

## Informace pro zákazníka – spotřebitele



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

### Dodavatel

**EP ENERGY TRADING, a.s.**, Klimentská 1216/46, 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

### Smluvní dokumentace

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

- *Smlouva o sdružených službách dodávky plynu* (dále jen „**Smlouva**“),
- *Ceník* platný pro zvolenou produktovou řadu a variantu platný ke dni podpisu Smlouvy (dále jen „**Ceník**“),
- *Ceník vybraných služeb* a
- *Všeobecné obchodní podmínky dodávky elektřiny a/nebo plynu* (dále jen „**OP**“) platné ke dni podpisu Smlouvy.

V případě, že tyto Informace pro zákazníka – spotřebitele (dále jen „**Informace**“) obdrží Zákazník v souvislosti s uzavřením dodatku ke Smlouvě, kterým dochází ke změně podmínek Smlouvy, vztahují se tyto Informace přiměřeně též k tomuto dodatku (dále jen „**Dodatek**“). V takovém případě platí, že tam, kde se v těchto Informacích píše o Smlouvě, se má za to, že se píše též o Dodatku, resp. o Smlouvě ve smyslu Dodatku. OP, Ceník a Ceník vybraných služeb podléhají, z důvodů uvedených v OP, možnosti změny, 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

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

### Základní informace o Vaší Smlouvě

#### Vybraná produktová řada a varianta – plyn

Produktová řada:  Varianta:

**Na jakou dobu jsme Smlouvu uzavřeli/prodloužili** na dobu neurčitou  
(v případě Dodatku):

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/Dodatek platná/ý:** Ode dne Vašeho podpisu

#### Výpovědní doba Smlouvy na dobu neurčitou:

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

Tyto ceníky jsou v aktuální verzi dostupné na [www.epet.cz](http://www.epet.cz).

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

Cena sdružené služby dodávky plynu je stanovena ve Smlouvě a v Ceníku Dodavatele, který byl dohodnut ve Smlouvě pro zvolenou produktovou řadu a variantu, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, přičemž výsledná cena je určena výší ročního odběru Zákazníka (dále jen „**Cena sdružené služby dodávky plynu**“).

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

Regulovanou složku Ceny za sdružené služby dodávky plynu tvoří cena za službu distribuční soustavy, vč. ceny za služby operátora trhu (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 (ve Smlouvě nazvaná jako „Celková 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 jednotkovou cenu za dodávku plynu (tzv. cenu za odebraný plyn, kterým je skutečně dodaný a spotřebovaný plyn), stálý měsíční plat za odběrné místo a cenu za nákup na trhu a zákaznický servis (tj. stálé náklady vynaložené na obchodní činnost spojenou s dodávkou plynu).

Cena za dodávku plynu se vypočítá jako součet jednotkové ceny za dodávku plynu a ceny za nákup na trhu a zákaznický servis vynásobený celkovou spotřebou plynu (MWh) v příslušném zúčtovacím období, ke kterému se přičte součin stálého měsíčního platu a počtu kalendářních měsíců v příslušném zúčtovacím období.

Jednotková cena za dodávku plynu je na základě dohody Smluvních stran vypočtená na základě indexu krátkodobého trhu (dále jen „**Index OTE**“) publikovaného OTE, a.s., přičemž Zákazník výslovně prohlašuje, že si je vědom, že Index OTE se stanoví zvlášť pro každý den a může být proměnlivý. Jednotková cena za dodávku plynu se vypočítá jako vážený průměr ze všech součinů Indexů OTE, jež jsou publikovány na webových stránkách OTE, a.s. (<https://www.ote-cr.cz/cs/kratkodobe-trhy/plyn/vnitrodenni-trh>), a denních spotřeb plynu Zákazníkem v daném zúčtovacím období, kterým může být měsíc nebo zpravidla 12 po sobě jdoucích měsíců, kdy váhou je spotřebované množství plynu. Index OTE může být v jednotlivých dnech proměnlivý.

Podrobný způsob výpočtu jednotkové ceny za dodávku plynu je uveden ve Smlouvě, přičemž vzorový příklad jejího výpočtu, výše stálého měsíčního platu za odběrné místo a ceny za nákup na trhu a zákaznický servis jsou uvedeny v Ceníku.

Součástí Ceny za sdružené služby dodávky plynu je rovněž daň z plynu. K celkové ceně 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.

### Platební podmínky (více v článku 4 OP)

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, který je Dodavatel oprávněn z důvodů stanovených v OP jednostranně upravit (blíže uvedeno v čl. 4 odst. 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 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 plynu v rámci vyúčtování za příslušné zúčtovací období. Bude-li výsledná vyúčtovaná částka záporná, jedná se o přeplatek. 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 provozovatele distribuční soustavy (dále jen „**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.

Sjednáním elektronického zaslání faktur ve Smlouvě Zákazník souhlasí s elektronickou fakturací. Zaslání vyúčtování listovní službou může být zpoplatněno.

Po obdržení vyúčtování je Zákazník oprávněn požadovat od Dodavatele poskytnutí detailních informací o výpočtu Ceny za dodávku plynu stanovené shora uvedeným způsobem (dále jako „**Informace o výpočtu Ceny za dodávku plynu**“). Dodavatel je povinen takové informace Zákazníkovi způsobem uvedeným ve Smlouvě poskytnout.

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 (pouze pro platbu záloh).

### Smluvní pokuty (více v článku 5 OP)

Dostane-li se Zákazník o prodlení s placením jakékoliv dlužné částky na základě Smlouvy, prvním okamžikem tohoto prodlení vzniká Zákazníkovi povinnost uhradit Dodavateli 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 dle čl. 5 odst. 5.4. OP účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši součinu předpokládané roční spotřeby 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 (i) za porušení Smlouvy nemít ve smyslu čl. 3 odst. 3.1 OP smluvní vztah s jiným dodavatelem na smluvní období dodávky plynu, které se byť částečně shoduje se smluvním obdobím dle Smlouvy či (ii) za porušení povinnosti poskytnout Dodavateli součinnost dle čl. 7 OP. Dodavatel je dále oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu dle čl. 5 odst. 5.5. OP pro porušení povinností uvedené v čl. 3 odst. 3.5. OP (porušení povinností Zákazníka oznámit Dodavateli zánik, změnu či zrušení povolení k nabytí plynu osvobozených od daně z plynu), a to ve výši maximální pokuty hrozící Dodavateli podle § 27 odst. 2 písm. b), část 47. zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů.

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

#### Reklamacce (více v článku 4 OP)

Průběh vyřizování reklamací probíhá v souladu s OZ, EZ, se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s vyhláškami č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství a č. 70/2016 Sb., o vyúčtování dodávek a souvisejících služeb v energetických odvětvích.

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, připojení Zákazníka, obnova dodávky po přerušování),

Reklamacce je možno uplatnit u Dodavatele v jakémkoliv formě, a to např. písemně nebo osobně (popř. kurýrem) na adrese: EP ENERGY TRADING, a.s., Klimentská 1216/46, 110 02, Praha 1, e-mailem (info@epet.cz), do datové schránky s ID: e5kgtt5 nebo telefonicky na zákaznické lince (viz výše). Pro uplatnění reklamacce může Zákazník použít reklamační protokol či chytrý webový formulář, obojí umístěné na webových stránkách Dodavatele. Reklamacce musí dle reklamované skutečnosti obsahovat zejména identifikaci Zákazníka (jméno a příjmení, datum narození, adresu bydliště, popř. zákaznické číslo), přesný popis reklamované skutečnosti, včetně zdůvodnění reklamacce, identifikaci odběrného místa Zákazníka, kterého se reklamacce týká (EAN/EIC a adresu odběrného místa), v případě reklamacce vyúčtování - číslo reklamované faktury včetně variabilního symbolu, v případě reklamacce měřicího zařízení - údaje o tomto měřicím zařízení (výrobní číslo, plynoměru včetně jeho stavu a dne opisu tohoto stavu), požadovaný způsob vyřízení reklamacce (tj. co Zákazník požaduje), podpis Zákazníka (vyjma telefonické reklamacce) a případné dokumentace nezbytné pro ověření oprávněnosti reklamacce.

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. V případě, že si Zákazník od Dodavatele vyžádá informace o výpočtu Ceny za dodávku plynu, prodlužuje se lhůta pro podání reklamacce o dobu od doručení takové žádosti Dodavateli do okamžiku odeslání takových informací Dodavatelem Zákazníkovi. Reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb, pokud se Dodavatel se Zákazníkem nedohodnou jinak. Vyjádření o vyřízení reklamacce vyúčtování dodávky plynu zašle Dodavatel Zákazníkovi do 15 kalendářních dnů od obdržení reklamacce v písemné formě dle čl. 9 odst. 9.6 OP a vypořádání rozdílů v platbách v případě oprávněné reklamacce obdrží Zákazník od Dodavatele do 30 kalendářních dnů od obdržení reklamacce. Spočívá-li důvod reklamacce vyúčtování dodávky plynu ve vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu a Dodavatel toto vyúčtování reklamuje u příslušného PDS, lhůty dle předchozí věty po dobu vyřizování takové reklamacce příslušným PDS neběží a prodlužují se o dobu, po kterou tento PDS takovou reklamaci vyřizoval. V ostatních případech reklamacce se uplatní obecná občanskoprávní lhůta pro vyřízení reklamacce, která činí 30 dnů ode dne jejího doručení Dodavateli, pokud se Zákazník s Dodavatelem nedohodnou na delší lhůtě, vyjma specifických případů řešení, pro něž výše uvedené vyhlášky stanoví lhůtu odlišnou, proto je Zákazník upozorněn na nutnost seznámení se s těmito předpisy. Pokud Zákazník neposkytne Dodavateli veškeré shora potřebné informace týkající se reklamované skutečnosti nebo je poskytne až na dodatečnou výzvu Dodavatele, prodlužují se lhůty pro vyřízení reklamacce o dobu, po kterou byl Zákazník v prodlení s poskytnutím takových informací.

Reklamací vyúčtování má Zákazník právo po Dodavateli požadovat **zejména (i)** opravu výše přeplatku či nedoplatku, **(ii)** ověření úhrady vyúčtování, **(iii)** doplnění nezahrnutých plateb (záloh) do vyúčtování, či **(iv)** ověření správného nastavení produktové řady či varianty.

V případě, že bude reklamacce oprávněná, je Zákazník oprávněn po Dodavateli požadovat do 1 měsíce od uplynutí lhůty pro podání reklamacce náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jejím uplatněním.

Více informací o průběhu vyřizování reklamací je uvedeno na webových stránkách Dodavatele.

#### 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, a kdy se tak stalo (více na www.eru.cz). Zákazník je oprávněn obrátit se na ERÚ 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 odeírající plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů jeho domácnosti v postavení spotřebitele) dle § 11a odst. 2 EZ od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření Smlouvy nebo Smlouvou dle § 11a odst. 3 EZ vypovědět ve lhůtě 15 dnů po zahájení dodávky plynu do odběrného místa Zákazníka, přičemž lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď Dodavateli odeslána. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Zákazník (bez ohledu na kategorii zákazník, do které spadá) může od Smlouvy odstoupit:

- do 3 měsíců od data zvýšení Ceny za dodávku plynu nebo změny jiných smluvních podmínek učiněných jednostranně ze strany Dodavatele; to neplatí, bude-li Zákazníkovi taková změna Dodavatelem oznámena nejpozději 30 dnů před dnem její účinnosti a současně bude Zákazník poučen o právu na odstoupení od Smlouvy. V takovém případě má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy nejpozději 10 dnů před dnem účinnosti takové změny; Zákazník nemá právo odstoupit od Smlouvy, dojde-li mezi zúčtovacími obdobími ke zvýšení Ceny za dodávku plynu v důsledku zvýšení jednotkové ceny za dodávku plynu způsobeného změnou Indexu OTE.
- v případě podstatného porušení povinností ze strany Dodavatele dle Smlouvy a OP.

Odstoupení a výpověď jsou účinné dnem jejich doručení Dodavateli, vyjma odstoupení v případě zvýšení Ceny za dodávku plynu či změny jiných smluvních podmínek, které je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Dodavateli, nebo pozdějším dnem stanoveným Zákazníkem v tomto oznámení. Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení Ceny za dodávku plynu nebo změny jiných smluvních podmínek a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno Dodavateli.

Písemné odstoupení od Smlouvy nebo výpověď Smlouvy musí Zákazník zaslat 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 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, 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: