

PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

dle § 1811 a 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen „Předsmluvní informace“)

Dodavatele **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, číslo licence pro obchod s plynem: 241935574, číslo licence pro obchod s elektřinou: 141935573, (dále jen „Dodavatel“).

Dodavatel tímto vyzývá Zákazníka, aby se v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy podrobně seznámil se všemi uvedenými dokumenty, jakož i s plným textem Předsmluvních informací pro Zákazníky v postavení spotřebitele a v případě jakýchkoli nejasností se se svými dotazy obrátil na email Dodavatele ceap@ceap.cz či zákaznickou linku Dodavatele 277 771 088.

1. SMLUVNÍ DOKUMENTY

- a) Smlouvou o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu (dále jen „Smlouva“),
- b) Obchodními podmínkami sdružených služeb dodávky elektřiny a plynu (dále jen „Podmínky“),
- c) Ceníkem dodávky elektřiny a/nebo plynu ve Smlouvě sjednané produktové řady ve znění, které tvoří přílohu Smlouvy (dále jen „Ceník“),
- d) Ceníkem poplatků a dodatkových služeb (dále jen „Ceník služeb“).

Veškeré dokumenty jsou zveřejněny na www.ceap.cz

Dodavatel je oprávněn je v souladu s důvody a způsoby v nich uvedenými měnit.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

Smlouvou se Dodavatel zavazuje dodávat Zákazníkovi elektřinu a/nebo plyn a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související služby v elektroenergetice a/nebo plynárenství (dále jen „Související služby“) a Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli řádně a včas cenu za dodanou elektřinu a/nebo plyn a cenu za Související služby, případně další sjednané ceny, poplatky nebo sankce (včetně závazku poskytnout Dodavateli na jeho žádost jistotu ve sjednané výši).

3. PROCES UZAVŘENÍ SMLOUVY

- a) Smlouva uzavřená v obchodních prostorech dodavatele
- b) Smlouva uzavřená distančním způsobem

4. CHARAKTERISTIKA SLUŽBY DODÁVKY ELEKTŘINY A/NEBO PLYNU

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 elektřiny. 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.

5. CENA ZA SDRUŽENÉ SLUŽBY DODÁVKY ELEKTŘINY A/NEBO PLYNU

Celková cena za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu se skládá z:

- a) neregulované části ceny, stanovené Dodavatelem – jedná se o cenu obchodní, která je stanovena v Ceníku Dodavatele platném pro dané období sjednané ve Smlouvě,
- b) regulované části ceny, stanovené cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERÚ“) – jedná se o cenu za Související služby, tj. cenu za službu distribuční soustavy, cenu za činnosti operátora trhu, za systémové služby, na podporu elektřiny z obnovitelných zdrojů energie.

Celková platba za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu se určí podle příslušných obecně závazných právních předpisů, a to na základě shora uvedených cen a dále na základě údajů o spotřebě naměřené či stanovené Zákazníkovi příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“), přičemž se připočítává daň z elektřiny, resp. daň z plynu, aktuálně platná daň přidané hodnoty v základní sazbě, případně další daně a poplatky stanovené právními předpisy.

Zákazník se Smlouvou zavazuje platit Dodavateli pravidelně zálohy, jejichž počáteční výše a četnost jsou stanoveny ve Smlouvě.

Dodavatel je oprávněn určit vyšší a/nebo četnost záloh přiměřeně k ceně předpokládaného odběru elektřiny a/nebo plynu Zákazníkem v příslušném účtovacím období a současně k ceně za Související služby, nejsou-li ve Smlouvě výslovně sjednány.

Zálohy se hradí způsobem sjednaným ve Smlouvě, a to prostřednictvím SIPO, bankovním převodem nebo bankovním inkasem, není-li dohodnuto jinak.

V souladu se Smlouvou a Podmínkami Dodavatel poskytne Zákazníkovi vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy či sjednaného Ceníku, a to za příslušné zúčtovací období.

Závazek k úhradě smluvní pokuty pro případ porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy a její výše je zakotven ve Smlouvě, Podmínkách a Ceníku služeb.

6. PRÁVO ZÁKAZNÍKA Odstoupit od Smlouvy a Vypovědět Smlouvu

Podle příslušných ustanovení Podmínek a OZ je Zákazník oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže se Dodavatel dopustí podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo Podmínek. Podrobnosti stanoví OZ a Podmínky.

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 elektřiny. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána Dodavateli.

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.

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.

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.

Zákazník je povinen se s novelizovanými Podmínkami, Ceníkem a Ceníkem služeb seznámit. V případě, že oznámení nebylo doručeno, je Zákazník oprávněn 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.

V případě, že Zákazník v postavení spotřebitele, který uzavře Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, výslovně požádá Dodavatele, aby zahájil plnění svých povinností plynoucích pro něj ze Smlouvy a Podmínek ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník Dodavateli poměrnou částku odpovídající uskutečněné dodávce elektřiny a/nebo plynu podle Ceníku, resp. odpovídající ostatním poskytnutým službám podle Ceníku služeb, a to do okamžiku nabytí účinnosti Dodavateli doručeného odstoupení od Smlouvy.

Formuláře pro výpověď/odstoupení od Smlouvy jsou dostupné na webových stránkách Dodavatele. www.ceap.cz.

7. REKLAMACE

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.

Reklamační vyúčtování plateb podle Smlouvy musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co Zákazník měl možnost vadu zjistit; uplatněná reklamační vyúčtování nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.

Dodavatel reklamaci prošetří a výsledek šetření oznámí Zákazníkovi zasláním písemného vyřízení reklamační vyúčtování, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamační vyúčtování. V případě reklamační vyúčtování související s distribucí Komodity (např. u reklamační vyúčtování měření spotřeby) se uvedená lhůta prodlužuje o dobu nezbytnou pro vyřizování věci s distributorem. Bude-li reklamační vyúčtování posouzena jako oprávněná, bude provedeno vzájemné vypořádání nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamační vyúčtování.

8. POUČENÍ O MIMOSOUDNÍM VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

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.

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