

# Informace pro zákazníka – spotřebitele



pro účely splnění informační povinnosti vůči zákazníkovi, který je spotřebitelem, dle § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

## Dodavatel

**EP ENERGY TRADING, a.s.**, Klimentská 1216/46, 110 02 Praha 1, IČO: 27386643, DIČ: CZ27386643  
Zápis v OR: Městský soud v Praze, Sp. zn. B 10233  
Webové stránky Dodavatele: [www.epet.cz](http://www.epet.cz); zákaznická linka: 255 707 099

## Smluvní dokumentace

Dokumenty upravující vztah mezi Dodavatelem a zákazníkem (dále jen „Zákazník“) jsou:

- *smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu* (dále jen „**Smlouva**“),
- *Ceník* platný pro zvolenou produktovou řadu a variantu platný ke dni podpisu Smlouvy (dále jen „**Ceník**“),
- *Ceník vybraných služeb*, a
- *Obchodní podmínky dodávky elektřiny/plynu* (dále jen „**OP**“) platné ke dni podpisu Smlouvy. OP, Ceník a Ceník vybraných služeb podléhají, z důvodů uvedených v OP, možnosti jednostranné změny ze strany Dodavatele, a jsou nedílnou součástí Smlouvy.

V rozsahu neupraveném uvedenými dokumenty se smluvní vztah řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“), 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 (dále též „**EZ**“), včetně cenových rozhodnutí Energetického regulačního úřadu (dále jen „**ERÚ**“).

Dodavatel vyzývá Zákazníka (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 <https://www.epet.cz/kontakt/>).

## Předmět smlouvy specifikace plnění

Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele zajistit Zákazníkovi po celou dobu sjednanou ve Smlouvě dodávku elektřiny/plynu do odběrných míst Zákazníka uvedených ve Smlouvě a zajišťovat na vlastní jméno a na vlastní účet pro Zákazníka související službu distribuční soustavy (zajištění dodávky elektřiny/plynu a související služby distribuční soustavy tvoří sdružené služby dodávky elektřiny/plynu), a závazek Zákazníka za tyto sdružené služby dodávky elektřiny/plynu uhradit Dodavateli řádně a včas dohodnutou cenu (jak je specifikovaná níže).

## Základní informace o Vaší Smlouvě

### Vybraná produktová řada a varianta – elektřina

Produktová řada: **KLASIK**

Varianta: **Důvěra 3/2022 - OP CRM 80958**

### Vybraná produktová řada a varianta – Plyn

Produktová řada: **KLASIK**

Varianta: **Důvěra 3/2022 - OP CRM 80959**

**Na jakou dobu jsme Smlouvu uzavřeli:** na dobu určitou, s prolongací

**Délka trvání Smlouvy :**  do 31.12.2023;  do 31.12.2024,

**Cena dle sjednaného Ceníku platí:**  do 31.12.2023;  do 31.12.2024,

Délka trvání Smlouvy / délka prodloužení Smlouvy (v případě Dodatku) a Cena dle sjednaného Ceníku platí od zahájení dodávek / od počátku automatického prodloužení Smlouvy dle Dodatku

**Od kdy je Smlouva platná:** Ode dne Vašeho podpisu

**Může být Smlouva automaticky prodloužena:** Ano o 12 měsíců

**Je-li dodávka elektřiny a/nebo plynu delší jak 36 měsíců, pak se Smlouva po uplynutí 36 měsíců považuje uzavřená na dobu neurčitou.**

**Výpovědní doba Smlouvy na dobu neurčitou:**

3 měsíce od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena Dodavateli písemná výpověď

**Jakou budete mít cenu po uplynutí platnosti sjednaného Ceníku/v automatickém prodloužení doby trvání Smlouvy:**

dle ceníku pro produktovou řadu KLASIK a varianty Optimum platného ke dni této změny

## Cena sdružené služby dodávky elektřiny/plynu (více v článku 4 OP)

Cena sdružené služby dodávky elektřiny/plynu je stanovena v Ceníku Dodavatele, který byl dohodnut ve Smlouvě pro zvolenou produktovou řadu a variantu, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, přičemž ohledně dodávky elektřiny platí ceny dle distribuční sazby (distribučního tarifu) pro Zákazníka přiznané provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“) v souladu s pravidly stanovenými platnými cenovými rozhodnutími ERÚ (dále jen „**Cena za sdružené služby dodávky elektřiny**“), a v případě plynu je výsledná cena určena vyšší ročního odběru Zákazníka (dále jen „**Cena za sdružené služby dodávky plynu**“).

