OBCHODNÍ PODMÍNKY
SDRUŽENÝCH SLUŽEB DODÁVKY PLYNU Č. 7/2023

vydané držitelem licence pro obchod s plynem: innogy Energie, s.r.o.,
Limuzská 3135/12, 100 00 Praha 10 – Strašnice, IČ: 49903209, DIČ: CZ49903209,
zápis v obchodním rejstříku: MěS v Praze, sp. zn.: C 220583 (dále jen „innogy“)

innogy

Čl. 1 Předmět a definice pojmů

1.1. Tyto Obchodní podmínky sdružených služeb dodávky plynu (dále jen „OP“) podrobněji upravují smluvní vztahy vznikající na základě energetického zákona (dále jen „EZ“) při dodávce plynu mezi innogy a Zákazníkem, který odebírá plyn (dále jen „Zákazník“). OP jsou nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky plynu (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi innogy a Zákazníkem. Nestanoví-li zákon jinak, tyto OP se přiměřeně použijí i na právní vztah ze zákona mezi Zákazníkem a innogy jako dodavatelem poslední instance a na právní vztah závazku na dobu neurčitou ze zákona bezprostředně na dodávku poslední instance navazující.

1.2. Definice plynu je uvedena v EZ. Zákazník kategorie Domácnost je Zákazník, který odebírá plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů své domácnosti. Zákazník kategorie Maloodběratel je Zákazník definovaný ve vyhlášce o Pravidlech trhu s plynem s ročním odběrem do 630 000 kWh. Tam, kde se v těchto OP hovoří o Zákazníkovi – spotřebiteli, rozumí se jím Zákazník kategorie Domácnost a Zákazník – fyzická osoba nepodnikající nebo jednající mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Pojem podnikatel vymezuje zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“). Společný termín pro innogy a Zákazníka ve smluvní dokumentaci je „Smluvní strany“.

1.3. V případě, že tyto OP používají termín „Dodatek“, znamená tento pojem dodatek, jímž se mění produkt vymezený zejména cenou nebo způsobem jejího určení, dobou trvání Smlouvy, Ceníkem služeb a příp. dalšími specifiky vymezenými v Produktových podmínkách, nevyplývá-li z kontextu příslušného ustanovení význam jiný. V případě, že tyto OP používají termín „Smlouva“, zahrnuje tento pojem právní úpravu konkrétního smluvního vztahu se Zákazníkem (smlouva v materiálním smyslu), ve znění případných pozdějších změn, Dodatků, příslušného Ceníku, platných OP a ostatních Smluvních dokumentů, na které Smlouva nebo takové Smluvní dokumenty vydané na základě práva upraveného těmito OP odkazují, nevyplývá-li z kontextu příslušného ustanovení význam jiný (např. při srovnání Smlouvy a jiného Smluvního dokumentu, kdy takový srovnávaný dokument do rámce Smlouvy v daném případě nepatří). V případě, že tyto OP používají termín „Smlouva/Dodatek“, znamená tento pojem konkrétní dvoustranné právní jednání (bez ohledu na jeho formu) vedoucí k uzavření Smlouvy nebo změně produktu dle Smlouvy. V případě, že tyto OP používají termín „Smluvní dokumenty“ nebo „Smluvní dokumentace“, znamená tento pojem souhrn veškerých dokumentů tvořících obsah Smlouvy nebo dokumentů, které jsou deklarovány jako její nedílná součást.

1.4. Nestanoví-li Smlouva jinak, je právo Zákazníka spotřebitele na plnění z této Smlouvy vázáno na jeho osobu. Tím není dotčen za trvání Smlouvy účel dodávky spočívající v případě Zákazníka kategorie Domácnost i v uspokojování osobních potřeb členů jeho domácnosti. Za to, kdo v odběrném místě Zákazníka plyn spotřebovává a k jakým účelům, odpovídá Zákazník. innogy vychází z prohlášení Zákazníka na Smlouvě, příp. ve smlouvě o připojení. Nestanoví-li Smlouva se Zákazníkem kategorie Domácnost, že je s podmínkou pozdějšího souhlasu uzavřena i ve prospěch třetích osob (např. dědiců), smrtí Zákazníka zaniká. Tím nejsou dotčeny nevypořádané závazky Smluvních stran vzniklé za života Zákazníka ani právo innogy domáhat se v penězích bezdůvodného obohacení nebo náhrady škody způsobené neoprávněným odběrem, pokud bezesmluvní odběr v odběrném místě trvá. Jde-li o bezdůvodné obohacení osob blízkých zesnulému Zákazníkovi, nahradí se innogy v penězích v cenách dle Smlouvy. Smlouva smrtí Zákazníka kategorie Domácnost nezaniká, pokud jeho pozůstalý manžel bez zbytečného odkladu innogy prokáže, že Smlouva trvá, protože je z ní od počátku zavázán společně a nerozdílně se zesnulým manželem z důvodu jejího sjednání v rámci běžných záležitostí rodiny dle OZ, tedy pokud prokáže, že Smlouva byla uzavřena v době existence společné rodinné domácnosti manželů k odběrnému místu, kde se taková domácnost nachází, nebo byla uzavřena k odběrnému místu, k němuž manželé disponovali společným právem náležejícím do jejich společného jmění manželů. I v takovém případně však Smlouva zanikne, pokud innogy eviduje předchozí nesouhlas pozůstalého manžela s uzavřením takové Smlouvy. Nelze-li shora uvedené skutečnosti prokázat listinami, prokazují se čestným prohlášením. Pozůstalý manžel, který se domáhá trvání Smlouvy, je povinen bez zbytečného odkladu innogy požádat o přepis zákaznických údajů k ní evidovaných.

1.5. Ujednání Smlouvy, Dodatku nebo Ceníku odlišná od ustanovení těchto OP mají obecně přednost, nestanoví-li tyto OP v konkrétních případech něco jiného. Pokud tyto OP upravují větší podrobnosti určitého ve Smlouvě/Dodatku založeného ujednání, lze je bez dalšího použít spolu s ujednáním Smlouvy/Dodatku (pokud ze znění těchto Smluvních dokumentů nevyplývá jinak), a to se zachováním pravidla přednosti podle předchozí věty. Jestliže se na smluvní vztah aplikují Produktové podmínky či Podmínky doplňkových služeb, mají přednost před ustanoveními OP, pokud jsou s nimi v rozporu. innogy je oprávněna na základě těchto OP vydat i dílčí speciální podmínky pro různé Smlouvy, produkty či skupiny Zákazníků. Rovněž tyto smluvní dokumenty, budou-li vydány, budou mít přednost před ustanoveními těchto OP, pokud s nimi budou v rozporu. V případě rozporu v různých Smluvních dokumentech, které se nepodaří odstranit s pomocí předchozích pravidel o přednosti, platí (bez ohledu na vztah obecnosti a speciality) to ustanovení, které zachovává právo kterékoli Smluvní strany aktivně něco činit. Pokud mají taková či různá konkurující si práva obě Smluvní strany, má přednost právo té Smluvní strany, která jej využije jako první. Tím není dotčeno zákonné pravidlo o přednosti výkladu příznivějšího pro spotřebitele, které se týká interpretace výkladově nejasných ustanovení Smlouvy, nikoli pravidel pro odstranění rozporu konkurujících si ustanovení.

