ČISTÁ
ENERGIE
ZÍTŘKA

Všeobecné obchodní podmínky
Dodávky plynu

Účinnost od 1. 1. 2026

Děkujeme, že jste se rozhodli odebírat energie od ČEZ Prodej, a.s. Uděláme vše pro to, abyste měli s dodávkou plynu vždy dobrou zkušenost a naše služby vám usnadnily život doma i v podnikání. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy, kterou s námi uzavíráte. Stanovují naše povinnosti, které k vám jako našemu zákazníkovi máme, a vaše závazky vůči nám.
V případě jakýchkoliv dotazů se na nás neváhejte obrátit. Všechny kontakty najdete na www.cez.cz/kontakty.

Naše partnerství

Obchodní podmínky upravují náš vzájemný smluvní vztah a jsou jeho nedílnou součástí.

Tyto všeobecné obchodní podmínky dodávky plynu („Podmínky") upravují smluvní vztah při dodávce plynu mezi vámi, zákazníkem, a námi, společností ČEZ Prodej, a.s., se sídlem Praha 4, Duhová 1/425, PSČ 140 53, IČO: 27232433, DIČ: CZ27232433, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 22581. Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky plynu („Sdružená smlouva" nebo „Smlouva") nebo smlouvy o dodávce plynu („Smlouva").
Smlouva může být měněna jinak než písemně a po vzájemné dohodě může být uzavřena nepísemnou formou. Je-li zákazníkem spotřebitel, Smlouva může být uzavřena nebo měněna jen písemně. Náš návrh Smlouvy nemůžete jednostranně měnit. Změnu návrhu nebudeme považovat za přijetí Smlouvy.
Podpisem Sdružené smlouvy souhlasíte, že uzavřeme smlouvu o zajištění služby distribuční soustavy s provozovatelem distribuční soustavy („Distributor") a Distributorovi poskytneme vaše osobní a kontaktní údaje. Uzavření smlouvy s Distributorem nám umožní dodávat vám plyn dle Sdružené smlouvy.
Smluvní vztah s vámi se řídí energetickým zákonem a občanským zákoníkem.

Práva a povinnosti

Zavazujeme se dodávat plyn podle vašich potřeb a vy se zavazujete uhradit nám cenu za dodaný plyn.

Máme povinnost dodávat vám plyn v kvalitě stanovené právními předpisy a převezmeme za vás odpovědnost za odchylku. Vy máte povinnost zaplatit nám cenu za dodaný plyn a související služby.
Do vašeho odběrného nebo předávacího místa („OM") je dodáván plyn ve sjednaném množství, jinak podle vašich potřeb a v souladu s podmínkami smlouvy o připojení uzavřené s Distributorem. Dodávka se uskutečňuje v souladu s řádem provozovatele přepravní soustavy a řádem provozovatele distribuční soustavy vydanými Distributorem. Jejich znění najdete na stránkách příslušného Distributora a jste povinni se s nimi seznámit a dodržovat je. Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z distribuční soustavy přes měřicí zařízení („Plynoměr") do vašeho OM v předávacím místě dohodnutém ve Smlouvě. Dodávka bude zahájena a může trvat, jen pokud je OM způsobilé k dodávce.
Máte povinnost nebýt v době od zahájení dodávky plynu podle Smlouvy a po celou dobu její platnosti smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem plynu, podle kterého by měl být do OM uvedeného ve Smlouvě dodáván plyn. Porušením této povinnosti zaniká naše odpovědnost za odchylku.
Distributor je oprávněn vám v nezbytném rozsahu omezit nebo přerušit dodávku plynu při předcházení stavu nouze, při stavu nouze a při odstraňování stavu nouze a v dalších případech upravených platnými právními předpisy. Opatření přijímaná v těchto případech stanoví Smlouva a řád provozovatele distribuční soustavy. Pokud nejsou uvedena ve Smlouvě ani v řádu, rozumí se opatřeními pokyny stanovené Distributorem a jeho dispečinkem, které jste povinni dodržovat.
Distributor má povinnost přerušit nebo ukončit dodávku plynu, pokud se dopustíte neoprávněného odběru. Náklady na přerušení nebo ukončení dodávky plynu jste povinni uhradit.

Produkt a cena

Vždy vám doporučíme produkt na míru vašim potřebám. V průběhu trvání Smlouvy můžete produkt měnit.

Cena za dodaný plyn je uvedena ve Smlouvě a/nebo v ceníku zvoleného produktu. Ceníky jsou trvale k dispozici na www.cez.cz/ceniky a na našich kontaktních místech. Cena zahrnuje DPH, daně a poplatky stanovené právními předpisy. Pokud jsme spolu uzavřeli Sdruženou smlouvu, jste povinni hradit i cenu služby distribuční soustavy a další regulované platby.
Máte právo produkt měnit, jestliže změnu nevylučuje Smlouva. Produkt vám bude aktivován, pokud splňujete jeho podmínky. My máme právo produkt změnit, pokud v době trvání Smlouvy přestanete plnit jeho podmínky.
Pokud požadujete dodávku plynu osvobozenou od daně z plynu, jste povinni nám doložit, že jste držitelem povolení k nabytí plynu osvobozeného od daně, jinak vám budeme cenu plynu účtovat včetně všech daní. Zánik či zrušení povolení jste povinni nám písemně oznámit.

Platby záloh a fakturace

Plyn platíte formou záloh a úhradou vyúčtování. Zálohy nastavujeme podle množství odebraného plynu a upravujeme je podle vaší spotřeby.

Za dodaný a vámi odebraný plyn jste povinni hradit předepsané zálohy. Informace o platbách obdržíte po uzavření Smlouvy a pro další zúčtovací období spolu s vyúčtováním. Výši záloh stanovíme nejvýše v rozsahu vaší důvodně předpokládané spotřeby v následujícím zúčtovacím období a upravujeme ji dle vaší spotřeby. Změní-li se v průběhu zúčtovacího období množství odebíraného plynu, cena plynu či charakter odběru, jsme oprávněni změnit výši, počet a splatnost záloh. Změnu vám vždy předem oznámíme. Své platby jste povinni uhradit do data splatnosti a označit naším variabilním symbolem. Platby hraďte způsobem sjednaným ve Smlouvě. Způsob placení můžete v době trvání Smlouvy měnit. Fakturační období je období mezi dvěma odečty stavu Plynoměru a zpravidla trvá dvanáct po sobě jdoucích měsíců. Odečet stavu Plynoměru provádí Distributor a vy jste povinni mu umožnit přístup k Plynoměru. Na základě údajů sdělených Distributorem vám vystavíme vyúčtování dodávky plynu, případně distribučních služeb („Vyúčtování") v cenách platných v době dodávky plynu.
Vámi zaplacené zálohy zúčtujeme ve Vyúčtování. Způsob vrácení případného přeplatku si můžete zvolit. Na výběr máte převedení přeplatku na zálohy pro další období nebo vrácení na vámi určený bankovní účet. Pokud jej neurčíte, vrátíme vám přeplatek na účet uvedený ve Smlouvě / účet evidovaný na vaše jméno, ze kterého nám hradíte zálohy. Pokud váš účet neznáme, přeplatek použijeme na zálohy předepsané pro další fakturační období a poté na úhradu vašich pohledávek po splatnosti. Zbývající přeplatek vám zašleme poštovní poukázkou. Platby uhrazené nad rámec Smlouvy, u nichž nebyl stanoven účel úhrady, jsme oprávněni započíst proti kterékoliv naší pohledávce za vámi.
Při prodlení s úhradou kterékoliv splatné pohledávky vzniká povinnost zaplatit úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.

Vzájemná komunikace a doručování

Vyberte si, jak s námi chcete komunikovat – elektronicky, telefonicky, dopisem, nebo prostřednictvím našich kontaktních míst.

Své požadavky můžete vyřešit z pohodlí domova prostřednictvím webové nebo mobilní aplikace, elektronicky pomocí formuláře na www.cez.cz/napiste-nam, poštou na adrese ČEZ Prodej, a.s., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň nebo telefonicky na bezplatné zákaznické lince 800 810 820. Pokud nebudeme mít jistotu, že hovoříme s vámi, můžeme váš telefonický požadavek odmítnout a doporučit jiný vhodný způsob zadání vašeho požadavku. Rádi vás uvítáme i v našich kontaktních místech – jejich seznam naleznete na www.cez.cz/kontakty.
Kontaktovat vás můžeme telefonicky, prostřednictvím SMS nebo jinými technickými prostředky umožňujícími komunikaci s vámi, poštou na vámi sdělenou adresu nebo prostřednictvím datové schránky. Vyrozumění o změně Podmínek, změně produktu a cen vám budeme zasílat elektronicky na vaši e-mailovou adresu, a není-li to možné nebo vhodné, dopisem zaslaným na vámi určenou adresu nebo do datové schránky. Aby se nám dařilo vás kontaktovat, udržujte své kontaktní údaje aktuální a pravidelně nás informujte o jejich změnách, jinak se vystavujete nebezpečí, že vám nebudou doručeny důležité informace.

Reklamace

Kontaktujte nás, vaše podněty prověříme.

Reklamaci můžete uplatnit při nesouhlasu s vyúčtováním či měřením spotřeby nebo tehdy, pokud se domníváte, že z naší strany došlo

k pochybení. Můžete tak učinit na bezplatné zákaznické lince 800 810 820, prostřednictvím webové nebo mobilní aplikace nebo poštou na adrese ČEZ Prodej, a.s., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň. Reklamaci uplatněte co nejdříve a vždy uvádějte její důvod a své identifikační údaje.
Reklamaci prošetříme a do 15 dnů od jejího doručení vás budeme informovat o výsledku. U reklamací souvisejících s distribucí plynu, například u reklamace měření spotřeby, se tato doba prodlužuje o dobu vyřizování Distributorem. Bez ohledu na uplatněnou reklamaci jste povinni hradit předepsané platby ve lhůtě splatnosti. Při oprávněné reklamaci provedeme vzájemné vypořádání v platbách do 15 dnů od jejího vyřízení.
Pokud máte pocit, že jsme vaši reklamaci řádně neposoudili, můžete se obrátit na ombudsmana ČEZ, a to prostřednictvím formuláře umístěného na www.cez.cz/ombudsman nebo poštou na adresu ombudsman ČEZ, Jemnická 1138/1, 140 00 Praha 4.

Řešení sporů a příslušnost soudu

Naše Smlouva se řídí českým právem. V případě sporu se můžete obrátit na Energetický regulační úřad.

Případné spory vyplývající ze Smlouvy můžete řešit mimosoudně u Energetického regulačního úřadu (ERÚ), Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, www.eru.cz.
K rozhodování soudních sporů s mezinárodním prvkem je místně příslušný soud podle našeho sídla. Rozhodným právem bude vždy právo České republiky.

Změna podmínek, produktů a cen

O změně Podmínek, produktů a cen vás budeme vždy včas informovat. Máte právo s těmito změnami nesouhlasit a Smlouvu vypovědět.

Máme právo v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit Podmínky a zvýšit cenu při technických, provozních, obchodních (především při zvýšení velkoobchodních cen) nebo organizačních změnách na naší straně nebo na trhu s plynem a z důvodu legislativních změn. Měnit Podmínky můžeme v částech týkajících se způsobu a podmínek vyúčtování dodávky plynu a plateb za ně, rozsahu našich i vašich práv a povinností, způsobu a podmínek uplatnění a vyřízení reklamací, změny produktu, formy a výše smluvních sankcí, odpovědnosti za škodu, způsobů ukončení Smlouvy, způsobů vzájemné komunikace a doručování, výhrad ve vztahu k právním předpisům, ujednání upravených právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu a rozsahu možných jednostranných změn Smlouvy z naší strany a způsobu jejich oznámení vám nebo v případě opravy zjevných, formulačních či tiskových chyb nemajících vliv na práva a povinnosti smluvních stran.
Máme právo zrušit produkt. Při zrušení produktu vždy dodržíme vaši fixaci a oznámíme vám, jaký bude váš nový produkt. Ten budeme vybírat tak, aby byl svými podmínkami co nejbližší vašemu původnímu produktu, jinak zvolíme produkt na dobu neurčitou. Pokud vám nový produkt nebude vyhovovat, máte možnost vybrat si sami z naší nabídky jiný, jehož podmínky budete splňovat.
Změnu Podmínek, zrušení vašeho produktu nebo změnu ceny uveřejníme na našich webových stránkách www.cez.cz, a pokud jste spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba a odebíráte plyn, oznámíme vám ji nejpozději třicátý den přede dnem její účinnosti. Vy máte právo bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy kdykoliv do desátého dne přede dnem účinnosti změny. Výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu dni účinnosti změny.
Při zvýšení regulované složky ceny, daní nebo poplatků nebo tehdy, je-li důvodem změny smluvních podmínek změna právního předpisu, vám právo vypovědět Smlouvu nevzniká.

Ukončení smlouvy nebo přerušení dodávky

Smlouvu lze ukončit písemně – dohodou, výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy. Smlouvu na dobu neurčitou je možné vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou.

Smlouvu na dobu neurčitou lze písemně vypovědět v tříměsíční výpovědní době, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
Máte právo vypovědět Smlouvu z důvodu změny zákazníka v odběrném místě. Důvod výpovědi musíte prokázat. Smlouva zanikne uplynutím patnáctidenní výpovědní doby, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
Pokud jste spotřebitelem (odebíráte plyn pro domácnost) a Smlouvu jste uzavřeli distančním způsobem nebo mimo naše obchodní prostory, můžete od Smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne jejího uzavření. K odstoupení můžete využít formulář, který je k dispozici na našich stránkách www.cez.cz/formulare a na kontaktních místech. Pokud je tímto způsobem Smlouva uzavřena při změně dodavatele, máte právo Smlouvu bez sankce vypovědět do patnáctého dne po zahájení dodávky plynu. Výpovědní doba činí patnáct dnů a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Již odebraný plyn a související služby jste povinni uhradit.
Od Smlouvy lze odstoupit v případě jejího podstatného porušení. Vy můžete odstoupit, když vám přestaneme bezdůvodně dodávat plyn, jsme v prodlení se zaplacením splatného závazku, který neuhradíme ani po vašem písemném upozornění, nebo vám nezajistíme distribuční služby, přestože jsme uzavřeli Sdruženou smlouvu. My můžeme odstoupit, když se dopustíte neoprávněného odběru, zejména při opakovaném neplnění platebních povinností, které nebudou splněny ani po písemném upozornění, a dále pokud porušíte povinnost nebýt v době od zahájení dodávky plynu a po celou dobu platnosti Smlouvy smluvní stranou účinného smluvního vztahu s jiným dodavatelem, podle kterého by měl být v době platnosti Smlouvy dodáván plyn do OM uvedeného ve Smlouvě, nebo pokud nám v důsledku vašeho porušení Smlouvy vznikne škoda.
Odstoupit lze i z důvodu vydání rozhodnutí o úpadku.
Písemné odstoupení je účinné dnem doručení, pokud v něm není uveden pozdější den. Odstoupení musí být v těchto případech vždy zdůvodněno.
Dochází-li k ukončení Smlouvy, můžete ke dni zániku Smlouvy provést kontrolní odečet Plynoměru („Samoodečet") a doručit nám jej. Pokud nebudou splněny podmínky pro Samoodečet stanovené právními předpisy, nebudeme k němu přihlížet a konečné Vyúčtování vám vystavíme dle hodnot zjištěných Distributorem.

Poplatky

Poplatky účtujeme jen za porušení Smlouvy nebo za mimořádné úkony.

V případě, že od nás budete potřebovat písemné potvrzení, například o bezdlužnosti, výpis ze zákaznického účtu či jiné mimořádné potvrzení nebo když budete požadovat zaslání přeplatku poštovní poukázkou i přesto, že k hrazení plateb využíváte bankovní účet, jsme oprávněni vám účtovat poplatek 61 Kč.
Za upomínku s výzvou k úhradě jakékoliv splatné platby jsme oprávněni vám účtovat poplatek ve výši 240 Kč. Pokud víte, že nestihnete včas zaplatit, kontaktujte nás ještě před termínem splatnosti Vyúčtování či zálohy a najdeme vhodný způsob řešení této situace.
Neuhradíte-li po ukončení Smlouvy jakoukoliv splatnou pohledávku, jsme oprávněni vám účtovat jednorázový poplatek ve výši 500 Kč plus 18 % z dlužné částky, celkem maximálně 9 500 Kč. Poplatek slouží ke krytí části nákladů na vymáhání.
Všechny poplatky jsou uvedeny včetně 21% DPH. Při změně sazby DPH výši poplatků přizpůsobíme aktuální výši DPH.
V situacích, kdy dojde k zahájení přerušení dodávky plynu do vašeho OM nebo k jejímu přerušení či obnovení dodávky nebo ukončení dodávky, se zavazujete uhradit poplatky spojené s těmito úkony ve výši stanovené právními předpisy, případně ceníkem příslušného Distributora.

Zajišťování zvláštních povinností v oblasti obnovitelných zdrojů

Pokud jsme ze zákona povinni zajistit v rámci dodávky do vašeho OM určitý podíl energie pokročilého biometanu (např. pro dopravní účely podle § 47d zákona o podporovaných zdrojích energie) anebo jiné látky, popř. pokud jsme v souvislosti s dodávkou do vašeho OM povinni uplatnit určité množství záruk původu, vznikají nám dodatečné náklady na dodávky plynu. Za účelem plnění těchto zákonných povinností jste povinni nás při uzavření Smlouvy a dále 30 dnů přede dnem, kdy dojde ke změně charakteru odběru ve vašem OM, anebo kdykoliv, kdy o to požádáme, informovat, zda se k vašemu OM vztahují povinnosti dle věty první. Zjistíme-li, že se k vašemu OM vztahují povinnosti dle věty první, aniž jste nám to oznámili, jste povinni nám uhradit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za MWh × množství dodaného biometanu a my jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy. Současně jsme oprávněni vám přeúčtovat a vy jste povinni uhradit všechny sankce, které nám budou v souvislosti s vaším porušením uloženy.

Osobní údaje

Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s právními předpisy a dbáme o ochranu vašich práv.

Abychom mohli plnit naše povinnosti ze Smlouvy a povinnosti uložené právními předpisy a chránit naše oprávněné zájmy, zpracováváme vaše identifikační a kontaktní údaje a některé další údaje, které jste nám v souvislosti s uzavřením Smlouvy poskytli. Tyto údaje zpracováváme pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k jejímu ukončení a uplatňování práv ze Smlouvy.
Proti zpracování osobních údajů na základě našich oprávněných zájmů máte právo kdykoliv podat námitku. Více informací o zpracování osobních údajů včetně svých práv najdete na www.cez.cz/udaje v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů.

Ostatní ujednání

Při uzavírání, změně nebo ukončování Smlouvy či při dalším písemném styku lze náš podpis nahradit kopií. Pokud při těchto úkonech pověřujete zmocnitele, budeme od vás vyžadovat doložení plné moci v písemné podobě.

V Praze 1. 11. 2025
ČEZ Prodej, a.s.