Cena za sdružené služby dodávky elektřiny/plynu se dělí na část regulovanou cenovými rozhodnutími ERÚ – cena za služby distribuční soustavy, kterou nemůže Zákazník výběrem dodavatele elektřiny/plynu, ani Dodavatel, jakkoliv ovlivnit, a část neregulovanou – cenu za vlastní dodávku elektřiny/plynu.

### Elektřina:

*Regulovanou složku Ceny za sdružené služby dodávky elektřiny* tvoří stálá měsíční cena za příkon, platba za distribuované množství elektřiny, cena za systémové služby, cena na podporu elektřiny z obnovitelných zdrojů elektřiny (OZE) a cena za činnost operátora trhu s elektřinou (společnosti OTE, a.s.), která obsahuje i poplatek na činnost ERÚ.

*Neregulovanou složku Ceny sdružené služby dodávky elektřiny* tvoří sjednaná cena za dodávku elektřiny (dále jen „**Cena za dodávku elektřiny**“). Cena za dodávku elektřiny se skládá z několika složek, jejichž výši a strukturu stanovuje každý dodavatel elektřiny podle své obchodní strategie. V rámci Ceny za dodávku elektřiny hradí Zákazník platby za tzv. silovou elektřinu (skutečně dodaná a spotřebovaná elektřina), stálý měsíční plat za odběrné místo a 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.

### Plyn:

*Regulovanou složku Ceny za sdružené služby dodávky plynu* tvoří cena za přepravu plynu, cena za službu distribuční soustavy, vč. ceny za služby operátora trhu s plynem (společnosti OTE, a.s.), která obsahuje i poplatek na činnost ERÚ.

*Neregulovanou složku Ceny sdružených služeb dodávky plynu* tvoří sjednaná cena za dodávku plynu (dále jen „**Cena za dodávku plynu**“). Cena za dodávku plynu se skládá z několika složek, jejichž výši a strukturu stanovuje každý dodavatel plynu podle své obchodní strategie. V rámci Ceny za dodávku plynu hradí Zákazník platby za tzv. odebraný plyn (skutečně dodaný a spotřebovaný plyn), stálý měsíční plat za odběrné místo a případně i cenu za vypočtenou kapacitu za odběrné místo.

### Ostatní:

K Ceně za dodávku elektřiny/plynu se připočte daň z elektřiny/plynu. K celkové Ceně za sdružené služby dodávky elektřiny a/nebo plynu se pak připočítává daň z přidané hodnoty v zákonné výši, případně další daně a poplatky stanovené právními předpisy.

## Zpoplatněné služby

Vybrané služby požadované Zákazníkem mohou být zpoplatněny částkou dle platného účinného Ceníku vybraných služeb stanoveného Dodavatelem a zveřejněného na jeho webových stránkách Dodavatele.

## Platební podmínky (více v článku 4 OP)

V průběhu zúčtovacího období je Zákazník povinen platit Dodavateli pravidelně zálohové platby (dále jen „**Zálohy**“), jejichž výše, počet a splatnosti jsou stanoveny v Platebním kalendáři, který je Dodavatel oprávněn z důvodů stanovených v OP jednostranně upravit (blíže uvedeno v ustanovení 4.9 OP). V případě, že není ve formuláři Smlouvy vyplněna předpokládaná spotřeba na odběrném místě, bude spotřeba pro první fakturační cyklus určena dle odhadu roční spotřeby z informačního systému operátora trhu (společnosti OTE, a.s.).