Čl. 2 Vznik Smlouvy a její změny

2.1. Platnost a účinnost Smlouvy

Smlouva nabývá platnosti dnem doručení Zákazníkem podepsané nabídky na uzavření Smlouvy do innogy a účinnosti dnem odpovídajícím termínu zahájení dodávky (dále jen „TZD“), který je určen zprovozněním měřidla (dále jen „Plynoměr“) nebo účinností změny dodavatele anebo v případě přepisu TZD uvedeným ve Smlouvě. Při stanovení TZD je nutno respektovat platný Řád provozovatele distribuční soustavy vydaný příslušným Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“), platné obecně závazné právní předpisy (včetně lhůt) a smluvní podmínky předchozího dodavatele, a to i ke dni platnosti Smlouvy. innogy je oprávněna TZD uvedený ve Smlouvě v písemném sdělení zaslaném Zákazníkovi jednostranně a přiměřeně změnit, pokud k tomu vznikne důvod spočívající v délce procesu změny dodavatele, v neposkytnutí součinnosti předchozího dodavatele, resp. smluvní vázanosti Zákazníka k němu, ve změně okamžiku zprovoznění Plynoměru, příp. jiný podstatný ospravedlnitelný důvod. Dodatek nabývá platnosti dnem doručení Zákazníkem

Jsme tu pro Vás: **800 11 33 55** • **www.innogy.cz** • hustá síť poboček

Powered by MVM

podepsané nabídky na uzavření Dodatku do innogy a účinnosti dnem stanoveným v Dodatku. innogy je oprávněna termín účinnosti Dodatku změnit z obdobných důvodů jako TZD. Byla-li Smlouva/Dodatek uzavřena distančně nebo mimo provozovnu innogy, Zákazník spotřebitel bere na vědomí, že bude-li TZD nebo účinnost Dodatku stanovena před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od Smlouvy/Dodatku, tímto určením Zákazník zároveň výslovně žádá innogy o takové dřívější zahájení plnění a ohledně takto již poskytnutého plnění zaniká jeho právo na odstoupení od Smlouvy/Dodatku. Byl-li uzavřen Dodatek na produkt bez existence jím takto měněné smlouvy s innogy, považuje se bez dalšího za Smlouvu, přičemž v takovém případě se za dohodnutý způsob úhrady plateb za dodávku plynu považuje příkaz k úhradě.

2.2. Jednání vedoucí k uzavření či změně Smlouvy

2.2.1. Smluvní strany mohou uzavřít Smlouvu/Dodatek nebo ji po vzájemné dohodě změnit v některé z následujících forem či jejich kombinacích:
- písemně v listinné materializované formě s vlastnoručním podpisem Zákazníka a faksimile podpisů za innogy,
- ústně telefonicky, přičemž obsah sjednaného závazku a souhlasný projev vůle Zákazníka bude zachycen na audionahrávce a/nebo v písemném potvrzení zaslaném následně Zákazníkovi, které může mít i formu Souhrnu údajů evidovaných ke Smlouvě. Tato forma je přípustná jen pro změnu Smlouvy, kterou se nemění její podstatné náležitosti,
- písemně elektronicky doručením elektronického zobrazení Smlouvy/Dodatku v běžných formátech jako například .jpg, .pdf, .png, vytvořených pomocí skeneru či digitální fotografie věrně zachycující el. obraz listinné podoby opatřené vlastnoručním podpisem Zákazníka a současně faksimile podpisů za innogy na e-mailovou adresu info@innogy.cz nebo na další kontakty uvedené na webu innogy; Smluvní strany mezi sebou považují takový způsob podpisu za elektronický podpis prostý,
- písemně elektronicky s uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu obecně závazných právních předpisů,
- písemně elektronicky, kdy linie vlastnoručního podpisu Zákazníka jsou zachyceny pomocí elektronického zařízení provozovaného innogy nebo jejím smluvním partnerem,
- písemně elektronicky, kdy projev vůle Zákazníka je učiněn ve stanovené formě (např. elektronickou akceptací, elektronickým podpisem prostým) a je systematicky zachycen a archivován v elektronickém systému innogy ve smyslu § 562 odst. 2 OZ využívajícím internet nebo v zákaznickém portálu innosvět (nebo v elektronickém systému kterékoli společnosti innogy v České republice či smluvního partnera innogy, vč. banky s využitím BankID),
- písemně elektronicky, kdy projev vůle Zákazníka k písemné nabídce innogy je učiněn formou doručení této nabídky zpět innogy datovou schránkou buď spolu s oskenovaným podpisem Zákazníka na nabídce, nebo s jeho krátkou slovní odpovědí, z níž jednoznačně vyplývá bezvýhradný a bezpodmínečný souhlas s ní. Tato forma je přípustná jen za podmínky, že je výslovně umožněna na základě sdělení na webu innogy, přičemž innogy je oprávněna tuto formu umožňovat i neumožňovat podle svého uvážení, s čímž Zákazník předem souhlasí (takové sdělení pak není změnou OP/smluvních podmínek, protože materiálně nemění práva a povinnosti Smluvních stran po dobu trvání Smlouvy),
- chováním Zákazníka, které nepochybně svědčí o jeho vůli být Smlouvou/Dodatkem vázán, např. zaplacením první zálohy nebo první Faktury, a to podle toho, která skutečnost nastane dříve,
- jinak, dle písemných instrukcí innogy doručených Zákazníkovi společně s nabídkou/návrhem Smlouvy/Dodatku, např. úhradou určené zálohy/předplatby na oznámený bankovní účet pod variabilním symbolem.

2.2.2. V případě elektronických forem tam, kde se ve Smlouvě/Dodatku hovoří o „podpisu“ a „doručení“, mají tyto pojmy rovněž význam „elektronický podpis“, „elektronické doručení“ či „akceptace v elektronickém systému“ nahrazující podpis i doručení. V případě nedodržení sjednané formy k uzavření Smlouvy/Dodatku či jejich změně nedojde, innogy je však oprávněna (nikoli však povinna, Zákazník na toto nemůže spoléhat) podle charakteru vady projevu vůle Zákazníka jej ve lhůtě 30 dnů od doručení jeho akceptace vykazující vady do innogy vyrozumět, že ji považuje přesto za uzavřenou, nebo jej vyzvat a poučit, jak má svůj projev vůle sám zhojit ve stanovené lhůtě.

2.2.3. Nabídku Smlouvy/Dodatku učiněnou innogy (bez ohledu na formu) lze pouze přijmout v požadované formě bez textových dodatků, odchylek či výhrad anebo odmítnout. K textovým dodatkům, odchylkám či výhradám nebude přihlíženo a ze skutečnosti, že innogy začne plnit takovou Smlouvu/Dodatek, nelze vyvozovat skutečnost jejich přijetí. Za textový dodatek či odchylku se nepovažuje vyplnění proměnných údajů netvořících podstatné náležitosti Smlouvy na formuláři Smlouvy/Dodatku Zákazníkem či jejich pozdější doplnění/oprava/změna po vzájemné dohodě Smluvních stran, pokud v platně uzavřené Smlouvě chybí nebo jsou uvedeny chybně. Smluvní pole „Zvláštní ujednání“ slouží pouze k záznamu oboustranně dohodnutého dodatku či odchylky od smluvní úpravy. innogy je oprávněna sama opravit zjevné nesprávnosti v případě údaje o iniciální předpokládané spotřebě a původním dodavateli na formuláři Smlouvy, pokud je z jiných dokumentů a údajů, které má k dispozici nebo které poskytl PDS, zjevné, že jsou uvedeny nesprávně, resp. pokud Zákazník adekvátně nedoložil jejich správnost.

2.2.4. Jedná-li se o změnu Smlouvy měnící její podstatné a/nebo důležité náležitosti z důvodů upravených Smlouvou, těmito OP (odst. 4.4. a 12.10.) či zákonem, platí (nejedná-li se o zpětné narovnání sporných skutečností mezi Smluvními stranami) za všech okolností (i mimořádných), které mohou případně nastat, že vzhledem k adheznímu charakteru smluvního vztahu se o změně Smlouvy/znění Dodatku z podnětu innogy mezi Smluvními stranami individuálně nevyjednává ani nedochází k eskalaci sporných skutečností k jakémukoli státnímu orgánu či třetí straně, ale innogy vždy předkládá Zákazníkovi písemný návrh změny Smlouvy/Dodatku nejpozději 30. den před plánovanou účinností, který má Zákazník právo bez výhrad jako celek přijmout nebo zcela odmítnout, přičemž platí, že výslovný projev vůle Zákazníka se nevyžaduje (pokud není vyžadován právním předpisem, od něhož se není možné odchýlit) a innogy bude vycházet z fikce souhlasu Zákazníka (přijetí návrhu), pokud se Zákazník ve lhůtě stanovené innogy, jinak nejpozději 10. den před účinností změny, výslovně písemnou formou nevyjádří, že návrh odmítá. Dochází-li takovou změnou Smlouvy/Dodatkem ke zvýšení ceny nebo změně jiných smluvních podmínek u Zákazníků spotřebitelů nebo fyzických osob podnikajících, je s odmítnutím návrhu vždy spojeno právo Zákazníka na písemnou výpověď závazku ze Smlouvy do 10. dne před účinností změny/platností Dodatku, nestanoví-li zákonná úprava, od níž se nelze smluvně odchýlit, lhůtu jinou. Tím nejsou dotčena ustanovení těchto OP, která

dále upravují podrobnosti v případě změny ceny nebo změny těchto OP a která právo Zákazníka na výpověď smlouvy v určitých případech vylučují nebo upravují odlišně. Ustanovení tohoto pododstavce se uplatní přednostně před případným odlišným ujednáním Smlouvy.

2.2.5. Způsobem uvedeným v předchozím pododstavci je innogy rovněž oprávněna zrušit produkt sjednaný Zákazníkem (včetně produktu pro prolongaci), který již není aktivně nabízen ke sjednání na webu innogy, a navrhnout mu převedení na jiný vhodný produkt z aktuální nabídky na webu innogy, který bude nejvíce odpovídat původnímu produktu nebo nejlépe reflektovat situaci Zákazníka ve vztahu k aktuální tržní situaci. V takovém případě má Zákazník možnost zvolit si i jiný produkt z produktů aktuálně nabízených na webu innogy, bude-li splňovat podmínky pro jeho sjednání a vyrozumí-li o tom innogy ve lhůtě pro výpověď Smlouvy, a to způsobem, který innogy oznámí, jinak písemně. Nevyplývá-li ze Smlouvy/Dodatku nebo z okolností upravených zákonem možnost širšího uplatnění práva změny produktu, může innogy k takové změně přistoupit pouze:
- v případě Smluv na dobu určitou s fixní cenou vždy s účinností ke dni prodloužení Smlouvy (prolongace), kdy Zákazníka převede na jiný fixní produkt splňující uvedené podmínky,
- po uplynutí zákonné doby dodávky podle Smlouvy uzavřené na dobu určitou 36 měsíců, po níž se taková Smlouva ze zákona považuje za Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, kdy Zákazníka převede na produkt na dobu neurčitou bez fixní ceny,
- u Smluv a Dodatků uzavřených po 30. 6. 2023 s účinností ke dni prodloužení Smlouvy (prolongace) i v případě převedení Zákazníka se Smlouvou na dobu určitou s fixní cenou na Smlouvu na dobu neurčitou bez fixní ceny.

Ustanovení tohoto pododstavce se uplatní přednostně před případným odlišným ujednáním Smlouvy.

2.2.6. Pokud Zákazníkovi z jakéhokoli právního důvodu svědčí právo na zohlednění jakékoli výhody oproti standardním smluvním podmínkám nabízeným innogy na jejím webu, lze ji zohlednit – pokud ji innogy akceptuje – nejdříve s účinky ode dne jejího uplatnění Zákazníkem vůči innogy, nestanoví-li titul pro uplatnění takové výhody výslovně jinak.

2.3. Souhlas s uzavřením smlouvy o distribuci

Zákazník dává innogy výslovný souhlas k uzavření smlouvy s příslušným PDS zahrnující distribuci plynu do odběrného nebo předávacího místa Zákazníka (Smlouva o distribuci plynu). innogy může toto právo převést na třetí osobu, avšak pouze v případě, kdy odpovědnost za uzavření Smlouvy o distribuci plynu vůči Zákazníkovi nese sama.

2.4. Trvání Smlouvy

Smluvní vztah mezi innogy a Zákazníkem je uzavřen na dobu neurčitou, není-li ve Smlouvě/Dodatku uvedeno jinak. Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, považuje se bez dalšího na základě EZ po uplynutí doby dodávky 36 měsíců (vč. prolongace) na základě takové Smlouvy za Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou (nejdříve však od 1. 1. 2025).

2.5. Konverze a archivace Smluvních dokumentů a Písemností

2.5.1. Listinnou formu Smlouvy/Dodatku vč. souvisejících Dokumentů a Písemností jsou Smluvní strany oprávněny jednostranně neautorizovaně konvertovat do elektronické formy a zpět v běžných formátech pomocí skeneru, digitálního fotoaparátu a zpět pomocí tiskárny. Má se za to, že konvertovaný dokument, který věrně zachycuje obraz originálu, má mezi Smluvními stranami a vůči třetím stranám právní a důkazní sílu originálu bez nutnosti originál předkládat. Ten je možné skartovat, aniž by to bylo Smluvním stranám jakkoli k tíži. Zákazník souhlasí s tím, že innogy toto právo může využít po uzavření Smlouvy/Dodatku s tím, že el. verze bude Zákazníkovi zaslána do zákaznické aplikace, v níž automaticky Zákazníkovi po jeho registraci vzniká účet (přihlášení viz innogy.cz), přičemž Zákazník má možnost podat ve lhůtě 45 dnů od doručení písemnou námitku neshody el. formy s originálem. Zákazník je oprávněn vyžádat si zaslání el. verze též na e-mail nebo se s ní seznámit na kterémkoli zákaznickém centru. Po marném uplynutí této lhůty se má za to, že takový el. dokument je plně shodný s originálem a vyjadřuje vůli Smluvních stran stejně, jako kdyby byl elektronicky učiněn. Zákazník má kdykoli za trvání Smlouvy přístup k el. dokumentům na účtu.

2.5.2. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva a ostatní dokumenty budou v innogy konvertovány pomocí skeneru a archivovány s využitím dlouhodobé údržby pomocí elektronických pečetí podle interních pravidel v el. systému, k němuž innogy disponuje kladným posudkem soudního znalce o naplnění požadavku spolehlivosti (systematičnost a posloupnost provádění a ochrana proti změnám) podle § 562 OZ. Detailní podmínky digitalizace innogy deklaruje na webu innogy a na zákaznických centrech v dokumentu „Technický standard innogy pro digitalizaci dokumentů“. Smluvní strany považují konvertovaný el. dokument v souladu s uvedeným technickým standardem (příp. budoucím vyšší úrovně dle stavu poznání) za ekvivalent originálu a jeho věrný obraz.

Čl. 3 Podmínky dodávky a odběru plynu

3.1. Podmínky dodávky

Dodávka a odběr plynu jsou zahájeny od počátečního stavu Plynoměru stanoveného PDS, k jehož distribuční soustavě je připojeno odběrné místo (dále jen „OM“) Zákazníka, a uskutečňují se podle podmínek Smlouvy, OP a potřeb Zákazníka. Dodávka plynu je prováděna řádně a včas v souladu s Řádem provozovatele distribuční soustavy (dále jen „ŘPDS“) a podle Smlouvy o připojení uzavřené mezi Zákazníkem a příslušným PDS dle právních předpisů a v souladu s ŘPDS vydaným příslušným PDS. Zákazník se zavazuje seznámit se s ŘPDS uveřejněným na webových stránkách příslušného PDS.

3.2. Povinnosti innogy

innogy je povinna:

a) dodávat Zákazníkovi dlouhodobě a průběžně plyn a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet službu distribuční soustavy a ostatní služby (dále jen „distribuční služby“); měření dodávek plynu, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu provádí PDS podle příslušných právních předpisů,
b) plyn dodat do OM stanoveného ve Smlouvě v kvalitě stanovené příslušnými obecně závaznými právními předpisy a v množství, které podstatným způsobem nepřekročí předpokládané/plánované množství vyplývající ze Smlouvy (resp. uvedené u operátora trhu) a technických parametrů OM stanovených/dohodnutých s PDS; tato povinnost se vztahuje na všechna OM uvedená ve Smlouvě; dodávka plynu je považována za splněnou přechodem plynu z příslušné distribuční soustavy

přes Plynoměr do OM Zákazníka,
c) převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost innogy nezavazuje, pokud by Zákazník nesplnil povinnost podle ustanovení odst. 3.3. písm. c) OP.

3.3. Povinnosti Zákazníka

Zákazník je povinen:

a) odebírat plyn v předmětném OM od innogy v souladu se Smlouvou v množství, které se podstatným způsobem neodchyluje od důvodně předpokládané/plánované spotřeby a takové dodávce innogy na základě uzavřené Smlouvy nijak nebránit,
b) zaplatit innogy za sdružené služby dodávky plynu cenu dle čl. 4 OP,
c) nesjednat od data platnosti Smlouvy dodávku plynu do předmětného OM s jiným obchodníkem s plynem (dodavatelem plynu), jejíž účinnost by se překrývala, byť i částečně, s dobou účinnosti Smlouvy, a to z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na innogy podle ustanovení odst. 3.2. písm. c) OP. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje innogy k odstoupení od Smlouvy,
d) respektovat pravidla vydaná příslušným PDS při odběru plynu podle Smlouvy stanovená zejména v ŘPDS,
e) bez zbytečného odkladu, v nezbytném rozsahu a za standardních podmínek innogy, které odpovídají podmínkám běžným v obchodním styku, sjednat změnu Smlouvy z důvodu okolností ležících na jeho straně, které vyvolaly či vyvolají změnu v odebraném množství či charakteru odběru ve smyslu obecně závazných právních předpisů; tato změna nezakládá právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy; v případě nesplnění tohoto závazku se Zákazník zavazuje uhradit innogy veškeré škody a náklady, které innogy v této souvislosti vzniknou,
f) bez zbytečného odkladu poskytnout innogy veškerou potřebnou součinnost nezbytnou k zahájení dodávky a/nebo provedení změny dodavatele, zejména nečinit žádné právní úkony, které by innogy v těchto krocích bránily,
g) jde-li o Zákazníka kategorie Maloodběratel, informovat innogy v dostatečném předstihu o ukončení své činnosti v odběrném místě/provozovně.

3.4. Okolnosti vylučující odpovědnost

Smluvní strany budou považovat za okolnosti vylučující odpovědnost za splnění jejich smluvních závazků včetně náhrady škody/újmy, následující události stojící mimo jejich vliv a kontrolu, pokud prokáží, že jim účinně zabránily ve splnění jejich povinnosti dle Smlouvy, pokud je bez zbytečného odkladu oznámí druhé Smluvní straně a současně pokud se na jejich vyvolání samy nepodílely či na nich neparticipovaly:

a) na straně innogy nebo Zákazníka: stávky a výluky organizované třetími stranami, války, teroristické útoky, blokády, povstání, revoluce, občanské nepokoje velkého rozsahu organizované třetími stranami, epidemie, karanténní omezení, blesk, zemětřesení, požár, solární bouře, výpadek přenosové či distribuční soustavy ve formě „black-outu“, vichřice, bouře, havárie a nehody většího rozsahu, záplavy, povodně, kybernetický útok nebo výpadek internetu/datového připojení na straně innogy nebo jejího smluvního partnera trvající déle než 1 den,
b) na straně innogy a/nebo PDS: omezení nebo přerušení distribuce z důvodů uvedených v EZ a jeho prováděcích předpisech včetně stavu nouze (včetně mimořádného) nebo předcházení jeho vzniku, jakákoliv překážka bránící odběru/dodávce plynu na straně osob dodávajících plyn innogy, pokud tato událost má charakter některé z překážek podle tohoto článku. Za okolnost podle tohoto odstavce se nepovažují okolnosti, které pouze znesnadňují splnění povinnosti, zvyšují náklady s tím spojené nebo vyžadují participaci třetí osoby. Odpadne-li okolnost bránící splnění závazku, dlouhodobý závazek pokračuje dále s účinky do budoucna, dospělý závazek, který je možné splnit dodatečně, bude splněn dodatečně bez zbytečného odkladu, peněžitý závazek, jehož splnění bylo v důsledku uvedených okolností odloženo, bude splněn bezodkladně. Vůči Smluvní straně, jíž bránila uvedená okolnost ve splnění závazku, nelze uplatňovat odpovědnostní závazky vyplývající z prodlení (za dobu trvání takové okolnosti) nebo nesplnění smluvního závazku způsobeného touto okolností. Tím nejsou dotčena práva vyplývající ze zákona týkající se následné nemožnosti plnění nebo obnovení rovnováhy práv a povinností ze Smlouvy, nestanoví-li tyto OP jinak. innogy je oprávněna shora uvedené okolnosti oznamovat formou zveřejnění informace na svých webových stránkách (pokud je to možné vzhledem k povaze okolnosti). Zákazník, který je podnikatelem, přejímá uzavřením Smlouvy na sebe nebezpečí tzv. podstatné změny okolností podle ustanovení § 1765 OZ, nestanoví-li Smlouva jinak.

3.5. Stav nouze

innogy si vyhrazuje právo omezit při předcházení stavu nouze a při stavu nouze (včetně mimořádného) dodávku plynu Zákazníkovi dle regulačního stupně, do něhož je zařazen, a to v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy. Zákazník se zavazuje dodržovat/strpět veškerá opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a při odstraňování následků stavu nouze uvedená konkrétně v ŘPDS, zejména dodržovat ústní či písemné, adresné či neadresné pokyny (včetně pokynů vyhlášených hromadnými sdělovacími prostředky) innogy, PDS či provozovatele přepravní soustavy (a jejich dispečinků) a v nezbytně nutném rozsahu strpět dočasná omezení svých práv.

Čl. 4 Cena za sdružené služby dodávky plynu

4.1. Struktura ceny a způsob jejího určení

4.1.1. Cena za sdružené služby dodávky plynu je určena takto:

a) cena za odebraný plyn a ostatní služby dodávky (tj. cena za dodávku plynu bez distribučních a ostatních regulovaných služeb) je stanovena jako cena smluvní v Ceníku innogy (v těchto OP jen „Ceník“) nebo se vypočte podle sjednaného způsobu určení ceny, a to podle produktů; produkt je charakterizován zejména dobou trvání Smlouvy, přiřazeným Ceníkem, Ceníkem služeb a příp. dalšími specifiky vymezenými v Produktových podmínkách, jsou-li k příslušnému produktu vydány; tato cena může být sjednána jako vícesložková, a to jako cena jednotková za odebranou jednotku energie pro příslušná pásma spotřeby a jako stálý měsíční plat, případně i jinak; jedná-li se o Zákazníka, jemuž dodává innogy jako dodavatel poslední instance, je tato cena regulována Energetickým regulačním úřadem (dále jen „ERÚ“), jde-li o mimořádnou tržní situaci a za dalších podmínek stanovených zákonem, může vláda nebo ERÚ tuto smluvní cenu rovněž regulovat,
b) cena za distribuci plynu je stanovena v aktuálně platném a účinném cenovém rozhodnutí ERÚ (dostupném na www.eru.cz); Smluvní strany si nemohou dohodnout ceny jiné,

Jsme tu pro Vás: **800 11 33 55** • **www.innogy.cz** • hustá síť poboček

Powered by MVM

c) cena ostatních regulovaných služeb (za činnosti operátora trhu, případně jiné ostatní služby podle příslušných obecně závazných právních předpisů) je stanovena v aktuálně platném a účinném cenovém rozhodnutí ERÚ (dostupném na www.eru.cz); Smluvní strany si nemohou dohodnout ceny jiné.

4.1.2. Celková platba za sdružené služby dodávky plynu za zúčtovací období se vypočte podle příslušných obecně závazných právních předpisů na základě shora uvedených jednotkových cen a údajů o spotřebě naměřené/stanovené Zákazníkovi PDS s ohledem na přepočtený typový diagram dodávky plynu příslušné třídy, přičemž se připočítává daň ze zemního plynu (nejedná-li se o Zákazníka, který je od ní osvobozen), daň z přidané hodnoty, popřípadě další daně a poplatky stanovené příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

4.1.3. Ceník je do rámce smluvního vztahu právně zahrnut a stává se nedílnou součástí Smlouvy formou seznámení Zákazníka, kterému je obsah Ceníku ústně při uzavření Smlouvy/Dodatku vysvětlen. Ceník je nad rámec seznámení rovněž ke Smlouvě/Dodatku přiložen, rozhodující je však vždy Ceník, na který Smlouva/Dodatek odkazují jako na platný pro nabídky innogy v den uzavření Smlouvy/Dodatku zveřejněný na webu innogy. Má se za to, že s tímto Ceníkem je Zákazník seznámen pomocí webu innogy, kde innogy na základě povinnosti uložené EZ uveřejňuje podmínky a ceny dodávky plynu (jedná se o standardizovaný proces innogy za účelem vyloučení pochybností). V případě změn ceny formou zaslání nového Ceníku, je Zákazníkovi změna oznámena a vysvětlena formou rozdílové verze, z níž vyplývá původní a změněná cena.

4.2. Osvobození od daně

Požaduje-li Zákazník, kterému to nevyplývá bez dalšího přímo ze zákona, dodávku plynu osvobozenou od daně ze zemního plynu a je držitelem oprávnění k nabytí plynu osvobozeného od daně tak, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí Zákazník tuto skutečnost innogy věrohodným způsobem a včas před datem dodání plynu doložit. Na dodávku plynu za období před datem doložení oprávnění k nabytí plynu bez daně nelze osvobození od daně z plynu zpětně uplatnit. Pokud Zákazník takto nabytý plyn osvobozený od daně ze zemního plynu užije pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro jeho osvobození, je povinen takto odebraný plyn příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň. Pozbude-li Zákazník oprávnění nabývat plyn osvobozený od daně ze zemního plynu, případně dojde-li ke změně tohoto oprávnění, musí Zákazník tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit innogy. Zákazník odpovídá innogy za jakékoli porušení povinnosti (stanovené obecně závaznými právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím plynu osvobozeného od daně), ze kterého innogy vznikne škoda. Zákazník je povinen takto vzniklou škodu innogy nahradit.

4.3. Zpoplatněné služby

Vybrané služby jsou zpoplatněny částkami stanovenými innogy v platném Ceníku služeb pro Zákazníkem vybraný produkt, případně v Podmínkách doplňkových služeb. Ceny služeb poskytovaných PDS jsou účtovány v cenách stanovených příslušným PDS, přičemž innogy je oprávněna účtovat k nim vlastní poplatek za jejich administraci uvedený v Ceníku služeb. Vzhledem k charakteru výše uvedených vybraných služeb, změny jejich cen nezakládají právo Zákazníka na výpověď Smlouvy.

4.4. Právo na změnu ceny

4.4.1. Nestanoví-li Smlouva/Ceník, že je cena po sjednanou dobu neměnná (včetně předem známých sjednaných cenových změn), je innogy oprávněna měnit smluvní cenu za odebraný plyn a ostatní služby dodávky plynu z důvodu změn na trhu s energiemi, změn nákupních cen plynu, změn v nákladech innogy, změn substitučních komodit včetně jejich cen, měnových/kurzových změn a jiných podstatných změn na makroekonomické či mikroekonomické úrovni. Tím není dotčeno případné právo innogy dle pododst. 2.2.4. a 2.2.5.

4.4.2. Jde-li o zvýšení ceny, innogy respektuje lhůty podle EZ pro předchozí oznámení takové změny Zákazníkovi v postavení spotřebitele a Zákazníkovi, který je podnikající fyzickou osobou, a lhůty pro výpověď Smlouvy z jeho strany pro nesouhlas se změnou. Při změně ceny se uplatní ustanovení odst. 2.2. těchto OP. innogy zveřejňuje změny ceny a nové Ceníky obsahující takovou změnu nejpozději 30. den před jejich účinností na svých webových stránkách, případně též na svých kontaktních místech či jinak podle smluvního ujednání se Zákazníkem (např. v zákaznické aplikaci) a Zákazník je povinen se s nimi seznámit. Zákazník Maloodběratel, který je podnikatelem a který není fyzickou osobou podnikající, se zavazuje průběžně alespoň každých 14 dní sledovat informace pro Zákazníky na webových stránkách innogy. V případě Zákazníka kategorie Maloodběratel, který není fyzickou osobou podnikající, se takové zveřejnění považuje za jeho vyrozumění/oznámení. Smluvní strany se dohodly, že zákonné adresné „vyrozumění/oznámení" navrhovaného zvýšení ceny pro Zákazníky spotřebitele a podnikající fyzické osoby může být, bez ohledu na jiné případné dohody ohledně formy doručování mezi Smluvními stranami v jiném Smluvním dokumentu či mimo rámec Smlouvy, realizováno rovněž kteroukoli z dohodnutých písemných forem dle těchto OP (vč. zaslání na e-mail nebo do portálu innosvět), případně též formou ústní/telefonickou s tím, že i takové doručení bude považováno samo o sobě bez ohledu na zmíněné jiné dohody za účinné. Tím není dotčena povinnost vyplývající z takových jiných dohod mezi Smluvními stranami. innogy je oprávněna (nikoli však povinna) uvedený způsob doručení oznámení obdobně použít i v případě ostatních Zákazníků, na něž se tyto OP vztahují. innogy je oprávněna takové vyrozumění/oznámení spojit s jiným úkonem (např. vyúčtováním).

