

# INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKA – SPOTŘEBITELE

## K NÁVRHU SMLOUVY/DODATKU O SDRUŽENÝCH SLUŽBÁCH DODÁVKY ELEKTŘINY



innogy

**OBCHODNÍK:** innogy Energie, s.r.o., Limuzská 3135/12, 108 00 Praha 10,  
IČ: 49903209, DIČ: CZ49903209, zápis v OR: MěS v Praze, sp.zn.: C 220583 (v dokumentu jako „innogy“)  
Adresa pro doručování: innogy Zákaznické služby, s.r.o., Plynární 2748/6, 702 72 Ostrava - Moravská Ostrava

### Zákazníkem vybraná produktová řada („Produkt“): elektřina Standard

#### Výčet dokumentů obsahujících nabídku na uzavření Smlouvy/Dodatku na Produkt

- Smlouva/Dodatek ke smlouvě o sružených službách dodávky elektřiny (pojem „Dodatek“ v tomto dokumentu znamená pouze dodatek ke Smlouvě, jímž je sjednáván Produkt)
- Ceník Produktu platný pro nabídky zákazníkům ke dni podpisu této nabídky Smlouvy/Dodatku za innogy („Ceník“)
- Ceník služeb
- Obchodní podmínky sružených služeb dodávky elektřiny („OP“) - zveřejněné též na [www.innogy.cz](http://www.innogy.cz)

OP i další shora 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 („OZ“). Podléhají (s výjimkou Smlouvy/Dodatku), z důvodů v nich uvedených, možnosti změny. Jejich ustanovení se uplatní tehdy, nestanoví-li Smlouva/Dodatek jinak. innogy je správcem Zákaznických osobních údajů. Informace o jejich zpracování vyžadované platnými právními předpisy, včetně jejich rozsahu a účelů zpracování, přehledu práv a povinností Zákazníka a innogy a aktualizovaného seznamu zpracovatelů osobních údajů, jsou zveřejněny na webové stránce innogy (<https://www.innogy.cz/sluzby/ochrana-osobnich-udaju/>) a při uzavírání Smlouvy/Dodatku nebo kdykoli v průběhu jejího trvání budou Zákazníkovi poskytnuty na jeho vyžádání na kontaktních místech innogy. Vedle těchto dokumentů se smluvní vztah řídí zákonem č. 458/2000 Sb., energetický zákon, ve znění pozdějších předpisů („EZ“), a OZ. **innogy vyzývá Zákazníka, aby se v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy/Dodatku se všemi uvedenými dokumenty důkladně seznámil** a v případě dotazů se obrátil na NONSTOP zákaznickou linku innogy 800 11 33 55 nebo některé ze zákaznických center (viz [www.innogy.cz](http://www.innogy.cz)).

### Předmět Smlouvy/Dodatku

Na straně jedné závazek innogy dodávat Zákazníkovi prostřednictvím distribuční soustavy elektřinu v souladu s charakteristikami Produktu uvedenými v tomto dokumentu a v Ceníku, a dále zajistit na vlastní jméno a účet službu distribuční soustavy (fyzické dodání elektřiny do odběrného místa), systémové služby a další služby obchodu související s dodávkou, a to do technicky způsobilého odběrného místa Zákazníka, a na straně druhé závazek Zákazníka zaplatit innogy sjednanou cenu elektřiny a dalších služeb dle Ceníku včetně státem regulované ceny za službu distribuční soustavy a dalších plateb dle platného cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu („ERÚ“).

### Vlastnosti komodity

Silová elektřina ze sítě nízkého napětí.

### Základní charakteristika Produktu

Smlouva na dobu určitou:	ne
Nejkratší doba, po kterou bude Smlouva/Dodatek strany zavazovat:	od jejího/jeho uzavření do posledního dne výpovědní doby
Pevně sjednaná/-é cena/-y za dodávku komodity po dobu trvání Smlouvy/Dodatku (bez prodloužení):	ne
Účinnost Smlouvy/Dodatku:	od termínu zahájení dodávky („TZD“) ze strany innogy či převedení na daný Produkt (viz text Smlouvy/Dodatku)
Výpovědní doba Smlouvy na dobu neurčitou:	3 měsíce od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena do innogy

### Cena se skládá z těchto složek uvedených v Ceníku

- a) cena za dodávku silové elektřiny – je mezi Smluvními stranami sjednanou cenou za dodávku komodity, přičemž innogy nabízí cenu stanovenou v Ceníku; dosažení dohody o této ceně je předpokladem uzavření Smlouvy/Dodatku; tuto složku ceny může innogy v souladu s EZ z důvodů uvedených v OP měnit (Zákazník má v případě zvýšení této složky ceny právo od Smlouvy odstoupit - viz dále); jednotkové ceny jsou odstupňovány dle distribuční sazby, přičemž nejde o vztah přímé ani nepřímé úměry a přiřazení odběrného místa Zákazníka do konkrétní distribuční sazby provádí příslušný provozovatel distribuční soustavy („PDS“),
- b) cena za službu distribuční soustavy – je stanovena cenovým rozhodnutím ERÚ, Smluvní strany si nemohou dohodnout ceny jiné,
- c) cena za činnosti operátora trhu, za systémové služby, na podporu elektřiny z podporovaných zdrojů energie – je stanovena cenovým rozhodnutím ERÚ (popř. nařízením vlády), Smluvní strany si nemohou dohodnout ceny jiné.
- Celková platba za dodávku elektřiny za zúčtovací období se vypočte podle příslušných obecně závazných právních předpisů na základě shora uvedených jednotkových cen a údajů o spotřebě naměřené/stanovené Zákazníkovi PDS, přičemž se připočítává daň z elektřiny, aktuálně platná daň z přidané hodnoty v základní sazbě, příp. další daně a poplatky stanovené právními předpisy (v současnosti nejsou uplatňovány). Je-li s uzavřením Smlouvy/Dodatku spojen **bonus**, je uveden v platném Ceníku služeb. Případné **smluvní pokuty** jsou zakotveny ve Smlouvě/Dodatku. Ceny **dalších služeb** poskytovaných nad rámec smluvních podmínek sružených služeb dodávky elektřiny jsou stanoveny v Ceníku služeb, popř. v Podmínkách doplňkových služeb pro jednotlivé služby.

### **Zákazník je povinen v průběhu zúčtovacího období platit innogy pravidelné zálohy.**

Počáteční výši a četnost záloh navrhuje Zákazník přiměřeně k ceně předpokládaného ročního odběru elektřiny, k ceně distribuce a k ceně ostatních služeb a v souladu s možnostmi uvedenými na formuláři Smlouvy a/nebo podmínkami sjednané doplňkové služby. Innogy má právo v souladu s týmiž principy na úpravu výše a četnosti záloh. Možné způsoby úhrady záloh jsou: souhlas s inkasem, příkaz k úhradě, SIPO nebo složenkou typu „A“ (není Zákazníkovi zasílána). Hotovostní platba není možná. Innogy poskytne Zákazníkovi vyúčtování dodávky elektřiny a distribučních služeb dle platného Ceníku, a to za příslušné zúčtovací období vymezené pravidelnými a/nebo mimořádnými odečty měřidla (příp. odhady) v souladu s OP.

### **Právo na odstoupení od smlouvy tzn. Smlouvy/Dodatku**

1) **Zvýší-li innogy cenu nebo změní-li jiné smluvní podmínky** (vyjma ceny) a Zákazníkovi změnu oznámí nejpozději 30. den před její účinností s poučením o jeho právu na odstoupení od smlouvy, lhůta k odstoupení končí 10. dnem před účinností změny. Ostatní podmínky pro takové odstoupení od smlouvy jsou upraveny v EZ a OP.

2) **Dopustí-li se innogy tzv. podstatného porušení povinností vyplývajících ze smlouvy**, má Zákazník právo na odstoupení od smlouvy v souladu s OP, přičemž je nutné, aby uvedl a dostatečně doložil důvod takového odstoupení. Při nepodstatném porušení smlouvy Zákazníkovi toto právo nevzniká. Podrobnosti stanoví OP a OZ.

3) **Byla-li smlouva uzavřena mimo provozovnu innogy** (např. externím prodejcem v místě bydliště Zákazníka) **nebo na dálku** (distančně) bez přímého kontaktu Smluvních stran (např. korespondenčně či přes internet), má Zákazník kategorie Domácnost právo:

a) odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů ode dne jejího uzavření,

b) do 15. dne od zahájení dodávky Smlouvu uzavřenou při změně dodavatele (tedy nikoli Dodatek) vypovědět s 15denní výpovědní dobou počínající běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Pro dodržení výše uvedených lhůt postačuje, pokud Zákazník v jejich průběhu odstoupení/výpověď prokazatelně odešle.