Skutečně zaplacené Zálohy za příslušné zúčtovací období (které je zpravidla 12 po sobě jdoucích měsíců, není-li ujednáno jinak) budou odečteny od Ceny za sdružené služby dodávky elektřiny/plyn v rámci vyúčtování za příslušné zúčtovací období. Dodavatel je oprávněn automaticky započítat přeplatek do výše 100,- Kč na nejbližší zálohu stanovenou pro další zúčtovací období, pokud si Zákazník výslovně nevyžádá jeho vrácení. Dodavatel provádí vyúčtování vystavením daňového dokladu (faktury) s náležitostmi podle příslušných právních předpisů za příslušné zúčtovací období a splatností 14 kalendářních dnů od data jeho vystavení. Zúčtovací období je vymezeno pravidelnými nebo mimořádnými odečty PDS nebo mimořádným vyúčtováním na základě samoodečtu Zákazníka v souladu s OP. Opravné vyúčtování z důvodu chybně zadaného samoodečtu Zákazníka, chybně vyplněné žádosti o provedení mimořádného vyúčtování nebo chybně vyplněné Smlouvy Zákazníkem, může být zpoplatněno dle ceníku vybraných služeb Dodavatele.

Fakturu Dodavatel odešle Zákazníkovi elektronicky neprodleně po vystavení na kontaktní emailovou adresu dle Smlouvy, v listinné podobě bude Faktura zaslána Zákazníkovi prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb pouze, pokud o to Zákazník výslovně požádá či nesdělil-li Dodavateli kontaktní e-mailovou adresu. Zaslání 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. Možné způsoby plateb jsou: příkaz k úhradě, bankovní inkaso, SIPO.

## Smluvní pokuty (více v článku 5 OP)

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, i započatý, den prodlení. Trvá-li prodlení Zákazníka více než 3 pracovní dny, je Dodavatel oprávněn Zákazníka písemně, e-mailem nebo prostřednictvím SMS upomenout o zaplacení dlužné částky. Dodavatel je oprávněn za každou takovou upomínku účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 100 Kč.

Dodavatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši součinu předpokládané roční spotřeby elektřiny a/nebo plynu Zákazníka v MWh v odběrném místě uvedeném ve Smlouvě a částky 300,- Kč, nejméně však 5 000 Kč pro Zákazníka kategorie Domácnost, a to za porušení Smlouvy dle odst. 5.4. OP (nemít smluvní vztah s jiným dodavatelem na smluvní období dodávky elektřiny/plynu či porušení povinností poskytnout Dodavateli součinnost) či porušení povinností poskytnout Dodavateli součinnost pro plnění či ukončení Smlouvy dle článku 7. (i) až (iv) OP). Dodavatel je dále oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu pro porušení povinností dle odst. 5.5. OP (porušení povinností Zákazníka oznámit Dodavateli zánik, změnu či zrušení povolení k nabytí elektřiny a/nebo plynu osvobozeného od daně z elektřiny), a to ve výši maximální pokuty hrozící Dodavateli podle § 27 odst. 2 písm. b), část 45 v případě elektřiny a 47. v případě plynu zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů.

Smluvní pokuty či úroky z prodlení podle OP nevylučují ani nijak neomezuje nárok Dodavatele na náhradu jemu vzniklé újmy v celém rozsahu, ani se na ni nezapočítávají; náhrada újmy se vztahuje i nároky uplatněné v souvislosti se Smlouvou vůči Dodavateli ze strany PDS.

## Reklamacce (více v článku 4 OP)

Průběh vyřizování reklamaci 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 elektroenergetice.

Zákazník má v souladu s výše uvedenými vyhláškami právo reklamovat:

- nedodržení standardu dodávky (např. reklamacce nesprávného vyúčtování či měření),
- nedodržení standardu přepravy/přenosu a distribuce/dopravy (např. kvalita plynu, kvalita napětí elektřiny, připojení Zákazníka, obnova dodávky po přerušení),

