

# INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKA – SPOTŘEBITELE

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



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“): plyn Start 12

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

- Smlouva/Dodatek ke smlouvě o sružených službách dodávky plynu (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 plynu („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 plyn 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 plynu do odběrného místa), služby strukturování (pokrytí sezónního odběru dle potřeb Zákazníka) 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 plynu 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

Zemní plyn - kód nomenklatury 2711 21. V souladu s EZ je spotřeba plynu účtována v kWh (bližší informace viz předpis TPG 901 01; 1m<sup>3</sup> odpovídá přibližně 10,69 kWh).

#### Základní charakteristika Produktu

Smlouva na dobu určitou:	ano
Délka trvání Smlouvy na dobu určitou (bez prodloužení):	12 měsíců od data účinnosti Smlouvy/Dodatku
Nejkratší doba, po kterou bude Smlouva/Dodatek strany zavazovat:	po dobu jejího/jeho trvání (bez prodloužení)
Pevně sjednaná/-é cena/-y za dodávku komodity po dobu trvání Smlouvy/Dodatku (bez prodloužení):	ano
Účinnost Smlouvy/Dodatku:	od termínu zahájení dodávky („TZD“) ze strany innogy či převedení na daný Produkt (viz text Smlouvy/Dodatku)
Automatické prodloužení Smlouvy, neprojeví-li Zákazník nesouhlas:	ano, o 12 měsíců
Změna Produktu v dalším období trvání Smlouvy po jejím prodloužení:	ne
Cena v dalším období trvání Smlouvy po jejím prodloužení:	ceník plyn Tip 12 platný pro nabídky zákazníkům v kalendářním měsíci předcházejícím kalendářní měsíc, jenž předchází kalendářní měsíc, do něhož spadá poslední den příslušného období trvání Smlouvy (bude zveřejněn nejpozději 50 dní před tímto dnem na <a href="http://www.innogy.cz">www.innogy.cz</a> )
Lhůta pro oznámení o nepokračování Smlouvy na dobu určitou v dalším období:	nejpozději 20 dnů před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy (musí být v této lhůtě doručeno do innogy)

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

- cena za odebraný plyn a ostatní služby dodávky – 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; tato složka ceny je sjednána jako pevná pro dobu trvání Smlouvy (případně může jít dle Ceníku o několik navazujících pevných cen v rámci tohoto období); při automatickém prodloužení Smlouvy dochází k přechodu na další pevně sjednanou cenu dle ceníku platného pro takové další období trvání Smlouvy (nejde o jednostrannou změnu ceny, ale o dohodnutý způsob určení ceny na takové další období); jednotkové ceny jsou odstupňovány dle pásma spotřeby, přičemž nejde o vztah přímé ani nepřímé úměry a přiřazení odběrného místa Zákazníka do konkrétního pásma spotřeby provádí příslušný provozovatel distribuční soustavy („PDS“) dle předchozí či předpokládané spotřeby, a to v souladu s Řádem PDS zveřejněným na jeho internetových stránkách,
- cena za službu distribuční soustavy – je stanovena cenovým rozhodnutím ERÚ, Smluvní strany si nemohou dohodnout ceny jiné,
- cena za činnosti operátora trhu – je stanovena cenovým rozhodnutím ERÚ (popř. nařízením vlády), Smluvní strany si nemohou dohodnout ceny jiné.

Celková platba za dodávku plynu 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 v souladu s předpisy TPG 901 01 a TPG 902 01, přičemž se připočítává daň z plynu (plyn pro Zákazníky kategorie Domácnost je od této daně osvobozen), 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 sdružených služeb dodávky plynu 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 plynu, 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 těmiž 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 plynu 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 plynu 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 doručeného 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:

EIC 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 plynu.**

#### **(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. 545/2006 Sb. a v obecných občanskoprávních lhůtách právo reklamovat:

- nedodržení standardu dodávky (např. chyby vyúčtování, měření),

- nedodržení standardu přepravy a distribuce (např. kvalita plynu, připojení Zákazníka, obnova dodávky plynu po přerušení),

- nedodržení standardu pro vyřízení reklamáce.

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 reklamáce 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 plynu 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.**