

1 Obecná ustanovení

1.1 Pro zákazníka typu domácnost (fyzická osoba – spotřebitel nebo fyzická osoba – podnikatel, které odeberají plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů domácnosti) upravují tyto VOP ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „ObčZ“) vztahy mezi SPP CZ, a.s. (dále jen „dodavatel“) a zákazníkem vznikající při poskytnutí dodávky plynu a stávají se součástí smlouvy o dodávce plynu, nebo smlouvy o sdružených službách dodávky plynu (dále jen „smlouva“), jestliže smluvní strany s nimi ve smlouvě výslovně souhlasí.

2 Povinnosti dodavatele

2.1 Dodavatel se touto smlouvou zavazuje dodávat zákazníkovi plyn pro jeho vlastní spotřebu, a za tímto účelem se dále zavazuje zajistit vlastním jménem a na vlastní účet přepravu a uskladnění plynu a dále převzít odpovědnost za odchylku, v případě smlouvy o sdružených službách dodávky plynu i distribuci plynu do odběrného místa uvedeného ve smlouvě.

2.2 Závazek dodavatele dodávat zákazníkovi plyn se považuje za splněný, pokud dodavatel zajistí zákazníkovi přístavení plynu k odebrání na odběrném místě uvedeném ve smlouvě v maximální úrovni odběru a stanovené kvalitě

3 Povinnosti zákazníka

3.1 Zákazník se zavazuje plyn odebrat a platit za něj dodavateli sjednanou cenu za podmínek blíže uvedených ve smlouvě.

4 Způsob měření, provádění odečtů a reklamace

4.1 Způsob měření a vyhodnocování množství odebraného plynu zákazníkem je stanoven v řádu provozovatele distribuční soustavy, k níž je zákazník připojen (dále jen „distributor“). Pro určení výše (ročního, nebo denního) odběru plynu se pro účely smlouvy použijí údaje poskytnuté distributorem. Měření odběru plynu je prováděno měřicími zařízeními ve vlastnictví distributora, který odpovídá za správnost naměřených údajů. V případě pochybností o správnosti měření je vždy za správný považován ten údaj, který potvrdí distributor.

4.2 Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli potřebné údaje, které je dodavatel o zákaznících povinen poskytnout distributorovi.

4.3 Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli poškození měřicího zařízení nebo jeho plomby, případně jinou událost mající vliv na řádnou funkci měřicího zařízení.

4.4 Zákazník může zejména reklamovat kvalitu poskytované služby poskytované dle smlouvy, odečet určeného měřicího zařízení, fakturace dodaného plynu, přerušeni, nebo omezení služeb, poskytovaných dle smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne splatnosti předmětného daňového dokladu (faktury). Reklamace nemá odkladný účinek na splatnost daňového dokladu (faktury), nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Dodavatel vyřídí reklamace do 15 dnů ode dne jejího doručení. Pokud dodavatel uzná, že je reklamace je oprávněná, vyrovná rozdíl v platbách do 30 dnů ode dne jejího doručení. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci u dodavatele jedním z následujících způsobů:

- a) písemně zasláním na adresu dodavatele,
- b) e-mailem na e-mailovou adresu,
- c) telefonicky přes zákaznickou linku,
- d) osobně na kterékoliv pobočce dodavatele.

Reklamace adresována na jméno zaměstnance dodavatele se považuje za reklamaci podanou dodavateli.

V reklamaci je zákazník povinen uvést důvody jejího uplatnění. Současně podání, kterým zákazník uplatní svoje právo na reklamaci, musí čitelně obsahovat:

- a) identifikaci OM
- b) jméno a příjmení, nebo název společnosti,
- c) trvalý pobyt, nebo sídlo zákazníka, včetně PSČ,
- d) datum narození, nebo IČO,
- e) zákaznické číslo, resp. číslo smlouvy,
- f) odůvodnění reklamace spolu s případnou dokumentací a další podstatné skutečnosti pro posouzení reklamace,
- g) předmět reklamace,
- h) identifikační údaje reklamované faktury spolu s variabilním symbolem,
- i) podpis zákazníka, nebo osoby oprávněné jednat za zákazníka, pokud nejde o reklamaci prostřednictvím elektronické komunikace,
- j) Pokud reklamace neobsahuje náležitosti podle bodu 4.4 těchto VOP a dodavatel dokáže alespoň identifikovat zákazníka, je povinen ho vyzvat k doplnění reklamace s určením lhůty, která není kratší než 10 dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud zákazník v dané lhůtě reklamaci nedoplní, smluvní strany ji považují za neoprávněnou. Pokud zákazník v dodavatelem určené lhůtě reklamaci doplní, lhůta k vyřešení reklamace se prodlužuje o dobu, než zákazník poskytne potřebné informace.

4.6 Oznámení nové skutečnosti zákazníkem dodavateli během řešení reklamace, netýkající se původního předmětu reklamace, jsou nově uplatněné nároky považované za novou reklamaci.

4.7 Za den uplatnění reklamace se považuje:

- a) při osobním doručení – datum razítka o potvrzení přijetí reklamace,
- b) při poštovních zásilkách – datum doručení reklamace dodavateli podle razítka došlé pošty,
- c) při doručení elektronickou poštou – datum doručení uvedený v e-mailové zprávě,

5 Ceny, způsob a místo úhrady plateb

5.1 Zákazník se zavazuje zaplatit za dodávku plynu, včetně všech služeb dodávky plynu poskytovaných mu podle smlouvy, za každé období odečtu cenu určenou na základě jednotkových cen ve výši a způsobem uvedeným v Ceníku nebo smlouvě.

5.2 Zákazník je povinen zaplatit dodavateli spolu s cenou za dodávku plynu podle smlouvy, Ceníku a těchto VOP také další, s předmětem smlouvy související platby, pokud svým odběrem plynu nebo jiným konáním nebo nekonáním způsobil potřebu uskutečnění dalších služeb ze strany dodavatele, nebo Distributora, které jsou zpoplatněné podle řádu Distributora.

5.3 Pokud je dodávka zajišťována distribuční sítí plynu přes více navazujících distribučních sítí, má dodavatel na zákazníkovi právo i na úhradu nákladů spojených s distribuční sítí plynu do odběrného místa zákazníka přes všechny navazující distribuční sítě v rozsahu, jako by měl zákazník uzavřené samostatné smlouvy o distribuci plynu se všemi dotčenými Distributory, přes které se realizuje dodávka plynu do odběrného místa zákazníka. Tyto náklady jsou určeny v aktuálním cenovém rozhodnutí ERÚ v části cen za přístup do distribuční sítě a distribuci plynu schválené ERÚ pro provozovatele navazujících distribučních sítí, resp. na základě jejich příslušných ceníků.

5.4 Zákazník je povinen předložit dodavateli příslušné doklady, na základě kterých uplatňuje osvobození od příslušné daně. Zároveň je zákazník povinen v případě změny, zániku, či zrušení příslušného dokladu, na základě kterého uplatňuje osvobození dle předchozí věty, tuto skutečnost dodavateli oznámit, a to bez zbytečného odkladu, nejdéle však do druhého pracovního dne ode dne změny, zániku nebo zrušení tohoto dokladu, na základě kterého uplatňuje osvobození od daně.

5.5 Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne dodavateli porušením povinnosti zákazníka uvedené v předchozím bodě.

5.6 Období odečtu představuje každé období, za které dodavatel provede bezplatné vyúčtování a vystaví daňový doklad (faktura) za odebraný plyn. Období odečtu dodavatel stanoví v návaznosti na provedené měření a odečty spotřeby plynu Distributorem. Počátek a konec příslušného období odečtu dodavatel uvádí na daňovém dokladu (faktuře), který vystavuje za příslušné období odečtu. Dodavatel provádí vyúčtování především v elektronické podobě, pokud si zákazník nezvolí ve smlouvě vyúčtování v listinné podobě.

5.7 Veškeré peněžité závazky dodavatele jsou považovány za splněné okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet zákazníka, jehož číslo je uvedeno ve smlouvě, případně na jiný bankovní účet, jehož číslo bylo dodavateli oznámeno zákazníkem v souladu se smlouvou. Pro případ, že zákazník nemá zřízen bankovní účet, se peněžité závazky dodavatele považují za splněné okamžikem odeslání peněžní poukázky na dlužnou částku zákazníkovi podle bodu 9.3 těchto VOP.

5.8 Zákazník se zavazuje platit dodavatelem stanovené zálohové platby i konečné vyúčtování za období odečtu. Způsob úhrady plateb a četnost záloh je uveden ve smlouvě.

5.9 Pokud zákazník poukáže platbu s nesprávným variabilním symbolem nebo ji poukáže na jiný bankovní účet dodavatele, než je uveden v rozpisu záloh, nebo ve smlouvě, je dodavatel oprávněn mu platbu vrátit jako neidentifikovatelnou a účtovat mu úrok z prodlení za opožděné placení od data splatnosti, až do obdržení správně poukázané platby.

5.10 Výše první zálohy je uvedena ve smlouvě. Výše každé další zálohy je účinná minimálně po dobu, po kterou je záloha placena (dále jen „zálohové období“). Dodavatel je oprávněn stanovit zálohy v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím zúčtovacím období, a to v rozpisu záloh s určením splatnosti jednotlivých záloh, jenž dodavatel zaslá zákazníkovi obvykle s konečným vyúčtováním dodávky plynu. Dodavatel je oprávněn vykonat kdykoliv změnu výši zálohových plateb v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu zákazníka a změny (zvýšení/snížení) ceny za dodávku plynu. Jednostranní změnu výši zálohových plateb dodatelem podle tohoto bodu nemožno považovat za změnu smluvních podmínek ze strany dodavatele, tudíž nemožno s ní spájet oprávnění zákazníka vypovědět tuto smlouvu v případě jeho nesouhlasu.

5.11 Nedoplatek ceny za dodávku plynu podle smlouvy uvedený v konečném vyúčtování je zákazník povinen zaplatit na základě daňového dokladu (faktury) za plyn do termínu v něm uvedeném. Tento daňový doklad (faktura) dodavatel vystaví a zašle zákazníkovi po ukončení příslušného období odečtu, a obsahuje zejména vyúčtování záloh uhrazených za příslušné období odečtu. Vznikne-li konečným vyúčtováním v důsledku uhrazených záloh přeplatek, dodavatel jej zaplatí (vrátí) zákazníkovi na základě vyúčtovací faktury za dodaný plyn do termínu a způsobem uvedeným v takovém daňovém dokladu (faktuře). Přeplatek z vyúčtování dodávky plynu (sdružených služeb dodávky zemního plynu), jehož celková výše nepřesáhne 200 Kč, se započítá v celé výši do následujícího zúčtovacího období na nejbližší první zálohovou platbu zákazníka. Pro vyloučení pochybností platí, že při ukončení smlouvy dodavatel přeplatek podle předchozí věty vrátí zákazníkovi ve lhůtě splatnosti uvedeném ve faktuře, která nesmí být delší než 14 dní.

5.12 Zákazník je na daňovém dokladu (faktuře, nebo v rozpisu záloh seznámen s výši záloh na následující zúčtovací období, počtem záloh a termíny splatnosti záloh.

5.13 V případě stěhování zákazníka není převedení jeho smlouvy na nové odběrné místo nebo převedení stávající smlouvy na nového zákazníka spojeno s žádnými sankcemi.

5.14 V případě, že je vůči zákazníkovi zahájeno insolvenční řízení, stávají se dnem zahájení insolvenčního řízení splatnými všechny stávající pohledávky zákazníka vůči dodavateli.

5.15 Zákazník se zavazuje nevyužívat dodávaný plyn pro podnikatelské účely.

5.16 V případě, že zákazník je vůči dodavateli v prodlení se splněním svých dluhů ze smlouvy, je dodavatel oprávněn započíst vzájemné pohledávky.

6 Uzavírání, změny smlouvy

6.1 Smlouva mezi dodavatelem a zákazníkem se uzavírá na základě žádosti zákazníka.

6.2 Dodavatel zahájí dodávku plynu neprodleně po provedení všech úkonů příslušným distributorem nezbytných k zahájení dodávky, pokud zákazník splnil všechny podmínky pro její zahájení.

6.3 Smlouvu je možno měnit nebo ukončit jen dohodou smluvních stran, pokud není v těchto VOP nebo ve smlouvě stanoveno jinak. Smluvní strany se dohodly, že dodatek ke smlouvě se nevyžaduje a postačuje jednostranné písemné oznámení jedné smluvní strany doručené druhé smluvní straně podepsané u oprávněnou osobu v případech, kdy dochází:

- ke změně způsobu úhrady faktur nebo záloh,
- ke změně cyklu záloh,
- ke změně bankovního spojení smluvních stran,
- ke změně telefonního čísla, čísla faxu, nebo adresy e-mailové pošty,
- k odvolání souhlasu zákazníka se zpracováním svých osobních údajů,
- ke změně korespondenční adresy zákazníka,
- ke změně osoby oprávněné k zastupování zákazníka,
- ke změně identifikačních údajů zákazníka nebo místa jeho podnikání, jedná-li se o fyzickou osobu – podnikatele.

V případech dle písm. g) a h) se zákazník buď zavazuje zaslat dodavateli písemné oznámení, nebo oznámit e-mailem na adresu: info@spp.cz, nebo prostřednictvím formuláře na internetové stránce dodavatele: www.spp.cz v sekci „Zákaznický servis“ se žádostí o uvedenou změnu. V případě podle písm. g) se zákazník dále zavazuje doložit dodavateli plnou moc či jiný doklad, ze kterého vyplývá zmocnění pro osobu oprávněnou jednat za zákazníka. V případech dle písmen a) až f) může zákazník příslušnou změnu oznámit prostřednictvím telefonického oznámení, v rámci něhož se prokazuje minimálně třemi identifikátory odběrného místa, například jménem a příjmením, EIC kódem, adresou odběrného místa, číslem místa spotřeby, číslem smlouvy atd.

7 Zánik smlouvy, přerušení nebo ukončení dodávky zemního plynu

7.1 Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, dochází k jejímu zániku uplynutím doby, na kterou byla sjednána, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.

7.2 Je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je platná a účinná od data jejího uzavření a každá ze smluvních stran je oprávněna ji vypovědět na základě písemné výpovědi při dodržení tříměsíční výpovědní lhůty, která začne běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

7.3 Smlouva zaniká rovněž v případě zániku odběrného místa zákazníka.

7.4 Při neoprávněném odběru plynu ve smyslu energetického zákona má dodavatel právo přerušit či omezit dodávku plynu. Smluvní strany se dohodly, že přerušením či omezením dodávky plynu z důvodu neoprávněného odběru plynu zákazníkem je dodavatel oprávněn odstoupit od smlouvy jako při podstatném porušení smlouvy. Zákazník je povinen při neoprávněném odběru plynu uhradit dodavateli a distributorovi škodu, která jim vznikla neoprávněným odběrem.

7.5 V případě podstatného porušení smlouvy ze strany dodavatele, zejména v případě bezdůvodného nedodání plynu, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy. V případě podstatného porušení smlouvy ze strany zákazníka, zejména v případě, že zákazník je v prodlení s placením peněžitého dluhu vyplývajícího ze smlouvy v trvání delším než 30 dní, je dodavatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

7.6 Odstoupení od smlouvy musí být smluvními stranami učiněno písemně. Odstoupením od smlouvy smlouva zaniká, jakmile je projev vůle oprávněné strany odstoupit od smlouvy doručen druhé straně nebo demontáží plynoměru podle toho, která skutečnost nastane později, pokud tyto VOP nestanoví jinak. Demontáž plynoměru může být fyzická, nebo administrativní, kterou se rozumí fikce demontáže plynoměru v případě, kdy není možná jeho fyzická demontáž, například z důvodu neumožnění demontáže ze strany zákazníka, a to nejpozději uplynutím 15. dne po doručení žádosti dodavatele o demontáž plynoměru distributorovi.

7.7 Pokud zákazník poruší jakoukoliv povinnost vyplývající ze smlouvy, dodavatel ho vyzve na plnění v dodatečné lhůtě.

7.8 V případě, že smlouva byla uzavřena při změně dodavatele distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory dodavatele se zákazníkem v postavení spotřebitele, je zákazník oprávněn bez sankce vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou nebo určitou ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána držiteli licence. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

7.9 Smluvní strany se dohodly, že ani jedna ze smluvních stran nemůže bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany postoupit tuto smlouvu, její část nebo jakákoliv práva a pohledávky vzniklé vůči druhé smluvní straně ze smlouvy nebo na jejím základě z této smlouvy.

8 Předcházení škodám

8.1 Smluvní strany se zavazují navzájem se informovat o všech skutečnostech, které je potřeba pro plnění povinností dle této smlouvy resp. jež by mohly vést ke škodám a usilovat o odvrácení hrožících škod.

8.2 Žádná ze smluvních stran nemá právo na náhradu škody, případně nemá právo na zaplacení smluvní pokuty, vznikla-li jí škoda v důsledku okolností vylučujících odpovědnost, kterými se rozumí zejména nepředvídatelné přírodní události, válka, teroristický útok, havárie nebo stávky postihující možnost plnění povinností smluvní strany. Dodavatel neodpovídá za škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost osoby, která je vůči němu dodavatelem, nebo přepravcem plynu, a tyto okolnosti způsobují, že plnění povinností dodavatele vyplývajících z této smlouvy je nemožné.

8.3 Smluvní strany jsou povinny v průběhu smluvního vztahu předcházet vzniku možných škod. Smluvní strana, která porušuje svou smluvní povinnost, nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohla vědět, že poruší svou povinnost ze smlouvy, je povinna oznámit druhé straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinností, a informovat o jejich důsledcích; takové oznámení musí podat druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dozvěděla nebo při náležité péči mohla dozvědět. Odpovědnost za škodu a náhrada vzniklé škody se řídí smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.

9 Ustanovení přechodná a závěrečná

9.1 Veškerá smlouvou neupravená práva a povinnosti se řídí obecně závaznými právními předpisy a závaznými řády dotčených provozovatelů sítí.

9.2 Dodavatel má právo kdykoliv jednostranně změnit tyto VOP nebo zvýšit cenu dodávaného plynu u smluv uzavřených na dobu neurčitou; u smluv uzavřených na dobu určitou je proces změny ceny stanoven smlouvou. U smluv uzavřených na dobu určitou taková změna musí být ze strany dodavatele učiněna adresným písemným oznámením zákazníkovi nejméně 30 dnů před okamžikem nabytí její účinnosti. Součástí oznámení je poučení o právu druhé smluvní strany odmítnout změny a vypovědět závazek ze smlouvy. V oznámení musí být přesně specifikováno datum, od kterého je zvýšení ceny nebo jiná změna smluvních podmínek účinná. V případě, že zákazník nesouhlasí se zvýšením ceny za dodávku plynu, či v případě změny jiných smluvních podmínek těchto VOP, nebo smlouvy, je oprávněn smlouvu bez postihu vypovědět kdykoliv do 10. dne přede dnem účinnosti zvýšení ceny, nebo změny jiných smluvních podmínek, přičemž taková výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu dni účinnosti zvýšení ceny, nebo změny jiných smluvních podmínek. Lhůta je zachována, odešle-li zákazník v jejím průběhu oznámení o výpovědi smlouvy dodavateli.

Zákazník není oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že změna VOP je vyvolána výhradně změnou právní úpravy obsažené v právních předpisech České republiky, zvýšení regulované složky ceny, daní, nebo poplatků.

Dodavatel ve smyslu § 1740 odst. 3 ObčZ vylučuje v souvislosti se Smlouvou přijetí jakéhokoliv návrhu, nebo nabídky s jakýmkoli dodatkem, či odchylkou, a odpověď na návrh, či nabídku s dodatkem, či odchylkou nebude považována za přijetí nabídky.

Zákazník ve smyslu § 1834 ObčZ výslovně žádá o poskytnutí dodávek plynu před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, pokud bylo takové datum započítáno dodávek plynu sjednáno ve smlouvě.

9.3 Jakákoliv korespondence, oznámení či jiná sdělení učiněná na základě smlouvy se považují za řádně doručené druhé smluvní straně,

- je-li doručováno osobně, okamžikem potvrzení převzetí,
- je-li zasíláno poštou (dopisem, doporučeným dopisem), třetím kalendářním dnem po odevzdání zásilky k poštovní přepravě,
- je-li zasíláno mezinárodně uznávanou kurýrní službou, druhým pracovním dnem po odevzdání zásilky ke kurýrní přepravě,
- je-li doručováno prostřednictvím elektronické pošty, okamžikem odeslání pošty na předem určenou e-mailovou adresu.

9.4 Ke dni zániku smlouvy zanikají veškerá práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této smlouvy, s výjimkou závazků obsažených ve smlouvě, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i nadále.

9.5 V případě rozporu mezi smlouvou a VOP mají přednost ustanovení dohodnutá smluvními stranami ve smlouvě.

9.6 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení novým platným a účinným smluvním ustanovením, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu nahrazovaného smluvního ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

9.7 Veškeré spory vzniklé ze smlouvy a v souvislosti s ní smluvní strany řeší přednostně dohodou a pro případ, že se smluvní strany nedohodnou, je kterákoliv smluvní strana oprávněna předložit spor ke konečnému řešení v souladu s obecně závaznými právními předpisy obecnému soudu dodavatele či jinému orgánu státní správy.

9.8 Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. 8. 2022 a jsou platné pro všechny smlouvy uzavřené od 1. 8. 2022 VOP pro smlouvy uzavřené před 31.7.2022 zůstávají beze změny.

V Brně dne 1. 8. 2022

Ing. Tomáš Tóth, předseda představenstva SPP CZ, a.s.

Ing. Pavel Moučka, místopředseda představenstva SPP CZ, a.s.