Pro účely uplatnění práva odstoupit od smlouvy dle bodu 3 a) musí Zákazník toto své rozhodnutí písemně oznámit innogy na doručovací adresu (např. písemným podepsaným dopisem zaslaným poštou nebo e-mailem). Zákazník může využít níže uvedený formulář nebo může oznámení o odstoupení formulovat odlišně, avšak vždy tak, aby jednoznačně vyjadřovalo jeho vůli ukončit konkrétní smluvní vztah. Požádal-li Zákazník, aby dodávka elektřiny začala již během lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí innogy částku úměrnou rozsahu uskutečněné dodávky podle Ceníku a ostatních poskytnutých služeb v porovnání s jejich celkovým sjednaným rozsahem, a to do okamžiku nabytí účinnosti do innogy doručeního oznámení o odstoupení od smlouvy.

### **Oznámení o odstoupení od Smlouvy/Dodatku uzavřené/-ho mimo provozovnu nebo na dálku (distančně)**

Pokud hodláte odstoupit od Smlouvy/Dodatku uzavřené/-ho mimo provozovnu innogy nebo od Smlouvy/Dodatku uzavřené/-ho na dálku (distančně), můžete využít tento formulář. Vyplňte jej prosím úplně, pravdivě a čitelně hůlkovým písmem.

Obchodník: innogy Energie, s.r.o., Limuzská 3135/12, 108 00 Praha 10, IČ: 49903209, DIČ: CZ49903209

Zápis v OR: MěS v Praze, sp. zn.: C 220583

Adresa pro doručování: innogy Zákaznické služby, s.r.o., Plynární 2748/6, 702 72 Ostrava - Moravská Ostrava, e-mail: info@innogy.cz

Jméno a příjmení Zákazníka:

Datum narození:

Adresa Zákazníka:

EAN kód odběrného místa:

Adresa odběrného místa:

Datum elektronické akceptace Zákazníkem Smlouvy/Dodatku\*), které/-ho se odstoupení týká:

**Oznamuji, že tímto odstupuji od výše uvedené Smlouvy/Dodatku ke Smlouvě\*) o sdružených službách dodávky elektřiny.**

### **(1) Účinnost odstoupení od Smlouvy**

Účinky odstoupení nastanou ke **dni jeho doručení do innogy**.

Pokud požadujete, aby účinnost nastala později, uveďte datum (den, měsíc, rok):

### **(2) Účinnost odstoupení od Dodatku**

Účinky odstoupení nastanou ke **dni jeho doručení do innogy** a nadále budete pokračovat v původním smluvním vztahu u innogy (obnovení stavu před uzavřením Dodatku, od něhož odstupujete).

V případě, že skutečně hodláte využít tento formulář pro ukončení Smlouvy/Dodatku, připojte zde datum, místo a Váš podpis.

\*) zvolte variantu dle situace, kterou chcete řešit, a nehodící se škrtněte

### **Reklamáce**

Zákazník má v souladu s vyhláškou č. 540/2005 Sb. a v obecných občanskoprávních lhůtách právo reklamovat:

- nedodržení standardu dodávky (např. chyby vyúčtování, měření),
- nedodržení standardu přepravy a distribuce (např. kvalita napětí, připojení Zákazníka, obnova dodávky elektřiny po přerušení),
- nedodržení standardu pro vyřízení reklamace.

Reklamací je možno uplatnit u innogy písemně, e-mailem, telefonicky na NONSTOP zákaznické lince innogy nebo osobně na zákaznickém centru. Obecná občanskoprávní lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 dní, výše uvedená vyhláška však v řadě případů stanoví lhůtu odlišnou (často např. 15 dnů i méně), proto je Zákazník upozorněn na nutnost seznámení se s tímto předpisem.

### **Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů**

Energetický regulační úřad, Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava, který je zároveň příslušným orgánem státního dozoru a na návrh spotřebitele rozhoduje spory: o plnění ze Smlouvy, o určení, zda právní vztah mezi Zákazníkem a innogy nebo distributorem elektřiny vznikl, trvá nebo zanikl, o poskytnutí náhrady za nedodržení standardů kvality dodávek a služeb (více na [www.eru.cz](http://www.eru.cz)).

**Tento dokument není sám o sobě nabídkou na uzavření Smlouvy/Dodatku.**