

# Informace pro zákazníka – spotřebitele



Ke smlouvě o sdružených službách dodávky: ☒ elektřiny ☒ plynu

## Dodavatel

EP ENERGY TRADING, a.s., Klimentská 46, 110 02, Praha 1, IČ: 27386643, DIČ: CZ27386643  
Zápis v OR: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 10233  
Webové stránky Dodavatele: [www.epet.cz](http://www.epet.cz); zákaznická linka: 255 707 099

Zákazníkem vybraná produktová řada a varianta – elektřina: **KLASIK AXIGON 1/2016**

Zákazníkem vybraná produktová řada a varianta – plyn: **KLASIK AXIGON 1/2016**

## Výčet dokumentů ke smlouvě o sdružených službách dodávky

- Smlouva o sdružených službách dodávky (dále jen „**Smlouva**“)
- Ceník platný pro zvolenou produktovou řadu a variantu platný ke dni podpisu Smlouvy (dále jen „**Ceník**“)
- Ceník vybraných služeb
- Všeobecné obchodní podmínky dodávky (dále jen „**VOPD**“) platné ke dni podpisu Smlouvy

VOPD i další výše uvedené dokumenty jsou významné pro smluvní vztah, obsahují budoucí úpravu vzájemných práv a povinností a mají přednost před ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**OZ**“). Jejich ustanovení se uplatní tehdy, nestanoví-li Smlouva jinak. VOPD podléhají, z důvodů v nich uvedených, možnosti změny.

Vedle těchto dokumentů se smluvní vztah řídí zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, ve znění pozdějších předpisů, a příslušnými souvisejícími právními předpisy a technickými normami (dále též „**EZ**“) a OZ. Dodavatel vyzývá zákazníka (dále jen „**Zákazník**“) (Dodavatel a Zákazník dále společně jen „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**Smluvní strana**“), aby se se všemi uvedenými dokumenty v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy důkladně seznámil a v případě dotazů se obrátil na Dodavatele, a to telefonicky na zákaznickou linku nebo e-mailem (kontakty jsou uvedeny na webových stránkách Dodavatele <http://www.epet.cz/kontakty/zakaznicke-centrum/>).

## Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele zajistit Zákazníkovi dodávku elektřiny/plynu a na vlastní jméno a účet pro Zákazníka zajistit distribuci jako související službu v elektroenergetice/plynárenství dle EZ a závazek Zákazníka za tyto služby uhradit Dodavateli řádně a včas dohodnutou platbu (cenu elektřiny/cenu plynu, jak je definována níže). Podmínky dodávky elektřiny/plynu a další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran upravují VOPD, Ceník a Ceník vybraných služeb, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

## Základní charakteristika produktové řady a varianty

Smlouva na dobu určitou:	<input type="checkbox"/> ano	<input checked="" type="checkbox"/> ne	<input checked="" type="checkbox"/> s prolongací	<input type="checkbox"/> bez prolongace
	<input type="checkbox"/> 31. 12. 2016	<input type="checkbox"/> 31. 12. 2017	<input type="checkbox"/> 31. 12. 2018	
Nejkratší doba, po kterou bude Smlouva strany zavazovat:	<input type="checkbox"/> 24 měsíců ode dne zahájení dodávek	<input checked="" type="checkbox"/> jiná: neurčitá		
	<input checked="" type="checkbox"/> 31. 12. 2016	<input type="checkbox"/> 31. 12. 2017	<input type="checkbox"/> 31. 12. 2018	
Pevně sjednaná/é cena/y za dodávku komodity do:	<input type="checkbox"/> 24 měsíců ode dne zahájení dodávek	<input type="checkbox"/> jiná:		
Výpovědní doba Smlouvy na dobu neurčitou:	3 měsíce od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena Dodavateli písemná výpověď			

## Cena elektřiny

Cena elektřiny je stanovena v Ceníku Dodavatele, který byl dohodnut ve Smlouvě pro zvolenou produktovou řadu, variantu a distribuční sazbu, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak (dále jen „**Cena elektřiny**“).

