

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY DODAVKY ELEKTŘINY ZE SÍTI NÍZKÉHO NAPĚTÍ**

### **Článek I. Úvodní ustanovení**

1. Tyto obchodní podmínky dodávky elektřiny ze sítě nízkého napětí (dále jen „OP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítě nízkého napětí (dále jen „**Smlouva**“), která bude uzavřena po 1. 1. 2016. OP upravují další vzájemná práva a povinnosti Pražské plynárenské, a. s., (dále jen „**Obchodník**“) a zákazníka v kategorii Maloodběratel - Domácnost nebo v kategorii Maloodběratel - Podnikatel (dále jen „**Zákazník**“).

2. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, především zákonem číslo 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění (dále jen „**NOZ**“), a zákonem číslo 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**energetický zákon**“ nebo „**EZ**“).

3. Zákazníkem kategorie Maloodběratel - Domácnost je fyzická osoba, která elektřinu odebrává pro svou osobní potřebu související s bydlením či potřebu členů její domácnosti. Zákazníkem kategorie Maloodběratel - Podnikatel je fyzická či právnická osoba, která elektřinu odebrává pro účely podnikání.

4. Distribuční služby jsou poskytovány Obchodníkem v souladu se smlouvou o připojení k distribuční soustavě, kterou Zákazník uzavírá s místně příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“), a v souladu s Řádem provozovatele distribuční soustavy (dále jen „**ŘPDS**“).

### **Článek II. Cena**

1. Cenou se rozumí cena sdružené dodávky elektřiny, která je tvořena

a) **regulovanou složkou ceny**, která se skládá z:

aa) ceny za zajišťování distribuce elektřiny, která se skládá z: ceny za příkon podle jmenovité proudové hodnoty hlavního jističe před elektroměrem, ceny za distribuované množství elektřiny ve vysokém tarifu v Kč/MWh a ceny za distribuované množství elektřiny v nízkém tarifu v Kč/MWh.

Výše uvedené položky zveřejňuje Energetický regulační úřad (dále jen „**ERÚ**“) formou cenového rozhodnutí. Tyto položky se u jednotlivých distribučních společností mohou lišit.

l) ceny za systémové služby stanovené jako cena pevná v Kč/MWh,

m) ceny za činnost operátora trhu OTE, a. s. v elektroenergetice, stanovené jako cena pevná v Kč/odběrné místo/měsíc,

n) složku ceny na podporu elektřiny z podporovaných zdrojů energie pro odběrná a předávací místa připojená k distribuční soustavě na napěťové hladině nízkého napětí NN na základě jmenovité proudové hodnoty hlavního jističe před elektroměrem a všech distribučních sazeb v Kč/A/měsíc.

Výši těchto cen zveřejňuje ERÚ formou cenových rozhodnutí. Znění cenových rozhodnutí je uveřejněno na [www.eru.cz](http://www.eru.cz).

b) **neregulovanou složkou ceny** označovanou jako cena za do dávku elektřiny, která se skládá z:

u) stálého měsíčního platu za odběrné místo v Kč/měsíc,

v) ceny za dodávku elektřiny, tedy ceny za spotřebovanou elektřinu ve vysokém tarifu v Kč/MWh a ceny za spotřebovanou elektřinu v nízkém tarifu v Kč/MWh.

Cena za dodávku elektřiny je uvedena v ceníku Obchodníka, ve kterém jsou uvedeny aktuální prodejní ceny elektřiny (dále jen „**Ceník**“).

c) **daněmi**, kterými jsou daň z elektřiny a daň z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“) ve výši dle obecně závazných právních předpisů.

2. Cena sdružené dodávky elektřiny se vypočte způsobem uvedeným v Ceníku.

3. Zákazník má právo po dohodě s příslušným PDS zvolit sazbu distribuce za předpokladu splnění stanovených podmínek dle platného cenového rozhodnutí ERÚ.

4. Zákazník kategorie Maloodběratel - Podnikatel je povinen předložit

Obchodníkovi povolení k nabytí elektřiny osvobozené od daně z elektřiny, je-li jeho držitelem a uplatňuje-li osvobození od této daně (dále jen „**Povolení**“). Zároveň je tento Zákazník povinen v případě zániku či zrušení Povolení tuto skutečnost oznámit Obchodníkovi nejdéle do druhého pracovního dne ode dne zániku nebo zrušení Povolení. Vznikne-li porušením těchto povinností Obchodníkovi škoda, je Zákazník povinen tuto škodu Obchodníkovi uhradit.

### **Článek III. Fakturační a platební podmínky**

1. Cenu sdružené dodávky elektřiny je Zákazník povinen hradit průběžně zálohovým způsobem

2. Pro první zúčtovací období výši zálohy stanovuje Obchodník v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby za příslušné zúčtovací období, minimálně však ve výši součtu měsíčních platů za příkon a stálých platů za dodávku v příslušném zúčtovacím období a je stanovena ve Smlouvě.

3. Obchodník je oprávněn stanovit frekvenci placení záloh, provést úpravu jejich výše na základě skutečné spotřeby elektřiny v předchozích zúčtovacích obdobích, nebo jestliže nastaly skutečnosti, které ovlivní výši zúčtování (například změna ceny nebo daňových předpisů), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

4. Výše a termíny splatnosti záloh jsou uvedeny v Oznámení o výši záloh, které Obchodník přikládá ke Smlouvě. V případě, že Zákazník uzavře Smlouvu z důvodu změny dodavatele, Obchodník zasílá Zákazníkovi Oznámení o výši záloh po ukončení procesu změny dodavatele ve smyslu obecně závazného právního předpisu. Obchodník zasílá Zákazníkovi po každém vyúčtování Oznámení o výši záloh v kategorii Maloodběratel - Podnikatel jako samostatnou zápisku a v kategorii Maloodběratel - Domácnost je výše a četnost záloh uvedena přímo na daňovém dokladu (dále jen „**faktura**“).

5. Podkladem pro vyúčtování ceny sdružené dodávky elektřiny jsou údaje naměřené měřicím zařízením (dále jen „**elektroměr**“) předané Obchodníkovi příslušným PDS v souladu s obecně závaznými právními předpisy, kterými se stanoví podrobnosti měření elektřiny a předávání technických údajů (dále jen „**odečet elektřiny**“).

