnikatelem, vylučují se ust. § 1799 a § 1800 OZ o ochraně slabší strany při uzavírání smluv, jejichž základní podmínky jsou určeny jednou ze smluvních stran nebo podle jejich pokynů, aniž slabší smluvní strana měla skutečnou příležitost obsah těchto základních podmínek ovlivnit (Adhezní Smlouvy). Zákazník - podnikatel v této souvislosti není považován za slabší stranu, a to zejména s ohledem na konkurenční podmínky na trhu s energiemi. Smlouva neobsahuje žádné obtížně čitelné doložky nebo doložky, které by byly nesrozumitelné nebo které by kterékoli smluvní straně působily újmu. Zákazník i Dodavatel v této souvislosti prohlašují, že jim je obsah Smlouvy a každého jejího ustanovení znám a je jim plně srozumitelný.
 - 15.7. Je-li Zákazník jedním ze subjektů vymezených v § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., zákonu o registru smluv (dále jen „ZRS“), zavazuje se Zákazník tuto Smlouvu, včetně jejích příloh a součástí, uveřejnit v souladu s podmínkami vymezenými v ZRS a informovat o tom neprodleně Dodavatele prostřednictvím zaslání potvrzení podle § 5 odst. 4 ZRS. Nesplní-li Zákazník svoji povinnost tuto Smlouvu uveřejnit, ponese veškeré následky s tím spojené, zejména nahradí Dodavateli veškerou škodu vzniklou z tohoto titulu Dodavateli, představující skutečnou škodu i ušlý zisk.
 - 15.8. Práva a povinnosti ze Smlouvy přecházejí i na právní nástupce obou smluvních stran.

Podmínky jsou účinné ode dne 1.1.2020.