Cena elektřiny se dělí na část regulovanou Energetickým regulačním úřadem a část neregulovanou.

Mezi *regulované složky Ceny elektřiny* patří stálá měsíční platba za příkon, platba za distribuované množství elektřiny, platba za systémové služby, platba za podporu výkupu elektřiny z obnovitelných zdrojů elektřiny a kombinované výroby elektřiny a tepla, platba operátorovi trhu s elektřinou, společnosti OTE, a.s., která obsahuje poplatek na činnost Energetického regulačního úřadu. Regulované složky Ceny elektřiny jsou stanoveny v pevné výši a Zákazník je nemůže výběrem dodavatele elektřiny jakkoliv ovlivnit.

*Neregulovanou složku Ceny elektřiny* tvoří sjednaná cena za dodávku elektřiny (dále jen „**Cena za dodávku elektřiny**“). Cena za dodávku elektřiny se skládá z několika částek, jejichž výši a strukturu stanovuje každý dodavatel elektřiny podle své obchodní strategie. V rámci Ceny za dodávku elektřiny hradí Zákazník platbu za tzv. silovou elektřinu (skutečně dodaná a spotřebovaná elektřina) a stálý měsíční plat za odběrné místo. Cena za dodávku elektřiny odráží stálé náklady, vynaložené na obchodní činnost spojenou s dodávkou silové elektřiny. Stálý měsíční plat za odběrné místo, účtovaný v CZK, je vázán na odběrné místo stanovené ve Smlouvě. Součástí Ceny elektřiny je rovněž daň z elektřiny, která činí 28,30 Kč/MWh. K celkové platbě se pak připočítává daň z přidané hodnoty ve výši 21 %, případně další daně a poplatky stanovené právními předpisy (v současnosti nejsou uplatňovány).

## Cena plynu

Cena plynu je stanovena v Ceníku Dodavatele, který je dohodnut ve Smlouvě pro zvolenou produktovou řadu a variantu, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak (dále jen „**Cena plynu**“). Cena plynu se dělí na část regulovanou Energetickým regulačním úřadem a část neregulovanou.

Mezi *regulované složky Ceny plynu* patří cena za přepravu plynu, cena za distribuci plynu a cena za služby operátora trhu s plynem, společnosti OTE, a.s., která obsahuje poplatek na činnost Energetického regulačního úřadu. Regulované složky ceny jsou stanoveny v pevné výši a Zákazník je nemůže výběrem dodavatele jakkoliv ovlivnit.

*Neregulovanou složku Ceny plynu* tvoří sjednaná cena za dodávku plynu (dále jen „**Cena za dodávku plynu**“). Cena za dodávku plynu se skládá z několika částek, jejichž výši a strukturu stanovuje každý dodavatel plynu podle své obchodní strategie. Cena za dodávku plynu obsahuje nákupní cenu plynu, náklady na přepravu, uskladňování, obchodní činnost a marži obchodníka. Nákupní ceny plynu jsou závislé na ceně plynu, ceně ropných produktů v Evropě a směnném kurzu koruny vůči euru a americkému dolaru. V rámci Ceny za dodávku plynu hradí Zákazník platbu za tzv. odebraný plyn (skutečně dodaný a spotřebovaný plyn), stálý měsíční plat za odběrné místo, případně i pevnou platbu za roční kapacitu za odběrné místo.

Součástí Ceny plynu je rovněž daň ze zemního plynu, která činí 30,60 Kč/MWh (Zákazník kategorie Domácnost - Zákazník odebírající plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů jeho domácnosti v postavení spotřebitele - je od této daně osvobozen). K celkové platbě se pak připočítává daň z přidané hodnoty ve výši 21 %, případně další daně a poplatky stanovené právními předpisy (v současnosti nejsou uplatňovány).