6. Pokud se v případě, že tuto službu PDS umožňuje, Obchodník se Zákazníkem dohodne na mimořádné fakturaci sdružené služby dodávky elektřiny prováděné na základě samoodečtu spotřeby elektřiny Zákazníka za jiné období, než je období ukončené řádným odečtem elektřiny s odesláním podkladu pro fakturaci (DUF), avšak Zákazník nedodá samoodečet v PDS stanoveném formátu, v termínu nejpozději první pracovní den do 24.00 hodin po skončení posledního kalendářního měsíce v období, pro které bude mimořádná fakturace dohodnuta, nebo budou PDS požadované údaje takovýmto Zákazníkem uvedeny chybně či neúplně, není Obchodník povinen vystavit fakturu za jiné než řádné odečtové období prováděné PDS. Podklady pro fakturaci na základě samoodečtu dle tohoto odstavce zasílá Zákazník na e-mailovou adresu [Obchodnikaxxxxxxxxxxxxxx](mailto:Obchodnikaxxxxxxxxxxxxxx), prostřednictvím on-line formuláře, telefonicky na Zákaznickou linku [xxxxxxxxxxxx](tel:xxxxxxxxxxxx) nebo na telefonní číslo [xxxxxxxx](tel:xxxxxxxx), osobně na pobočkách obchodních kanceláří anebo formou SMS na číslo [xxxxxxxxxxxx](tel:xxxxxxxxxxxx).

7. Dodávka elektřiny za uplynulé zúčtovací období bude Zákazníkovi vyúčtována fakturou, která bude obsahovat náležitosti dle obecně závazných právních předpisů. Zúčtovací období je vymezeno pravidelnými a mimořádnými odečty prováděnými příslušným PDS ve smyslu obecně závazných právních předpisů.

8. Faktura nemusí obsahovat razítko ani podpis Obchodníka a je vystavena v písemné formě nebo se souhlasem Zákazníka též elektronicky.

9. Fakturou budou vyúčtovány všechny zálohy zaplacené Zákazníkem do data odečtu elektřiny uvedeného na faktuře. Vznikne-li po vyúčtování záloh nedoplatek, je Zákazník povinen zaplatit ho Obchodníkovi nejpozději do data splatnosti vyznačeného na faktuře. Datem splatnosti se pro účely Smlouvy rozumí den, do kterého musí být částka připsána na bankovní účet Obchodníka, uvedený na faktuře, pod variabilním symbolem předmětné faktury. Vznikne-li přeplatek, vrátí jej Obchodník Zákazníkovi do data splatnosti uvedeného na faktuře za předpokladu, že Zákazník má zaplacené všechny finanční závazky vůči Obchodníkovi. V případě neuhrazených finančních závazků, bude přeplatek po užití k započtení těchto závazků, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Nepřesáhne-li přeplatek částku 100,- Kč, může ho Obchodník zúčtovat v následujícím zúčtovacím období.

10. V bankovním styku se používá variabilní symbol a číslo účtu uvedené na příslušné faktuře nebo na Oznamení o výši záloh. Zaplatí-li Zákazník platbu s nesprávným variabilním symbolem nebo ji poukáže na jiný bankovní účet Obchodníka, než je uveden na faktuře, je Obchodník oprávněn Zákazníkovi platbu vrátit. Dostane-li se proto Zákazník do prodlení s úhradou faktury nebo zálohy, je Zákazník povinen zaplatit Obchodníkovi úrok z prodlení podle čl. IX. bod 1. OP, až do řádného zaplacení.

11. V případě změny intervalů a způsobu provádění odečtu spotřeby elektřiny nebo změny ceny je Obchodník oprávněn i bez souhlasu Zákazníka změnit délku zúčtovacího období v rámci zákonné lhůty.

12. Obchodník je oprávněn vystavit opravný daňový doklad k původní faktuře (daňový dobropis nebo daňový vrubopis), pokud obsahuje chyby vzniklé nesprávným odečtem elektřiny, chybou způsobenou nesprávným chodem elektroměru, použitím nesprávné ceny, chybou v psaní či v počtech, nesprávným uvedením zúčtovacího období nebo nesprávně uvedenou regulovanou složkou ceny.

13. V případě, že má Zákazník pochybnosti o správnosti faktury, je oprávněn uplatnit u Obchodníka reklamaci písemně nebo osobně do třiceti dnů od jejího doručení. Neuplatní-li Zákazník reklamaci ve lhůtě zde uvedené, může Obchodník reklamaci odmítnout. Obchodník je povinen vyřídit reklamaci Zákazníka bez zbytečného odkladu. Reklamací nemá odkladný účinek na splatnost faktury, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Reklamacie musí obsahovat především:

- a) identifikaci osoby, která reklamaci činí, včetně jejího vlastnoručního podpisu,
- b) údaje týkající se reklamované faktury,
- c) popis reklamované skutečnosti včetně odůvodnění reklamacie.

Písemná reklamacie se uplatňuje jejím doručením na adresu Obchodníka uvedenou ve Smlouvě.

14. Obchodník je oprávněn při uzavření Smlouvy od Zákazníka požadovat složení kauce nebo s ohledem k okolnostem i po jejím uzavření. Obchodník je oprávněn výši kauce stanovit až do výše trojnásobku měsíční zálohy.

Kauce je obchodník oprávněn požadovat zejména v případech, když Zákazník projevil platební nezájem v rámci dřívějšího smluvního vztahu s Obchodníkem nebo se opakovaně dostane do prodlení s platbami podle Smlouvy, je-li Zákazník dlužníkem jiných fyzických či právnických osob, má-li Zákazník trvalé bydliště nebo sídlo v jiném státě apod. Obchodník o složení kauce vydá Zákazníkovi potvrzení. Případně bankovní úroky z poskytnuté kauce připadají Obchodníkovi na úhradu nákladů spojených s vedením účtu.

Kauce dle tohoto bodu slouží jako zajištění pro případ, kdy Zákazník nedodrží platební podmínky a Obchodníkovi vznikne za Zákazníkem pohledávka po splatnosti. Nesložení kauce se považuje za podstatné porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy. V případě, že byla mezi smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka složit kauci Obchodníkovi před započtením dodávky elektřiny, vzniká povinnost Obchodníka zahájit dodávku elektřiny až po zaplacení kauce. Kauce nemá charakter závdavku ve smyslu ustanovení § 1808 NOZ. Obchodník je oprávněn započíst kauci dle tohoto bodu na svoji splatnou pohledávku za Zákazníkem. Obchodník provede započtení v případě, že dojde k ukončení smluvního vztahu z důvodu uvedeného v čl. VI. bod 3. písm b) OP nebo z jiného důvodu, vznikne-li po konečném vyúčtování

záloh nedoplatek. Započtení bude Zákazníkovi oznámeno v konečné zúčtovací faktuře. Kauce resp. její nezapočtená část bude Zákazníkovi vrácena po ukončení smluvního vztahu ve lhůtě do 30 dnů po vystavení konečné zúčtovací faktury, v průběhu smluvního vztahu si mohou smluvní strany ujednat změnu výše kauce. Obchodník může vrátit kauci Zákazníkovi kdykoli v průběhu smluvního vztahu.

## Článek IV. Dodací podmínky

1. Dodávka elektřiny je prováděna podle podmínek Smlouvy a potřeb Zákazníka v souladu s rezervovaným příkonem podle jmenovité proudové hodnoty hlavního jističe před elektroměrem sjednanou Zákazníkem s PDS a je splněna přechodem elektřiny z příslušné distribuční soustavy přes elektroměr, který je ve vlastnictví příslušného PDS, do místa spotřeby Zákazníka. Dodávka elektřiny se měří od počátečního stavu elektroměru stanoveného příslušným PDS nebo od zjištěného stavu elektroměru při změně dodavatele elektřiny nebo od zjištěného stavu elektroměru při změně osoby odebírající elektřinu v daném odběrném místě.

2. Měření dodávky elektřiny, vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších informací nezbytných pro vyúčtování dodávky elektřiny zajišťuje příslušný PDS dle EZ a příslušných obecně závazných právních a technických předpisů, kterými se stanoví podrobnosti měření elektřiny a předávání technických údajů.

3. Zákazník je oprávněn zvolit si libovolný produkt, pokud splňuje podmínky pro jeho přiznání, uvedený v Ceníku. Změna produktu se provede po splnění všech podmínek.

4. Obchodník je povinen:

- a) dodávat elektřinu do odběrného místa Zákazníka specifikovaného ve Smlouvě v kvalitě stanovené obecně závazným právním předpisem,
- b) zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související služby v elektroenergetice,
- c) převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle obecně závazného právního předpisu.

5. Zákazník je povinen:

- a) zaplatit Obchodníkovi náklady spojené s přerušením, obnovením či ukončením dodávky elektřiny,
- b) odebírat elektřinu pouze přes elektroměr, který připojil příslušný PDS nebo jím pověřená osoba,
- c) udržovat svá odběrná elektrická zařízení (dále jen „**OEZ**“) ve stavu, který odpovídá obecně závazným právním předpisům, technickým normám a pravidlům, který umožňuje bezpečnou a spolehlivou dodávku elektřiny tak, aby se nestala příčinou ohrožení života, zdraví a majetku osob,
- d) při změnách technických podmínek připojení, například při změnách instalovaných spotřebičů, při změnách připojení vlastního zdroje elektrické energie a podobně, tyto změny vždy sjednat s příslušným PDS. Na základě příslušného PDS odsouhlasených změn může Zákazník požádat o změnu Smlouvy,
- e) při stavu nouze, při předcházení a odstraňování následků stavu nouze se řídit opatřeními a informacemi o vyhlášení omezujících regulačních opatření podle obecně závazných právních předpisů a postupovat při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a odstraňování následků stavu nouze v elektroenergetice dle příslušného obecně závazného právního předpisu s tím, že je povinen podřídit se omezení spotřeby elektřiny nebo změně dodávky elektřiny. Při stavu nouze a při předcházení stavu nouze je právo na náhradu škody a ušlého zisku vyloučeno,
- f) umožnit příslušnému PDS přístup k elektroměru a neměřeným částem OEZ za účelem montáže nebo demontáže elektroměru, provedení odečtu, údržby, výměny a kontroly elektroměru,
- g) zdržet se jakýchkoliv zásahů do elektroměru a jeho připojení, chránit elektroměr před poškozením či odcizením a neprodleně oznámit Obchodníkovi i příslušnému PDS poškození či jiné závady na elektroměru včetně porušení zajištění proti manipulaci, které zjistí, zejména hlásit poškození úředních nebo provozních plomb a známek či jejich ztrátu. Pokud má pochybnosti o správnosti údajů měření nebo zjistí-li závadu na elektroměru, je oprávněn požádat písemně Obchodníka o zajištění ověření správnosti měření. Žádost o přezkoušení však nezabavuje Zákazníka závazku platby záloh a úhrady faktur za odebranou elektřinu ve stanovených termínech.

## Článek V. Vznik Smlouvy, změna Smlouvy a doba její platnosti

- Smlouva se uzavírá vždy písemně.
- Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.
- Zákazník je povinen před uzavřením Smlouvy Obchodníkovi sdělit technické podmínky připojení OEZ, zejména distribuční sazbu a velikost hlavního jističe, uvedené ve smlouvě o připojení k distribuční soustavě. V případě, že Zákazník uvede technické podmínky v rozporu s uzavřenou smlouvou o připojení k distribuční soustavě, odpovídá Obchodníkovi za škodu, která mu tímto vznikne.
- Smlouva uzavřená a podepsaná účastníky na téže listině nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. V případě, kdy Zákazník v době podpisu nemá s příslušným PDS uzavřenou smlouvu o připojení k distribuční soustavě, nabývá Smlouva platnosti až dnem uzavření smlouvy o připojení k distribuční soustavě.
- Při uzavírání, změně nebo ukončení platnosti Smlouvy může za Zákazníka právně jednat jeho zástupce, který se Obchodníkovi prokáže písemnou plnou mocí, ve které Zákazník uvede rozsah zástupčího oprávnění. Obchodník je oprávněn od Zákazníka požadovat, aby jeho podpis na plné moci byl úředně ověřen.
- Smlouvu lze uzavřít též korespondenčním způsobem pomocí formuláře - Návrh smlouvy, který je k dispozici na [www.ppas.cz](http://www.ppas.cz) zároveň s pokyny pro jeho vyplnění a odeslání. Obchodník vylučuje přijetí Zákazníkem podepsaného Návrhu smlouvy, k němuž by Zákazník připojil jakýkoliv dodatek nebo od jehož textu by se Zákazník jakýmkoli způsobem odchýlil. Zájemce je Návrhem smlouvy vázán od jeho doručení Obchodníkovi. Zájemce nemůže během doby třiceti dnů, po kterou je svým návrhem vázán, Návrh smlouvy odvolat. Nebude-li Návrh smlouvy obsahovat všechny Obchodníkovi požadované údaje nebo podstatné náležitosti potřebné k uzavření Smlouvy, nepůjde o platný projev vůle k uzavření Smlouvy a Obchodník vrátí Návrh smlouvy Zákazníkovi k doplnění. Budou-li veškeré podmínky splněny, Obchodník, na důkaz svého souhlasu s obsahem Smlouvy, Návrh smlouvy podepíše a zašle jej Zákazníkovi na adresu, kterou uvedl v Návrhu smlouvy. Zároveň mu písemně sdělí číslo, pod kterým bude Smlouva evidována. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Obchodníkovi podepsaný Návrh smlouvy dojde Zákazníkovi. Neodešle-li Obchodník ve lhůtě, ve které je Zákazník svým návrhem vázán, podepsaný Návrh smlouvy Zákazníkovi, Smlouva nevzniká. Smlouva uzavřená tímto způsobem nabývá účinnosti dnem zahájení dodávky.
- Smlouvu lze uzavřít též písemně v elektronické podobě, kdy vlastnoručný podpis Zákazníka i zástupce Obchodníka (dále jen „biometrický podpis“) je zachycen pomocí speciálního elektronického tabletu. Biometrický podpis je vkládán do textu smlouvy v PDF formátu v podpisové doložce dokumentu a je i s textem graficky zobrazitelný. Výsledný dokument je opatřen šifrovaným biometrickým vektorem a je pomocí kryptografických metod zabezpečen proti změnám. Po uzavření Smlouvy je Obchodník povinen bez zbytečného odkladu poskytnout Zákazníkovi Smlouvu včetně OP a Ceníku v textové podobě.
- Pokud Zákazník nejméně 30 dní před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva (Závazek) uzavřena, Obchodníkovi písemně neoznámí, že trvá na jejím ukončení nebo Obchodníka písemně nepožádá o pokračování platnosti Smlouvy (Závazku) na dobu neurčitou, Smlouva (Závazek) se automaticky prodlužuje o dobu jednoho roku, a to i opakovaně.
- S výjimkou právního jednání vedoucího k ukončení Smlouvy lze práva a povinnosti založené Smlouvou měnit právním jednáním učiněným i jinou než písemnou formou.
- Smluvní strany se zavazují vzájemně se včasné informovat o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, které nemají vliv na její změny, například změny identifikačních údajů, zasílacích adres, bankovních spojení, telefonních čísel, čísel faxu nebo e-mailu. Ne poskytnutí takových informací jde k tíži povinné smluvní strany.

## Článek VI. Omezení, přerušení nebo ukončení dodávky elektřiny

- Přerušením dodávky elektřiny se rozumí odpojení odběrného místa od distribuční sítě s případným odebráním elektroměru na určitou dobu, aniž dojde k ukončení smluvního vztahu.
- Omezení nebo přerušení dodávky elektřiny při stavech nouze nebo předcházení stavů nouze se řídí obecně závazným právním předpisem.

3. Obchodník je oprávněn ukončit nebo přerušit dodávku elektřiny Zákazníkovi v odběrných místech, pro které je Smlouva uzavřená, z následujících důvodů:

- při neoprávněném odběru elektřiny podle příslušných ustanovení EZ,
  - jestliže Zákazník je v prodlení se zaplacením jakékoli pohledávky Obchodníka a ani nesplnil svou povinnost zaplatit pohledávku v dodatečně stanovené lhůtě po předchozím písemném upozornění na možnost ukončení dodávky elektřiny,
  - při oprávněném ukončení nebo přerušení připojení k distribuční soustavě ze strany příslušného PDS.
4. Ukončení dodávky elektřiny je vždy spojeno s ukončením smluvního vztahu.
5. Při oprávněném ukončení nebo přerušení dodávky elektřiny nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a ušlého zisku.
6. Oprávněné ukončení nebo přerušení dodávky elektřiny provede příslušný PDS na žádost Obchodníka a na náklady Zákazníka. Zákazník též nese náklady spojené s případným následným obnovením dodávky elektřiny.
7. Výše náhrady škody při neoprávněném odběru se řídí obecně závaznými právními předpisy. Kromě této škody je Zákazník povinen zaplatit Obchodníkovi veškeré oprávněné náklady spojené se zjištěním neoprávněného odběru.

## Článek VII. Změna dodavatele elektřiny a ukončení platnosti Smlouvy

- Zákazník má právo na volbu a bezplatnou změnu dodavatele elektřiny. Změna dodavatele elektřiny v odběrném místě, pro které je Smlouva sjednána, je podmíněna řádným ukončením smluvního vztahu s Obchodníkem.
- Platnost Smlouvy končí uplynutím sjednané doby, dohodou smluvních stran, výpovědí Zákazníka, odstoupením od Smlouvy nebo smrtí Zákazníka. Smlouva na dobu určitou však nelze ukončit výpovědí s výjimkou dle §11a odst. 3 EZ.
- Na žádost Zákazníka může dojít k dohodě o ukončení platnosti Smlouvy pouze v případech, kdy Zákazník doloží, že ukončuje odběr elektřiny v odběrném místě z důvodu změny sídla, provozovny, bydliště či z důvodu zcizení nemovitosti, nebo že do něj nelze dodávat elektřinu. Zákazník je v případech uvedených v předchozí větě povinen Obchodníka o uzavření dohody o ukončení platnosti Smlouvy písemně požádat nejméně patnáct pracovních dnů přede dnem, ke kterému hodlá odběr elektřiny ukončit. V žádosti Zákazník uvede důvod a požadovaný den ukončení odběru a oznámí adresu, na kterou má být zaslána faktura konečného vyúčtování. K žádosti přiloží doklady prokazující důvod ukončení Smlouvy. V případě, že Zákazník nesplní některou z povinností uvedenou v tomto bodě OP, Obchodník je oprávněn dohodu o ukončení platnosti Smlouvy neuzavřít.
- Zákazník může vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou písemně i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba je tříměsíční a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Obchodníkovi.
- Kterákoli smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit:
  - a) je-li vydáno rozhodnutí o úpadku druhé smluvní strany,
  - b) dojde-li k oprávněnému ukončení připojení k distribuční soustavě ze strany příslušného PDS.
- Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností ze strany Obchodníka vyplývajících ze Smlouvy. Za podstatné porušení povinností ze strany Obchodníka se považuje bezdůvodné ukončení dodávky elektřiny a bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění souvisejících služeb v elektroenergetice.
- Dále je Zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit ve smyslu ustanovení čl. VII. bod 1. OP. Využije-li Zákazník v tomto případě svého oprávnění od Smlouvy odstoupit, odstoupení je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Obchodníkovi, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti odstoupení.
- Obchodník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
  - a) Zákazník v stanovené lhůtě nesložil kauci, o kterou Obchodník požádal v souladu s čl. III. bod 14. OP,
  - b) Zákazník neoprávněně přestane od Obchodníka odebírat elektřinu nebo trvale opustí odběrné místo, pro které je Smlouva uzavřena,
  - c) po zjištění neoprávněného odběru, respektive neoprávněné distribuce elektřiny Zákazníka,

d) Zákazník přestane mít možnost odebírat elektřinu v odběrném místě, pro které je Smlouva uzavřena,

e) kdy Obchodník nebude moci zahájit dodávku elektřiny z důvodů na straně Zákazníka.

9. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručení a není-li stanoveno ve Smlouvě nebo v OP jinak. Zákazník oznámí Obchodníkovi odstoupení od Smlouvy na adresu jeho sídla a Obchodník Zákazníkovi na jeho adresu bydliště (sídla) uvedenou ve Smlouvě nebo na zaslací adresu, kterou Zákazník Obchodníkovi sdělil.

10. Odstoupí-li Obchodník od Smlouvy, je Zákazník povinen při ukončení Smlouvy umožnit příslušnému PDS provést konečný odečet elektřiny, případně odebrat elektroměr a podepsat protokol o ukončení odběru elektřiny s vyznačením odečtu elektřiny.

11. Opustí-li Zákazník odběrné místo, aniž by řádně ukončil smluvní vztah, je povinen platit cenu sdružené dodávky elektřiny do doby ukončení platnosti Smlouvy.

12. V případě, kdy nedojde k řádnému ukončení smluvního vztahu z důvodu na straně Zákazníka a v souvislosti s tím vznikne Obchodníkovi škoda, je Zákazník povinen škodu uhradit.

### Článek VII. Změna ceny a změna OP

1. Z podnětu Obchodníka může dojít ke zvýšení ceny za dodávku elektřiny a změně OP pouze z důvodů vývoje trhu s elektřinou, změny obecně závazných právních předpisů upravujících tento závazkový vztah, změny vyplývající z technologického vývoje či provozních změn Obchodníka, a to pouze způsobem uvedeným ve Smlouvě.

### Článek IX. Sankce

1. Nastane-li prodlení s platbou jakékoliv splatné pohledávky vyplývající ze Smlouvy, je dlužník povinen zaplatit věřiteli úrok z prodlení dle obecně závazného právního předpisu.

2. Při uplatnění nároku na smluvní pokutu je smluvní strana, jíž vznikl nárok na smluvní pokutu, povinna vyzvat druhou smluvní stranu k zaplacení smluvní pokuty písemnou výzvou doručenou na doručovací adresu druhé smluvní strany. Ve výzvě musí být specifikována požadovaná výše smluvní pokuty, případně způsob jejího výpočtu, lhůta k zaplacení a bankovní účet, na nějž má být smluvní pokuta zaplacená.

### Článek X. Zákaznické výhody

1. Pokud má Zákazník oprávnění využívat zákaznickou výhodu nebo produkt poskytovaný Obchodníkem v rámci obchodních kampaní, ukončením platnosti Smlouvy toto oprávnění zaniká.

2. V případě, že Zákazník již produkt využil a nedodržel smluvní závazek s jeho využitím spojený, je povinen Obchodníkovi uhradit celkové náklady, které Obchodník na využití produktu Zákazníkem vynaložil, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

### Článek XI. Doručování

1. Jakékoli oznámení nebo dokument (dále jen „**písemnost**“), který má být předán mezi smluvními stranami, není-li stanoveno v OP nebo ve Smlouvě jinak, může být zaslán na zaslací adresu příjemce, kterou uvedl ve Smlouvě či jinou, kterou druhé straně oznámil.

2. Účinky doručení se vážou na dojití písemnosti do sféry ovládané příjemcem bez ohledu na to, zda se s obsahem písemnosti seznámil.

3. Je-li došla písemnost odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb má se za to, že došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání.

4. Účinky doručení nastávají i písemnosti:

- a) předávané osobně nebo kurýrem dnem jejího předání odpovědné osobě příjemce,
- b) zasílané faxovým přenosem převzetím potvrzení o uskutečnění faxového přenosu nebo jiného dokladu o tom, že faxová zpráva byla zaslána příjemci,
- c) zasílané elektronicky e-mailem obdržetím zpětného elektronického potvrzení o doručení, případně přečtení z příjemcovy e-mailové adresy,
- d) zasílané zprávou SMS obdržetím potvrzení na mobilním telefonu odesílatele o doručení SMS zprávy na mobilní telefon příjemce,
- e) zasílané do datové schránky doručením do datové schránky příjemce.

5. Sdělení obecné povahy určená Zákazníkům může Obchodník oznámit Zákazníkům uveřejněním na [www.ppas.cz](http://www.ppas.cz) Dnem umístění a zpřístupnění sdělení na [www.ppas.cz](http://www.ppas.cz) se příslušná sdělení považují za řádně oznámena.

6. Písemnosti si Obchodník a Zákazník zasílají na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo na adresu dodatečně sdělenou druhé straně nebo při použití elektronických prostředků na kontaktní adresy, které si písemně sdělili při uzavření Smlouvy nebo kdykoli během trvání smluvního vztahu.

### Článek XII. Zákaznický portál

1. Zákaznický portál je internetová aplikace dostupná na adrese <http://zakaznickycet.ppas.cz>, která je komunikační platformou mezi Obchodníkem a Zákazníkem, na jejímž základě jsou prostřednictvím aktuálně dostupných funkcí Zákazníkovi zpřístupňovány určité informace týkající se plnění souvisejícího se Smlouvou, a prostřednictvím které je Zákazník oprávněn určitým způsobem disponovat a měnit závazkový vztah ze Smlouvy (dále jen „**Zákaznický portál**“). Užití Zákaznického portálu není zpoplatněno.

2. Požádá-li Zákazník Obchodníka o zřízení Zákaznickova účtu (dále jen „**Účet**“) na Zákaznickém portálu, Obchodník předá Zákazníkovi bud osobně nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb přihlašovací kódy k účtu a případně též jiné údaje, na základě kterých bude Zákazník moci aktivovat na internetových stránkách Obchodníka svůj účet.

3. Zákaznický portál poskytuje Zákazníkovi následující funkce:

- a) informativní povahy, které Zákazníkovi zpřístupňují údaje týkající se plnění Smlouvy, a to například:
  - k) smluvní a kontaktní údaje Zákazníka,
  - l) fakturační údaje,
  - m) údaje týkající se odběrného místa/odběrných míst,
  - n) doba trvání Smlouvy,
  - o) druh čerpaného cenového produktu a doba jeho čerpání,
  - p) splátkové dohody.
- b) oznamovací povahy, které Zákazníkovi umožňují oznamovat Obchodníkovi změny údajů uvedených ve Smlouvě, které nemají vliv na její změny, například změny:
  - u) identifikačních údajů,
  - v) zaslacích adres,
  - w) bankovních spojení,
  - x) e-mailu,
  - y) způsobu placení.
- c) dispoziitivní povahy, které Zákazníkovi umožní měnit závazkový vztah. Zákazník je tak oprávněn zejména navrhnout následující změny Smlouvy:
  - ee) změny záloh,
  - ff) změnu způsobu doručování faktury,
  - gg) změny Smlouvy, které Obchodník prostřednictvím Zákaznického portálu Zákazníkům nabízí. Zejména se jedná o Dodatky na cenové produkty, u kterých dochází též ke změně doby trvání Smlouvy/Závazku.
- d) zákaznické povahy, které Zákazníkovi umožní objednat činnosti související s plněním Smlouvy, jako například
  - oo) odebrání elektroměru,
  - pp) rozšíření odběru,
  - qq) připojení odběrného místa.

4. Zákazník může na Zákaznickém portálu zažádat o aktivaci služby by elektronické fakturace, na jejímž základě budou veškeré následně vystavené faktury doručovány Zákazníkovi jejich uložením ve formátu PDF na jeho Účtu v Zákaznickém portálu a současně zasílány na emailovou adresu Zákazníka, namísto zasílání prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Faktura je v takovém případě doručena na uplynutím tří dnů od jejího uložení na Účtu dotyčného Zákazníka. O uložení faktury na Zákaznickém účtu může být Zákazník automaticky upozorněn zprávou na mobilní číslo evidované v Účtu nebo jiným vhodným způsobem. Zákazníkovi vzniká v souvislosti s užíváním služby elektronické fakturace povinnost pravidelně navštěvovat Zákaznický portál po dobu účinnosti Smlouvy. V případě, že by přesto nedošlo z jakéhokoli důvodu k automatickému upozornění Zákazníka na uložení faktury, nemá tato skutečnost vliv na doručení faktury dle tohoto bodu. Zákazník je oprávněn deaktivovat službu elektronické fakturace.

Deaktivace služby elektronické fakturace nemá vliv na doručení faktur uložených na Účtu před provedením deaktivace a faktury vystavené po jejím provedení budou zaslány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.

5. Obchodník není omezen v nabízení jakýchkoli dalších služeb a zpřístupňování nových funkcí na Zákaznickém portálu.

6. Obchodník je oprávněn podmínit přihlašování na Účet, navrhování změn Smlouvy či aktivaci některých služeb Zákaznického portálu zasláním SMS zprávy s ověřovacím kódem, který bude nutné pro tyto účely do Zákaznického portálu zadat či jiným vhodným způsobem ověřovat totožnost Zákazníka. Obchodník je také oprávněn požadovat po Zákazníkovi pro tyto účely doložení úředních dokladů, považuje-li to pro dané jednání za potřebné.

#### Zabezpečení a odpovědnost

7. Obchodník je povinen technicky zabezpečit ochranu a důvěrnost údajů obsažených na Účtech Zákaznického portálu. Zákazník je povinen zabezpečit přihlašovací údaje k Účtu a datové nosiče, na nichž jsou tyto údaje a veškeré s nimi související údaje uloženy takovým způsobem, aby nemohly být zneužity neoprávněnými osobami. Za tímto účelem Zákazník učiní veškerá nezbytná opatření, která lze po něm rozumně požadovat. Obchodník neodpovídá za zneužití přihlašovacích údajů k Účtu neoprávněnou osobou. Jakmile se Zákazník dozví o zneužití nebo o možnosti zneužití jeho přihlašovacích údajů, je tuto skutečnost povinen okamžitě nahlásit Obchodníkovi.

8. Dojde-li k zániku Smlouvy, Zákazník bude moci Zákaznický portál užívat ještě 12 měsíců od zániku Smlouvy. Zákazník může kdykoliv používání Zákaznického portálu ukončit, je však povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu písemně oznámit Obchodníkovi.

### Článek XIII. Osobní údaje

1. Zákazník podpisem smlouvy udělil Obchodníkovi v souladu se zákonem číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, věznění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) souhlas se zpracováváním a uchováváním jeho osobních údajů pro:

- a) účely informačních a účtovacích systémů Obchodníka a pro komunikaci se Zákazníkem, účely technických zásahů souvisejících s dodávkami elektřiny,
  - b) marketingové účely Obchodníka, tj. nabízení výrobků a služeb, zaslání informací o pořádaných akcích, výrobcích a jiných aktivitách, jakož i zaslání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků ve smyslu zákona číslo 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, přičemž Zákazník bude mít zřetelnou možnost jednoduchým způsobem odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy,
  - c) účely případného vymáhání splatných pohledávek Obchodníka za Zákazníkem vzniklé ze Smlouvy, a to zejména prostřednictvím inkasních společností pověřených Obchodníkem k jednání o úhradě dluhů, podmínkách finančního narovnání a ke sjednávání splátkových kalendářů, či případného postoupení splatných pohledávek Obchodníka za Zákazníkem vzniklé ze Smlouvy třetím osobám
2. Zákazník bere na vědomí, že ve smyslu § 5 odst. 2 ZOOÚ Obchodník je oprávněn zpracovávat osobní údaje bez souhlasu Zákazníka k účelům

- a) pro jednání o uzavření nebo změně Smlouvy a pro plnění Smlouvy,
- b) ochrany práv a právem chráněných zájmů Obchodníka.

3. Osobními údaji se pro účely Smlouvy rozumí údaje o Zákazníkovi uvedené ve Smlouvě a v jejích dodatcích, jako je adresa bydliště a odběrného místa, datum narození, věk, pohlaví, bankovní spojení, telefonní číslo. Zákazník uděluje souhlas Obchodníkovi jakožto správci těchto údajů a bere na vědomí, že správce bude osobní údaje zpracovávat přímo prostřednictvím svých zaměstnanců, zpracovatelů pověřených správcem a dále třetích osob, které budou správcem pro zpracování osobních údajů pověřeny na základě smluv uzavřených podle ustanovení §6 ZOOÚ.

4. Zpracovávání osobních údajů bude probíhat manuálně i automaticky a rozumí se jím následující nakládání s osobními údaji ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ, tedy jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, úprava, aktualizace, vyhledávání, používání, předávání, uchovávání, třídění, kombinování, blokování či likvidace. Zákazník uděluje souhlas Obchodníkovi se zpracováváním svých osobních údajů po dobu trvání jeho smluvního vztahu s Obchodníkem a po dobu

maximálně třiceti šesti měsíců po jeho ukončení nebo do odvolání souhlasu. Zákazník bere na vědomí, že souhlas s poskytnutím osobních údajů pro účely uvedené v bodě 1 tohoto článku je dobrovolné a je možné ho písemně kdykoli odvolat.

Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaným správcem ve smyslu § 12 ZOOÚ, tedy na poskytnutí informace o účelu zpracování, rozsahu zpracovávaných osobních údajů a jejich zdroji, povaze zpracování a příjemci či příjemcích osobních údajů a právo na jejich opravu.

### Článek XIV. Ostatní ujednání

1. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou Smlouvu jako celek či její část, která není veřejně známa, a ani neposkytnou informace v ní obsažené třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Tento závazek se netýká případu, kdy zveřejnění nebo poskytnutí informací třetí osobě určuje smluvními stranami obecně závazný právní předpis.

2. Stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení, která zůstávají platná a účinná a smluvní strany se zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného či neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

3. Veškeré spory vzniklé při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou smluvní strany řešit především jednáním s cílem dosáhnout smírného řešení. Je-li Zákazník spotřebitelem, má dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z této Smlouvy. Subjektem, který je v České republice oprávněn v tomto případě mimosoudní řešení sporu provádět, je Energetický regulační úřad. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.eru.cz](http://www.eru.cz).

4. Veškeré spory, které se stranám nepodaří odstranit jednáním a smírnou cestou nebo v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, budou řešit příslušné soudy České republiky a pro případ, že sídlo či odběrné místo Zákazníka kategorie Maloodběratel je nebo v budoucnu bude mimo území hlavního města Prahy, sjednává se mezi smluvními stranami pro tyto spory místní příslušnost soudu prvního stupně ve smyslu ustanovení § 89 a) zákona číslo 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, v místě sídla Obchodníka.

5. Z důvodu zvýšení kvality služeb Obchodníka může být telefonická komunikace mezi Obchodníkem a Zákazníkem ze strany Obchodníka monitorována.

6. Tyto OP jsou platné a účinné od 1. 1. 2016.

# PLYNÁRENSKÁ

## Předsmluvní informace Pražské plynárenské, a. s.

Pražská plynárenská, a.s., ve smyslu § 1811 a § 1820 zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“) sděluje budoucím zákazníkům (dále jen „Zákazník“, respektive „Zákazníci“) podstatné údaje a skutečnosti pro uzavření **Smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu kategorie Domácnost** nebo **Maloodběratel** nebo **Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze sítí nízkého napětí kategorie Maloodběratel - domácnost a Maloodběratel - podnikatel** (dále jen „Smlouva“, respektive „Smlouvy“).

Pražská plynárenská, a.s., se sídlem Praha 1 - Nové Město, Národní 37, PSČ 110 00, IČ 60193492, DIČ CZ60193492, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2337 (dále jen „PP“), je obchodník s plynem a elektřinou, číslo licence na obchod s plynem xxxxxxxxxx číslo licence na obchod s elektřinou xxxxxxxx číslo registrace u operátora trhu xxxxzákaznická linka xxxxxxxx e-mailová adresa xxxxxxxx webové stránky xxxxxxxx

### Vztah obchodních podmínek ke Smlouvě

V rámci usnadnění a urychlení procesu uzavírání Smluv, nejsou některá smluvní ujednání obsažena v samotných Smlouvách, ale jsou uvedena v Obchodních podmínkách dodávky zemního plynu PP nebo v Obchodních podmínkách dodávky elektřiny ze sítí nízkého napětí PP (dále jen „OP“), proto každá Smlouva obsahuje doložku, která odkazuje na příslušné OP. OP jsou v tištěné podobě připojeny ke Smlouvě a spolu s ní jsou předány Zákazníkovi.

Oboustranným podepsáním Smlouvy se OP stávají nedílnou součástí Smlouvy, což znamená, že se na Zákazníka budou vztahovat i práva a povinnosti, která jsou uvedena v OP. Stane-li se, že v OP bude uvedeno ustanovení, které bude v rozporu s ujednáním uvedeným v uzavřené Smlouvě, platí ujednání uvedené ve Smlouvě. Je proto v zájmu Zákazníka, aby se s OP před uzavřením Smlouvy podrobně seznámil a v případě, že některým ustanovením nebude rozumět, aby o vysvětlení požádal zaměstnance na obchodních přepážkách PP Jungmannova 31, Praha 1 - Nové Město nebo U Plynárny 500, Praha 4 - Michle, telefonicky na čísle xxxxxxxx nebo elektronicky na adrese xxxxxxxx. OP jsou v písemné formě dostupné na obchodních přepážkách PP a v elektronické podobě na internetových stránkách xxxxxxxx

### Uzavírání Smluv

**Zákazník může zmocnit jinou osobu**, aby za něj právně jednala při uzavření, změně či ukončení Smlouvy. PP je oprávněna v tomto případě od Zákazníka požadovat, aby jeho podpis na plné moci byl úředně ověřen.

### PP Smlouvy uzavírá vždy písemně.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno, na jakou dobu se Smlouva uzavírá, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

**U Smluv uzavřených na dobu určitou platí**, že v případě, že Zákazník nejméně 30 dní před uplynutím doby, na kterou je Smlouva sjednána, PP písemně neoznámí, že trvá na jejím ukončení nebo Obchodníka písemně nepožádá o pokračování platnosti Smlouvy na dobu neurčitou, Smlouva se automaticky prodlužuje o dobu jednoho roku, a to i opakovaně.

**Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou** může Zákazník vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní doba je tříměsíční a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi PP. Smlouvu je možné ukončit též dohodou a odstoupením od Smlouvy. Odstoupit od Smlouvy je však možné jen tehdy, pokud to umožňuje zákon nebo smluvní ujednání obsažená ve Smlouvě nebo OP.

Předpokladem uzavření Smlouvy je skutečnost, že Zákazník má s příslušným provozovatelem distribuční soustavy uzavřenu smlouvu o připojení. Jedná-li se o dodávku zemního plynu, kde je distributorem společnost Pražská plynárenská distribuce, a. s., a odběrné místo Zákazníka splňuje podmínky pro připojení k jeho distribuční soustavě, PP je od Pražské plynárenské distribuce, a. s., zmocněna, aby jí zastoupila při uzavření smlouvy o připojení.

Obchodník je oprávněn při uzavření Smlouvy od Zákazníka požadovat složení kauce nebo s ohledem k okolnostem i po jejím uzavření. Obchodník je oprávněn výši kauce stanovit až do výše trojnásobku měsíční zálohy.

Kauci je obchodník oprávněn požadovat zejména v případech, kdy Zákazník projevil platební nekázeň v rámci dřívějšího smluvního vztahu s Obchodníkem nebo se opakovaně dostane do prodlení s platbami podle Smlouvy, je-li Zákazník dlužníkem jiných fyzických či právnických osob, má-li Zákazník trvalé bydliště nebo sídlo v jiném státě apod. Obchodník o složení kauce vydá Zákazníkovi potvrzení. Případné bankovní úroky z poskytnuté kauce připadají Obchodníkovi na úhradu nákladů spojených s vedením účtu.

Kauce dle tohoto odstavce slouží jako zajištění pro případ, kdy Zákazník nedodrží platební podmínky a Obchodníkovi vznikne za Zákazníkem pohledávka po splatnosti. Nesložení kauce se považuje za podstatné porušení povinnosti vyplývající ze Smlouvy. V případě, že byla mezi smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dát kauci Obchodníkovi před započítáním dodávky plynu, vzniká povinnost Obchodníka zahájit dodávku plynu až po zaplacení kauce. Kauce nemá charakter závdavku ve smyslu ustanovení § 1808 občanského zákoníku, v platném znění. Obchodník je oprávněn započíst kauci dle tohoto odstavce na svoji splatnou pohledávku za Zákazníkem. Obchodník provede započtení v případě, že dojde k ukončení smluvního vztahu z důvodu uvedeného v čl. VI. bod 3. písm b) OP nebo z jiného důvodu, vznikne-li po konečném vyúčtování záloh nedoplatek. Započtení bude Zákazníkovi oznámeno v konečné zúčtovací faktuře. Kauce resp. její nezapočtená část bude Zákazníkovi vrácena po ukončení smluvního vztahu ve lhůtě do 30 dnů po vystavení konečné zúčtovací faktury. V průběhu smluvního vztahu si mohou smluvní strany ujednat změnu výše kauce. Obchodník může vrátit kauci Zákazníkovi kdykoli v průběhu smluvního vztahu.

Pro případ, kdy Zákazník uzavírá s PP Smlouvu korespondenčním způsobem pomocí formuláře - Návrh Smlouvy, který je umístěn na internetových stránkách xxxxxxxx, PP předem, ve smyslu § 1740 odst. 3 OZ, vylučuje přijetí Zákazníkem podepsaného Návrhu Smlouvy, k němuž by Zákazník připojil jakýkoli dodatek nebo od jehož textu by se Zákazník jakýmkoli způsobem odchýlil.

Uzavře-li Zákazník v postavení spotřebitele Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory PP, může využít svého práva od uzavřené Smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodů a to ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy, přičemž odstoupení je účinné jeho doručením obchodníkovi. Odstoupit od Smlouvy může Zákazník pouze písemně. Zákazník může využít formulář, který je i s návodem na jeho použití umístěn na internetových stránkách www.ppas.cz. Zákazník dodrží lhůtu k odstoupení, předá-li písemné odstoupení od Smlouvy poštovnímu přepravci ve lhůtě pro odstoupení.

### Řešení stížnosti

Nebude-li Zákazník spokojen s postupem PP při uzavírání Smlouvy nebo způsobem, kterým mu byla na základě Smlouvy poskytnuta dodávka zemního plynu nebo elektřiny, může podat písemně stížnost na adresu sídla PP nebo e-mailem na adresu xxxxxxxx. Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo stížnost podává, co je jejím předmětem a čeho se Zákazník domáhá. Výsledek prošetření stížnosti oznámí PP písemně Zákazníkovi se sdělením, zda je stížnost důvodná či