**Reklamacce je možno uplatnit u Dodavatele písemně, e-mailem nebo telefonicky na zákaznické lince. Reklamacce musí dle reklamované skutečnosti obsahovat zejména identifikaci Zákazníka, identifikační údaje faktury včetně variabilního symbolu, přesný popis reklamované skutečnosti včetně zdůvodnění reklamace a případné dokumentace nezbytné pro ověření oprávněnosti reklamace. Reklamacce musí být učiněna do 30 dnů od splatnosti vyúčtování nebo ode dne, kdy se Smluvní strana dozvěděla o skutečnostech, jichž se reklamacce týká, a to podle toho, která událost nastane dříve. Reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb, pokud se Dodavatel se Zákazníkem nedohodnou jinak. Písemné vyjádření o vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny/plynu zašle Dodavatel Zákazníkovi do 15 kalendářních dnů od obdržení reklamace a vypořádání rozdílů v platbách v případě oprávněné reklamace obdrží Zákazník do 30 kalendářních dnů od obdržení reklamace. V ostatních případech reklamace se uplatní obecná občanskoprávní lhůta pro vyřízení reklamace, která činí 30 dnů, vyjma specifických případů řešení, pro něž výše uvedené vyhlášky stanoví lhůtu odlišnou, proto je Zákazník upozorněn na nutnost seznámení se s těmito předpisy. Bližší informace k vyřízení Reklamace jsou uvedeny v Reklamačním řádu Dodavatele publikovaném na <https://www.epet.cz/reklamace/>.**

## Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů

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

## Právo na odstoupení od smlouvy (více v článku 6 OP)

Byla-li Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, může Zákazník kategorie Domácnost (Zákazník odebírající elektřinu/plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů jeho domácnosti v postavení spotřebitele) dle § 1829 OZ od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření Smlouvy. Zákazník může Smlouvu vypovědět:

- nejpozději do desátého dne přede dnem účinnosti změny Ceny či změny jiných smluvních podmínek: Výpověď je účinná ke dni předcházejícímu dni účinnosti změny; lhůta pro výpověď je zachována, je-li výpověď odeslána Dodavateli poslední den lhůty; právo vypovědět Smlouvu Zákazníkovi nevzniká z důvodu změny OP v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným předpisem nebo z důvodu zvýšení regulované složky ceny, daní a poplatků učiněných jednostranně ze strany Dodavatele;

- v případě zániku vlastnického či užívacího práva Zákazníka k Odběrnému místu; výpovědní doba je 15 dní a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli; zánik vlastnického či užívacího práva je Zákazník povinen Dodavateli prokázat;
- v případě změny dodavatele má Zákazník - spotřebitel dle § 11b odst. 1 Energetického zákona právo vypovědět Smlouvu uzavřenou distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele ve lhůtě do patnáctého dne po Skutečném zahájení dodávky elektřiny a/nebo plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána Dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli;
- do 15 dnů ode dne zahájení dodávky, pokud Smlouvu za něho uzavřel v zastoupení zprostředkovatel; výpovědní doba je 15 dnů a počíná běžet prvního den měsíce následujícího po doručení výpovědi;
- nejpozději dvacátý den před uplynutím doby trvání Smlouvy v případě její automatické prolongace. Dále je Zákazník oprávněn odstoupit od Smlouvy;
- v případě podstatného porušení povinností ze strany Dodavatele dle Smlouvy a OP
- vydání pravomocného rozhodnutí o úpadku Dodavatele.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení/výpověď od Smlouvy či výpovědi Smlouvy musí Zákazník zaslat písemné odstoupení či výpověď Dodavateli na adresu: *EP ENERGY TRADING, a.s., Klimentská 1216/46, 110 02, Praha 1*. Pro odstoupení od Smlouvy může Zákazník použít níže přiložený vzorový 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 sdružené služby dodávky elektřiny/plynu začaly být poskytovány již během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Dodavateli poměrnou část sjednané ceny odpovídající rozsahu poskytnutých služeb do okamžiku odstoupení od Smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanovených ve Smlouvě.

## Prohlášení Zákazníka

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s tím, že Smlouva obsahuje doložku, která odkazuje na OP, Ceník a Ceník vybraných služeb (v případě uzavření Dodatku se může jednat o odlišné složení těchto dokumentů), které jsou mimo text Smlouvy a upravují další práva a povinnosti smluvních stran při sdružených službách dodávky plynu/elektřiny, převzal je, porozuměl jim a bez výhrad je akceptuje.

### Zákazník převzal

Datum a místo:

v

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Podpis:

### Vzorové oznámení o odstoupení od smlouvy

Dodavatel: EP ENERGY TRADING, a.s.  
Klimentská 1216/46  
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 zákazníka-spotřebitele:

Adresa zákazníka-spotřebitele:

Datum narození/IČ:

EIC/EAN:

Adresa odběrného místa:

Místo a datum podpisu:

Podpis zákazníka-spotřebitele: