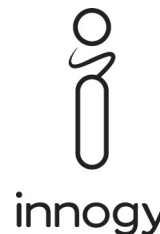


# INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKA – SPOTŘEBITELE

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



**OBCHODNÍK:** innogy Energie, s.r.o., Limuzská 3135/12, 100 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, info@innogy.cz

**Zákazníkem vybraný Produkt: plyn Optimal 36**

**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 zveřejněný na [www.innogy.cz](http://www.innogy.cz) 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, nestanovi-li Smlouva/Dodatek jinak. innogy je správcem osobních údajů Zákazníka. 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 k oděvu, vytápění, vaření atd. V souladu s EZ je spotřeba plynu účtována přímo v energetických jednotkách kWh (bližší informace viz předpis TPG 901 01; 1 m3 odpovídá přibližně 10,69 kWh). Fyzická dodávka do technicky způsobilého odběrného místa Zákazníka prostřednictvím služby distribuční soustavy. Více na [www.innogy.cz](http://www.innogy.cz).

**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 zákaznickou linku innogy 800 11 33 55 nebo některé ze zákaznických center (viz [www.innogy.cz](http://www.innogy.cz)), kde je poskytován zákaznický servis rovněž v průběhu trvání Smlouvy. Zvláště pak je Zákazník vyzván, aby se seznámil s celým zněním Smlouvy/Dodatku, s ustanovením Ceníku označeným jako „Upozornění“ a s těmito ustanoveními OP: čl. 1 a 2, odst. 3.4., 4.1.3., 4.4., 5.10., 8.1.2., 8.7., 10.1., 12.10., 12.12., 12.13, která obsahují důležitá ujednání pro smluvní vztah.

### Předmět Smlouvy/Dodatku

Na straně jedné závazek innogy dlouhodobě průběžně dodávat Zákazníkovi v souladu s jeho sezónními potřebami prostřednictvím distribuční soustavy plyn v souladu s charakteristikami Produktu uvedenými v tomto dokumentu a v Ceníku, a to počínaje termínem zahájení dodávky („TZD“) stanoveným v souladu se Smlouvou/Dodatkem, a dále zajistit na vlastní jméno a účet službu distribuční soustavy (fyzické dodání plynu do odběrného místa) 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“). Všechny způsoby, jimiž lze Smlouvu/Dodatek s innogy uzavřít, jsou bez poplatku.

### Vlastnosti komodity a služby

Plyn ve smyslu EZ – převážně zemní plyn s vysokým podílem metanu, s možnou příměsí biometanu, syntetického metanu a vodíku a s menším podílem dalších přirozeně se vyskytujících i dodaných uhlovodíkových i neuhlovodíkových (inertních) plynů, odorizován, extrémně hořlavý, ve velkých koncentracích hrozí udušení, netoxický. Palivo pro výrobu tepelné energie k ohřevu, vytápění, vaření atd. V souladu s EZ je spotřeba plynu účtována přímo v energetických jednotkách kWh (bližší informace viz předpis TPG 901 01; 1 m3 odpovídá přibližně 10,69 kWh). Fyzická dodávka do technicky způsobilého odběrného místa Zákazníka prostřednictvím služby distribuční soustavy. Více na [www.innogy.cz](http://www.innogy.cz).

### Základní charakteristika Produktu

<b>Smlouva na dobu určitou:</b>	<b>ano</b>
<b>Délka trvání Smlouvy na dobu určitou (bez prodloužení):</b>	<b>36 měsíců</b> od data platnosti Smlouvy/Dodatku
Nejkratší doba, po kterou bude Smlouva/Dodatek strany zavazovat:	po dobu jejího/jeho trvání (bez prodloužení)
<b>Pevně sjednaná/-é cena/-y za dodávku komodity po dobu trvání Smlouvy/Dodatku (bez prodloužení, za standardní tržní situace):</b>	<b>ano</b> (tím není dotčeno právo innogy navýšit cenu o náklad na pořízení emisní povolenky ETS 2 od 1.1.2027)
<b>Účinnost Smlouvy/Dodatku:</b>	od termínu zahájení dodávky („TZD“) ze strany innogy či převedení na daný Produkt (viz text Smlouvy/Dodatku)
<b>Automatické prodloužení Smlouvy, nevypoví-li Zákazník Smlouvu s účinky ke konci sjednané doby trvání:</b>	<b>ano, o 23 měsíců</b> (a to i opakovaně)
<b>Změna Produktu v dalším období trvání Smlouvy po jejím prodloužení:</b>	<b>ne</b> (s výjimkou případu zrušení daného Produktu dle OP, který již nebude nabízen)
<b>Cena v dalším období trvání Smlouvy po jejím prodloužení:</b>	ceník <b>plyn Tip 23</b> 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> ); tímto nedochází ke změně/zvýšení ceny v průběhu trvání Smlouvy, ale ke sjednání nové ceny pro takové další období trvání Smlouvy na základě aktuální tržní situace
<b>Lhůta pro výpověď Smlouvy (nepokračování Smlouvy na dobu určitou v dalším období):</b>	<b>nejpozději 20. den</b> před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy (musí být v této lhůtě doručeno do innogy)

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

a) **cena za odebraný plyn a ostatní služby dodávky** – je mezi Smluvními stranami sjednanou cenou za dodávku komodity v Kč/ kWh, 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; vedle jednotkových cen je sjednána též výše stálého měsíčního platu v Kč/měsíc,

b) **cena za službu distribuční soustavy** – je stanovena cenovým rozhodnutím ERÚ, Smluvní strany si nemohou dohodnout ceny jiné,

c) **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 a/nebo měsíční náklady dodávky se vypočtou podle příslušných obecně závazných právních

předpisů na základě souhrnných jednotkových cen (vč. stálých měsíčních platů) uvedených v Ceníku a údajů o spotřebě naměřené měřidlem/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, od 1.1.2027 se počítá v ČR s promítnutím ceny emisní povolenky do shora uvedené složky ceny a) v rámci systému ETS 2 dle evropské Směrnice 2003/87/ES, přičemž innogy je od uvedeného data oprávněna bez dalšího navýšit tuto složku ceny o náklad na pořízení povolenky). Zákazník bere na vědomí, že zúčtovací období není 1 měsíc, není-li sjednáno jinak. Je-li s uzavřením Smlouvy/Dodatku spojena **odměna**, je uvedena v platném Ceníku služeb. Případné **smluvní pokuty** jsou zakotveny ve Smlouvě/Dodatku a OP. **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 důvodně předpokládaného ročního odběru plynu, k ceně distribuce a ostatních služeb a v souladu s možností na formuláři Smlouvy a/nebo podmínkami doplňkové služby. Innogy má právo na úpravu výše a četnosti záloh s ohledem na uvedené principy, postup podle právních předpisů vč. zohlednění tzv. plánované (příp. přepočtené) spotřeby u OTE a.s. Možné způsoby úhrady záloh a nedoplatku z vyúčtování 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 Zákazníka na jednostranné ukončení smlouvy (tzn. Smlouvy nebo Dodatku)**

1) **Zvýší-li innogy cenu nebo změni-li jiné smluvní podmínky** (vyjma ceny) v průběhu sjednané doby trvání Smlouvy, a Zákazníkovi změnu oznámí nejpozději 30. den před její účinností s poučením o jeho právu změnu odmítnout a Smlouvu ukončit, je Zákazník oprávněn Smlouvu vypovědět. Lhůta k výpovědi končí 10. dnem před účinností změny. Ostatní podmínky pro takovou výpověď 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) **nebo na dálku (distančně)** bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran (např. korespondenčně či přes internet), má Zákazník kategorie Domácnost právo:

a) odstoupit od Smlouvy/Dodatku bez udání důvodu do 14 dnů ode dne jejich uzavření; v případě jejich uzavření při nevyžádané návštěvě externího prodejce přímo ve spotřebitelově domácnosti se tato lhůta prodlužuje na 30 dnů ode dne 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. V případě nedodržení lhůt právo Zákazníka na odstoupení/výpověď zaniká. Uplatnění uvedených práv Zákazníka není spojeno s žádným postihem ani dalšími náklady. Tím není dotčena případná povinnost úhrady již uskutečněné dodávky. Pro účely uplatnění práva odstoupit od Smlouvy/Dodatku dle bodu 3 a) musí Zákazník toto své rozhodnutí písemně oznámit innogy na doručovací adresu (způsoby sjednanými v OP, např. písemným vlastnoručně podepsaným dopisem zaslaným poštou nebo v oskenované podobě 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. Zákazník je upozorněn, že požádal-li prostřednictvím termínu zahájení dodávky (TZD) ve Smlouvě stanoveného v souladu s ní (s výhradou jeho možné přiměřené změny z důvodů stojících mimo innogy), aby dodávka plynu začala již během lhůty pro odstoupení od smlouvy, není oprávněn odstoupit od smlouvy co do rozsahu již uskutečněné dodávky a uhradí innogy v případě odstoupení od smlouvy částku úměrnou jejímu rozsahu 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. Zálohu či jiné obdobné peněžité plnění uhrazené před odstoupením od smlouvy innogy Zákazníkovi ve lhůtě stanovené právními předpisy vrátí nebo je bez zbytečného odkladu zúčtuje a vyrovná v rámci vyúčtování dodávky zahájené na žádost Zákazníka před uplynutím lhůty pro odstoupení. Innogy bude respektovat ve smlouvě zvolený platební prostředek.

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

Pokud si přejete odstoupit od Smlouvy/Dodatku uzavřené/-ho mimo provozovnu innogy nebo prostředky komunikace na dálku bez současné fyzické přítomnosti stran (distančně), můžete využít tento formulář. Vyplňte jej prosím úplně, pravdivě a čitelně hůlkovým písmem a odešlete nám jej na adresu pro doručování:

Adresát: innogy Energie, s.r.o., Limuzská 3135/12, 100 00 Praha 10, IČ: 49903209, DIČ: CZ49903209, zápis v OR: MěS v Praze, sp. zn.: C 220583

Adresy 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 podpisu Smlouvy/Dodatku\*), které/-ho se odstoupení týká:

Datum zahájení dodávky:

**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 pozdější 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

#### **Reklamac**

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 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 řešení stížností a sporů spotřebitelů** (více na [www.eru.cz](http://www.eru.cz))

Energetický regulační úřad, Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava, který jako příslušný orgán státního dozoru je oprávněn vyřizovat stížnosti a podněty spotřebitelů a na návrh spotřebitele rozhodovat spory o splnění povinností ze Smlouvy a o určení, zda právní vztah mezi Zákazníkem a innogy nebo distributorem plynu vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.

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