## Osvobození od daně z elektřiny/plynu

Daň z elektřiny je daň na základě zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, část 47, ve znění pozdějších předpisů. Při splnění předpokladů specifikovaných v § 8 odst. 2 části 47 zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, je možné požádat správce daně (místně příslušné pracoviště Celní správy ČR) o osvobození.

Daň z plynu je daň na základě zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, část 45, ve znění pozdějších předpisů. Při splnění předpokladů specifikovaných v § 8 odst. 2 části 45 zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, je možné požádat správce daně (místně příslušné pracoviště Celní správy ČR) o osvobození. Od této daně jsou vždy osvobozeni Zákazníci kategorie Domácnost - Zákazník odebírající plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů jeho domácnosti v postavení spotřebitele. Na základě čestného prohlášení můžou být od této daně osvobozené i domovní kotelny, formulář takového čestného prohlášení lze najít na: [www.epet.cz/ke-stazeni/zadosti-a-smlouvy/](http://www.epet.cz/ke-stazeni/zadosti-a-smlouvy/).

Zákazník je povinen předložit Dodavateli příslušné doklady, na základě kterých uplatňuje osvobození od příslušné daně. Zároveň je Zákazník povinen v případě změny, zániku či zrušení příslušného dokladu, na základě kterého uplatňuje osvobození dle předchozí věty, tuto skutečnost Dodavateli oznámit, a to bez zbytečného odkladu, nejdéle však do druhého pracovního dne ode dne změny, zániku nebo zrušení tohoto dokladu, na základě kterého osvobození uplatňuje. V případě porušení této povinnosti Zákazníkem je Dodavatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi smluvní pokutu, a to až do výše pokuty hrozící Dodavateli podle § 27, části 45/47, zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, a Zákazník je povinen ji neprodleně Dodavateli uhradit. Zákazník je odpovědný za škodu, která vznikne Dodavateli porušením povinnosti Zákazníka uvedené v předchozí větě.

## Zpoplatněné služby

Vybrané služby požadované Zákazníkem mohou být zpoplatněny částkou dle platného účinného Ceníku vybraných služeb stanoveného Dodavatelem a zveřejněného na jeho webových stránkách ([www.epet.cz/kestazeni/ceniky/](http://www.epet.cz/kestazeni/ceniky/)).

## Platební podmínky

V průběhu zúčtovacího období je Zákazník povinen platit Dodavateli pravidelné zálohové platby (dále jen „**Zálohy**“), jejichž výše, počet a splatnosti jsou stanoveny v platebním kalendáři (dále jen „**Platební kalendář**“). V případě, že není ve formuláři Smlouvy vyplněna spotřeba na odběrném místě, bude spotřeba pro první fakturační cyklus určena dle odhadu roční spotřeby z informačního systému OTE, a.s. Dodavatel má právo na úpravu výše a četnosti Záloh přiměřeně k ceně předpokládaného odběru a k ceně distribuce. Zákazník platí Zálohy pravidelně měsíčně, a to k 15. kalendářnímu dni příslušného měsíce, pokud se Dodavatel se Zákazníkem nedohodne ve Smlouvě jinak.

Skutečně zaplacené Zálohy za příslušné účtovací období budou odečteny od Ceny za elektřinu/plyn v rámci vyúčtování za příslušné účtovací období. Dodavatel sjednává se Zákazníkem možnost započtení přeplatku proti Zálohám v následujícím účtovacím období.

Pokud je přeplatek Zákazníka nižší než 100,- Kč a Zákazník neuvedl Dodavateli bankovní účet pro vrácení přeplatků, nebo si výslovně vyžádal vrácení přeplatků složenkou, přeplatek se převádí do dalšího fakturačního období, ve kterém bude vyúčtován v souladu se Smlouvou. Dodavatel provádí vyúčtování sdružených služeb dodávky vystavením daňového dokladu (faktury) s náležitostmi podle příslušných právních předpisů za příslušné účtovací období. Účtovací období je vymezeno pravidelnými nebo mimořádnými odečty provozovatele distribuční soustavy (dále jen „PDS“) nebo mimořádným vyúčtováním na základě samoodečtu Zákazníka v souladu s VOPD.

Více informací ohledně odečtů a mimořádného vyúčtování lze najít na: <http://www.epet.cz/pruvodce/slovník-pojmu/>. Dodavatel je oprávněn fakturovat Zákazníkovi všechny doplatky, které vzniknou v souvislosti se změnou nebo doplněním údajů týkajících se Zákazníka v informačním systému OTE, a.s. Tyto doplatky je oprávněn fakturovat nejdříve v měsíci, kdy byly Dodavatelem zjištěny.

Faktura je splatná do 14 kalendářních dnů od data jejího vystavení. Dodavatel se zavazuje fakturu bezodkladně po jejím vystavení zaslat Zákazníkovi způsobem sjednaným ve Smlouvě. Sjednáním elektronického zasílání faktur ve Smlouvě Zákazník souhlasí s elektronickou fakturací. Zasílání vyúčtování listovní službou může být zpoplatněno.

Všechny platby podle Smlouvy se provádí bezhotovostně na účet Dodavatele. Platba Zákazníka se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním symbolem, popř. dalšími platebními údaji) a připsána v předmětné částce na bankovní účet určený Dodavatelem, okamžik takového připsání je okamžikem její úhrady. Možné způsoby plateb jsou: příkaz k úhradě, bankovní inkaso, SIPO.

Dojde-li ke změně jakékoliv složky Ceny za elektřinu/plyn v souladu s ustanovením článku 2. VOPD, ke změně odběru Zákazníka, popř. počtu odběrných míst nebo při neplnění platebních povinností Zákazníkem, je Dodavatel oprávněn upravit Platební kalendář, případně jej nově stanovit není-li dosud vystavený, a to jednostranným oznámením doručeným Zákazníkovi. Zákazník je oprávněn písemně reklamovat Platební kalendář z důvodu jeho nepřiměřenosti, nejpozději však do 14 dnů po jeho doručení.

Zákazník je oprávněn písemně reklamovat vyúčtování plateb. Reklamáce musí obsahovat zejména identifikaci Zákazníka, číslo Smlouvy, identifikační údaje faktury včetně variabilního symbolu, přesný popis reklamované skutečnosti včetně zdůvodnění reklamáce a případné dokumentace nezbytné pro ověření oprávněnosti reklamáce. Reklamáce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb, pokud se Dodavatel se Zákazníkem nedohodnou jinak.

### Smluvní pokuty

Dostane-li se Zákazník do prodlení s placením jakékoliv dlužné částky na základě Smlouvy, je Dodavatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Trvá-li prodlení Zákazníka více než tři (3) pracovní dny, Dodavatel ho písemně, e-mailem nebo prostřednictvím SMS upomene o zaplacení dlužné částky. Dodavatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou písemnou upomínku vystavenou v této souvislosti.

Dodavatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč pro Zákazníka kategorie Domácnost a 10 000 Kč pro ostatní Zákazníky, a to za každé odběrné místo, pro něž je porušena povinnost Zákazníka dle odst. 4.7. VOPD.

Dodavatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši a pro porušení povinností dle odst. 2.3 VOPD. Smluvní pokuty podle VOPD nevylučují ani neomezují nárok na náhradu škody ani se na ni nezapočítávají; náhrada škody zahrnuje i náklady uplatněné vůči Dodavateli ze strany PDS. Dodavatel je oprávněn po Zákazníkovi vymáhat náklady vzniklé z neuhrazeného závazku ze Smlouvy, a to včetně nákladů vynaložených v souvislosti s tímto vymáháním. Smluvní strany si sjednaly, že Dodavatel má právo na náhradu škody v celém rozsahu, i když je kryta vyšší úroků z prodlení.

### Právo na odstoupení od Smlouvy

Zákazník kategorie Domácnost (Zákazník odebírající elektřinu/plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů jeho domácnosti v postavení spotřebitele) může od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření Smlouvy – byla-li Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele. Zákazník (bez ohledu na kategorii, do které spadá) může od Smlouvy odstoupit:

- do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek učiněných jednostranně ze strany Dodavatele – v případě, že Zákazníkovi bude oznámeno zvýšení ceny nebo změna jiných smluvních podmínek nejpozději 30 dnů přede dnem jejich účinnosti a současně bude Zákazník poučen o právu na odstoupení od Smlouvy, má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy nejpozději 10 dnů přede dnem účinnosti změny,
- v případě podstatného porušení povinností ze strany Dodavatele dle Smlouvy a VOPD.

Lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo odstoupení od Smlouvy písemně odesláno v průběhu trvání výše uvedených lhůt.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy musí Zákazník zaslat písemné odstoupení Dodavateli na adresu: EP ENERGY TRADING, a.s., Klimentská 46, 110 02, Praha 1. Pro odstoupení od Smlouvy může Zákazník

použít níže přiložený formulář, který je rovněž dostupný na webových stránkách Dodavatele. Zákazník může odstoupení formulovat i odlišně od tohoto formuláře, avšak vždy tak, aby jednoznačně vyjadřovalo jeho vůli ukončit konkrétní smluvní vztah.

Požádal-li Zákazník, aby dodávka začala již během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Dodavateli částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy byl Dodavatel informován o odstoupení od Smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanovených ve Smlouvě.

### Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy

#### Oznámení o odstoupení od smlouvy

Dodavatel: EP ENERGY TRADING, a.s.  
Klimentská 46  
110 02 Praha 1

**Věc:** Oznámení o odstoupení od smlouvy

Oznamuji, že tímto odstupuji od Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu.

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

Datum narození/ÍČ:

EIC/EAN:

Adresa odběrného místa:

Místo a datum podpisu:

Podpis spotřebitele:

#### Reklamáce

Průběh vyřizování reklamací probíhá v souladu s vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství a v souladu s vyhláškou č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice.

Zákazník má v souladu s výše uvedenými vyhláškami právo reklamovat:

- nedodržení standardu dodávky (např. chyby vyúčtování, měření),
- nedodržení standardu přepravy/přenosu a distribuce/dopravy (např. kvalita plynu, připojení Zákazníka, obnova dodávky po přerušení),
- nedodržení standardu pro vyřízení reklamáce.

Reklamací je možno uplatnit u Dodavatele písemně, e-mailem nebo telefonicky na zákaznické lince. Obecná občanskoprávní lhůta pro vyřízení reklamáce činí 30 dnů, výše uvedené vyhlášky však v řadě případů stanoví lhůtu odlišnou, proto je Zákazník upozorněn na nutnost seznámení se s tímto předpisem.

#### Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů

Energetický regulační úřad, Masarykovo náměstí 5, 586 01, Jihlava, který je zároveň příslušným orgánem státního dozoru a na návrh spotřebitele rozhoduje spory: o plnění ze Smlouvy, zda právní vztah mezi Zákazníkem a Dodavatelem nebo PDS vznikl, trvá nebo zanikl, o poskytnutí náhrady za nedodržení standardů kvality dodávek a služeb (více na [www.eru.cz](http://www.eru.cz)). Zákazník je oprávněn obrátit se na Energetický regulační úřad s návrhem na rozhodnutí sporu dle předchozí věty.

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s tím, že Smlouva obsahuje doložku, která odkazuje na VOPD, Ceník a Ceník vybraných služeb, které jsou mimo text Smlouvy a upravují další práva a povinnosti smluvních stran při dodávce plynu/elektřiny, převzal je, porozuměl jim a bez výhrad je akceptuje.

Jméno a příjmení Zákazníka: .....

Datum narození: .....

Místo a datum podpisu: .....

Podpis Zákazníka: .....