4.4.3. O zvýšení ceny ani jinou její změnu v průběhu trvání Smlouvy se nejedná, je-li Zákazníkovi navržena vyšší cena za odebraný plyn a ostatní služby dodávky pro další období trvání Smlouvy v prolongaci po uplynutí původní Smlouvou/Dodatkem sjednané doby určité. Smluvní strany tuto situaci shodně považují za Smlouvou sjednaný způsob určení nové ceny pro takové další období trvání Smlouvy s ohledem na aktuální tržní situaci, neboť ke sjednání této ceny i k prodloužení doby trvání Smlouvy dochází současně.

4.4.4. Neprojeví-li Zákazník, v případě jiné změny ceny než jejího zvýšení v průběhu aktuálně platné doby trvání Smlouvy, alespoň 3 dny přede dnem účinnosti takové změny svůj písemný nesouhlas, stává se nově stanovená cena za dodávku plynu závazná pro smluvní vztah, a to ode dne účinnosti změn Ceníku. V případě takto projeveného Zákazníkova nesouhlasu mu nadále zůstává zachována stávající cena a nevzniká mu právo na výpověď Smlouvy.

4.5. Právo na výpověď Smlouvy při zvýšení ceny

4.5.1. Zvýší-li innogy smluvní cenu za odebraný plyn a ostatní služby dodávky plynu, je Zákazník spotřebitel a podnikající fyzická osoba oprávněn Smlouvu vypovědět do 10. dne před účinností zvýšení ceny. Lhůta je zachována, je-li poslední den lhůty výpověď prokazatelně odeslána innogy.

4.5.2. Ostatní Zákazníci, na něž se tyto OP uplatní, jsou při zvýšení ceny za odebraný plyn a ostatní služby dodávky ze strany innogy oprávněni Smlouvu vypovědět do 13. dne před účinností zvýšení ceny.

4.5.3. Právo na výpověď se neuplatní (vedle ostatních případů uvedených v těchto OP):
- dochází-li k jiným změnám cen (včetně daní a veřejnoprávních poplatků) než ke zvýšení ceny za dodávku plynu přičitatelnému obchodnímu rozhodnutí innogy,
- dochází-li ke změnám cen služeb, jejichž využití Zákazníkem není nutnou podmínkou pro naplnění účelu Smlouvy, a tudíž takové jejich změny nelze považovat za změny smluvních podmínek,
- jde-li o novou cenu pro prolongaci doby trvání Smlouvy po uplynutí Základní doby trvání Smlouvy či předchozí prolongace, která byla zveřejněna v souladu se Smlouvou před uplynutím lhůty pro výpověď Smlouvy na dobu určitou v dalším období (v prolongaci), a Zákazník tak měl možnost se s ní seznámit a učinit rozhodnutí, zda chce ve Smlouvě na dobu určitou pokračovat; v daném případě nedochází ke zvýšení ceny ani změně jiných smluvních podmínek ve smyslu EZ v průběhu aktuálně platné doby trvání Smlouvy.

Čl. 5 Platební podmínky, vyúčtování a stanovení záloh

5.1. Vyúčtování plynu

innogy provádí vyúčtování sdružené služby dodávky plynu pro Zákazníka vystavením dokladu o vyúčtování pro kategorii Domácnost a daňového dokladu pro kategorii Maloodběratel (v těchto OP jen „Faktura“) za příslušné zúčtovací období vymezené odečty. Lhůta splatnosti Faktury činí 15 dní, nestanoví-li innogy na Faktuře lhůtu odlišnou, která však nebude kratší než 10 dní od jejího vystavení. Tato lhůta se uplatní taktéž pro splatnost smluvních pokut. Faktura bude po vystavení odeslána bez zbytečného odkladu prostředky elektronické komunikace na sjednaný kontakt či uživatelské rozhraní pro elektronickou komunikaci se Zákazníkem a/nebo na korespondenční adresu Zákazníka sjednanou ve Smlouvě. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den zjištění skutečné spotřeby, tj. den vystavení Faktury.

5.2. Zálohy

Zákazník je povinen pravidelně a opakovaně platit innogy zálohy na cenu dodaného plynu. Počáteční výši a četnost záloh navrhuje Zákazník přiměřeně k ceně důvodně předpokládaného ročního odběru plynu, ceně distribuce a ceně ostatních služeb a v souladu s možnostmi uvedenými na formuláři Smlouvy/Dodatku (či v souladu s nabídkou) a/nebo podmínkami sjednané doplňkové služby. innogy má právo upravit počáteční výši a četnost záloh s ohledem na důvodně předpokládanou spotřebu dle EZ nebo plánovanou (příp. přepočtenou) spotřebu dle vyhlášky o Pravidlech trhu s plynem evidovanou u operátora trhu, případně jinak dle obecně závazného právního předpisu. V průběhu smluvního vztahu innogy předkládá Zákazníkovi písemné oznámení, v němž závazně stanovuje výši, počet a splatnost záloh na následující zúčtovací období přiměřeně k celkové ceně ročního odběru plynu Zákazníkem dle výše uvedených podmínek. innogy je oprávněna zálohy kdykoliv změnit, případně stanovit, nebyly-li dříve sjednány, pokud má za to, že stávající zálohy již nejsou přiměřené spotřebě nebo ceně nebo když dosahovaná spotřeba stanovení záloh dle zavedené praxe innogy a oborových zvyklostí v energetice vyžaduje. Zaplacené zálohy vztahující se k příslušnému zúčtovacímu období budou zúčtovány ve Faktuře za takové období. Vzhledem k charakteru záloh a procesu jejich stanovení jejich průběžné změny nezakládají právo Zákazníka na výpověď Smlouvy.

5.3. Vyúčtování jiných plateb

Jiné platby vyplývající ze Smlouvy, nebo se smluvním vztahem související (např. náhrady škod, smluvní pokuty, úroky z prodlení, poštovní poplatky, bankovní poplatky mimo čl. 5.4., další náklady a náhrady) jsou splatné na základě jejich vyúčtování ve lhůtě splatnosti 7 dní, nestanoví-li innogy v konkrétním případě lhůtu delší. Tyto platby mohou být vyúčtovány samostatnou Fakturou, v upomínce či výzvě k úhradě, popř. spolu s Fakturou při vyúčtování dodávky plynu, případně jinak. V případech, kdy se jedná o platbu určenou třetí straně, je innogy oprávněna vyžadovat platbu předem. Pokud jsou jiné platby součástí Faktury při vyúčtování dodávky plynu, má se za to, neurčí-li Zákazník v konkrétním případě jinak, že při částečné úhradě takové Faktury jsou jiné platby hrazeny jako první.
Pokud má Zákazník s Obchodníkem jako způsob úhrady sjednáno přímé inkaso z účtu nebo jiný obdobný platební způsob, má se za to, neurčí-li Zákazník v konkrétním případě jinak, že se tento sjednaný způsob úhrady vztahuje i na jiné platby vyplývající ze Smlouvy.

5.4. Forma úhrady

Veškeré platby Zákazníka podle Smlouvy jsou prováděny na některý z účtů innogy uveřejněný na webových stránkách innogy, a to způsobem dohodnutým ve Smlouvě; variabilní symbol pro platbu je uveden na příslušné Faktuře nebo písemném oznámení. Platbu uskutečněnou jiným způsobem (např. složenkou typu „C“ na adresu Obchodníka) je Obchodník oprávněn odmítnout. Platby jsou prováděny v zákonné měně platné v ČR, není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak. Náklady spojené s úhradou závazků podle Smlouvy včetně nákladů na bankovní poplatky spojené s vnitrostátním mezibankovním převodem nese každá ze Smluvních stran sama. To platí rovněž pro platby uskutečněné platebními kartami na platebních terminálech innogy nebo prostřednictvím internetu. Náklady na platby provedené jiným způsobem (například výplata přeplatku složenkou typu „B“ na základě požadavku Zákazníka) nebo platby v jiné než zákonné měně platné v ČR nebo mezinárodní platby, pokud Obchodník takový způsob platby akceptuje, nese Zákazník , který je povinen bez dalšího tyto náklady v měně platby přičíst a uhradit společně s platbou. V případě, že se tak nestane, trvá povinnost náhrady těchto nákladů stržených bankou i dodatečně a innogy je oprávněna tyto náklady bez dalšího započíst vůči pohledávce Zákazníka. V případě, že náklady na provedení platby jiným způsobem převyšují částku, kterou má innogy vyplatit, bude taková částka započtena do případného následujícího vyúčtování nebo vyplacena na bankovní účet, který Zákazník pro tento účel sdělí. V opačném případě nemusí být vyplacena.

5.5. Řádné splnění platební povinnosti

Platba se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním symbolem) a připsána v předepsané výši na příslušný bankovní účet. Připadne-li poslední den splatnosti na den pracovního klidu nebo státní svátek spojený s pracovním

volnem, považuje se za den splatnosti nejbližší následující pracovní den, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.

5.6. Nakládání s přeplatkem/nedoplatkem

Při vyúčtování dodávky plynu je innogy oprávněna převádět do dalšího zúčtovacího období nedoplatky nebo přeplatky, jejichž celková výše nepřesáhla 200 Kč. Případný přeplatek Faktury může innogy rovněž započítat na úhradu záloh v následujícím zúčtovacím období. Má-li innogy vůči Zákazníkovi splatnou pohledávku, je oprávněna bez dalšího na základě této dohody použít přeplatek z vyúčtování k započtení proti její splatné pohledávce vůči Zákazníkovi. Případný zbývající přeplatek po takovém započtení nebo přeplatek převyšující 200 Kč, není-li splatných pohledávek za Zákazníkem, se innogy zavazuje vrátit Zákazníkovi.

5.7. Změny bankovního spojení

Změny bankovního spojení jsou Smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu věrohodným způsobem oznámit druhé Smluvní straně, přičemž za věrohodný způsob se nepovažuje např. forma faxu, textové zprávy na mobilní telefonní číslo či prosté e-mailové zprávy.

5.8. Změna způsobu platby v případě porušení závazku

V případě, že platba SIPO nebo inkaso ve prospěch a na náklady innogy nebude opakovaně (tzn. nejméně dvakrát) provedena z důvodů na straně Zákazníka, dohodly se Smluvní strany, že je innogy v takovém případě oprávněna změnit ve Smlouvě sjednaný způsob platby na způsob platby příkazem k úhradě, a to oznámením elektronickou formou na jakýkoli známý elektronický kontakt Zákazníka.

5.9. Úrok z prodlení

Nastane-li prodlení s úhradou kterékoli splatné pohledávky vyplývající ze smluvních vztahů a poskytnutých služeb, je Smluvní strana (dlužník), která je v prodlení, povinna zaplatit druhé Smluvní straně (věřiteli) zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené příslušným obecně závazným právním předpisem.

5.10. Ceník služeb

innogy je oprávněna zpoplatnit vybrané služby poskytované Zákazníkům na jejich žádost v souvislosti s uzavřenou Smlouvou nad rámec jejího plnění. Zákazník je s tímto Ceníkem služeb seznámen před uzavřením Smlouvy, přičemž jejím uzavřením se tento stává její nedílnou součástí, ačkoli netvoří obsah smluvních podmínek sdružených služeb dodávky plynu. innogy si vyhrazuje právo Ceník služeb měnit a rozšiřovat o nové zpoplatněné položky s tím, že taková změna není změnou smluvních podmínek sdružených služeb dodávky plynu a změna bude oznámena formou zveřejnění na webu innogy. Čerpání těchto zpoplatněných služeb uvedených v Ceníku služeb Zákazníkem není podmínkou pro naplnění účelu Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, proto se právo Zákazníka na výpověď Smlouvy při jeho změnách neuplatní. Ceník služeb může též obsahovat podmínky marketingových akcí vyhlášených innogy.

Čl. 6 Reklamace

6.1. Předmět a náležitosti reklamace

Reklamovat lze zejména vyúčtování dodávky plynu nebo distribučních služeb, měření dodávky plynu a další podstatné skutečnosti týkající se dodávky dle obecně závazného právního předpisu. Podávaná reklamace musí obsahovat zejména:

a) identifikaci Smluvní strany, která reklamaci podává,
b) identifikační údaje reklamované Faktury, včetně variabilního symbolu, a je-li reklamováno měření, EIC kód odběrného místa, číslo Plynoměru a zjištěné stavy,
c) výstižný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace, včetně případné dokumentace a další rozhodné skutečnosti pro posouzení reklamace; další nároky uplatněné po podání reklamace týkající se předmětné reklamace budou považovány za reklamaci novou.

Na opakovanou reklamaci se nevztahují lhůty pro vyřízení podle příslušných právních předpisů.

6.2. Způsob a lhůta pro uplatnění reklamace

Zákazník může reklamaci uplatnit u innogy písemně či e-mailem na doručovací adresu innogy dle těchto OP, telefonicky na zákaznické lince innogy nebo osobně na kontaktních místech innogy. Reklamace musí být uplatněna bez zbytečného odkladu poté, co Smluvní strana měla možnost vadu zjistit, a to ve lhůtě podle obecně závazných právních předpisů. Reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek na splatnost plateb. Oznámení o platbách záloh lze z důvodu jeho nepřiměřenosti reklamovat pouze do splatnosti první takto předepsané zálohy.

Čl. 7 Přerušení nebo ukončení dodávek plynu při neoprávněném odběru

7.1. Právo přerušení dodávky

innogy je oprávněna přerušit nebo ukončit dodávku plynu Zákazníkovi při neoprávněném odběru dle EZ (dále v tomto čl. jen „NO“), a to v kterémkoli nebo ve více OM Zákazníka stanovených Smlouvou. Přerušení nebo ukončení dodávky plynu z důvodu NO bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. innogy oznámí přerušení nebo ukončení dodávky plynu příslušnému PDS. Přerušení nebo ukončení dodávky plynu provede na náklady Zákazníka příslušný PDS na žádost innogy nebo z vlastního podnětu na základě zjištěného porušení EZ.

7.2. Povinnost Zákazníka k náhradě škody

Zákazník (vč. bývalého) je povinen při NO nahradit skutečně vzniklou škodu, a to v penězích. Nelze-li vzniklou škodu prokazatelně stanovit, je povinen nahradit škodu zjištěnou podle prováděcího právního předpisu k EZ. Tento závazek nezaniká ukončením smluvního vztahu.

7.3. Náklady spojené s NO

Při přerušení nebo ukončení dodávky plynu z důvodu NO nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody ani jiné újmy (vč. ušlého zisku). Zákazník je povinen uhradit cenu/poplatek za odpojení a/nebo znovupřipojení po přerušení či ukončení dodávky plynu uvedené v ceníku služeb PDS, popř. v Ceníku služeb innogy.

Čl. 8 Ukončení Smlouvy

8.1. Výpověď Smlouvy

8.1.1. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze jednostranně vypovědět kteroukoli Smluvní stranou písemně, a to s výpovědní dobou 3 měsíce, počínající prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně a končící posledním dnem třetího kalendářního měsíce výpovědní doby.

8.1.2. Zákazník s roční spotřebou plynu do 630 MWh je oprávněn

Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 15 dnů počínající běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi innogy též tehdy, jestliže věrohodně prokáže, že mu zaniklo jeho vlastnické nebo jiné užívací právo k nemovitosti, v níž se nachází odběrné místo, a současně mu nesvědčí nebo mu nevzniklo jiné užívací právo (včetně práva služebnosti bytu či jiného obdobného věcného práva) k takové nemovitosti či její části, které by mu umožňovalo závazek ze Smlouvy splnit nebo Smlouvu na dobu neurčitou vypovědět v řádné výpovědní době. Právo Smlouvu vypovědět se prokazuje příslušnými listinami nebo v případě přetrvávajících pochybností též navíc čestným prohlášením Zákazníka. innogy si vyhrazuje právo individuálního posouzení těchto důkazů. V případě uvedení innogy v omyl, je výpověď neplatná a innogy má nárok na uhrazení smluvní pokuty podle Smlouvy, případně na náhradu škody.

8.1.3. innogy si vyhrazuje právo nepřiznat účinky výpovědi vykazující podstatné vady (toto právo se uplatní také v případě výpovědi Smlouvy na dobu určitou s automatickým prodloužením ke konci sjednané doby trvání Smlouvy).

8.1.4. Další situace, kdy mají Smluvní strany právo na výpověď Smlouvy, stanoví Smlouva, tyto OP nebo zákon, zejména EZ a OZ.

8.2. Ukončení Smlouvy dohodou

Smlouva může být ukončena z vážných důvodů také vzájemnou dohodou Smluvních stran. Na ukončení Smlouvy dohodou není ze strany kterékoli Smluvní strany právní nárok a každá žádost Zákazníka bude na straně innogy individuálně posouzena; innogy však neodmítne uzavření dohody, pokud Zákazník uzavře s innogy smlouvu se stejnými nebo obdobnými parametry pro jeho nové OM.

8.3. Právo Zákazníka na odstoupení

Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy/Dodatku v případech, způsobem a ve lhůtách stanovených zákonem nebo těmito OP. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé ze Smluvních stran nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručení. Odstoupení od Smlouvy/Dodatku musí být v souladu s příslušnými právními předpisy. innogy si vyhrazuje právo nepřiznat účinky oznámení o odstoupení, vykazuje-li podstatné vady. Zákazník je dále oprávněn od Smlouvy/Dodatku písemně odstoupit v případě podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany innogy; za podstatné porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany innogy se považuje:

a) ukončení dodávky plynu bez legálního, smluvního či ospravedlnitelného důvodu,
b) neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb bez legálního, smluvního či ospravedlnitelného důvodu,
c) prodlení s uhrazením splatné pohledávky Zákazníka za innogy delším než 15 pracovních dnů po doručení výzvy Zákazníka k úhradě,
d) porušení povinnosti považované za podstatné v obecně závazném právním předpise.

8.4. Právo innogy na odstoupení

innogy má právo odstoupit od Smlouvy/Dodatku v případech, způsobem a ve lhůtách stanovených zákonem nebo těmito OP. Odstoupení od Smlouvy/Dodatku je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Zákazníkovi nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručení. Tím není dotčena možnost prokázat doručení způsobem uvedeným v těchto OP. Odstoupení od Smlouvy/Dodatku musí být v souladu s příslušnými právními předpisy. innogy je oprávněna odstoupit od Smlouvy/Dodatku zejména z důvodu:

a) podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Zákazníka, za něž se považuje zejména:
   – prodlení Zákazníka se splněním peněžitého závazku vůči innogy trvající déle než 15 dnů, zejména prodlení se zaplacením zálohy, Faktury za sdružené služby dodávky plynu, smluvní pokuty, vyúčtování úroku z prodlení nebo škody, nákladů spojených s upomínáním a dalších plateb,
   – nesložení nebo nedoplnění jistoty dle těchto OP,
   – porušení povinnosti specifikované v textu Smlouvy/Dodatku a/nebo povinnosti, jejíž porušení je považováno za podstatné v obecně závazném právním předpise,
b) opakovaného neplnění smluvených platebních povinností Zákazníka, které nejsou ani po předchozí výzvě splněny,
c) dojde-li k neoprávněnému odběru dle EZ nebo dochází-li na straně Zákazníka v důsledku odběru plynu bez právního důvodu či z důvodu, který odpadl, k bezdůvodnému obohacení; má se za to, že k neoprávněnému odběru došlo, pokud innogy takovou informaci písemně obdrží od PDS,
d) neposkytne-li Zákazník innogy veškerou součinnost nezbytnou k zahájení dodávky (včetně změny dodavatele a udělení plné moci, a to i opakovaně) na základě uzavřeného smluvního vztahu nebo pokud Zákazníkem sdělené údaje budou nepravdivé nebo neúplné,
e) činí-li Zákazník právní nebo jiná jednání bránící innogy v plnění závazku vyplývajícího z uzavřeného smluvního vztahu (vč. provedení změny dodavatele), vyjma těch, k nimž je oprávněn podle zákona,
f) přestane-li mít innogy reálnou či právní možnost (podle těchto OP) dodávat plyn v OM, pro které je tato Smlouva uzavřena,
g) má-li Zákazník vůči innogy nebo kterékoli společnosti innogy v České republice jiný neuhrazený peněžitý závazek více než 15 dnů po lhůtě splatnosti,
h) má-li Zákazník v registru dlužníků či jiném podobném registru záznam ohledně dlužné částky po splatnosti,
i) pokud je Smlouva sjednána Zákazníkem, který charakterem svého odběru či množstvím předpokládané nebo plánované spotřeby nepatří do kategorie Domácnost nebo Maloodběratel,
j) pokud Zákazníkem zvolený nebo přiměřeně odsunutý termín zahájení dodávky (TZD) z důvodů ležících mimo či nezaviněných innogy má nastat za více než 18 měsíců ode dne uzavření Smlouvy/Dodatku, nestanoví-li Smlouva/Dodatek lhůtu jinou.

V případě odstoupení od Smlouvy/Dodatku z důvodů uvedených pod písm. g) a h) je innogy oprávněna od Smlouvy/Dodatku odstoupit nejpozději do 45 dnů ode dne účinnosti Smlouvy/Dodatku. V případě písm. j) lhůta pro odstoupení končí 15 dnů před TZD. V případě, že v rámci Smlouvy byla již pro Zákazníka uzavřena smlouva o distribuci, innogy oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.

8.5. Odstoupení od Smlouvy při úpadku

Každá ze Smluvních stran má právo od Smlouvy odstoupit, je-li na druhou Smluvní stranu příslušným soudem prohlášen úpadek. innogy je oprávněna od Smlouvy odstoupit též po prohlášení konkursu během lhůty stanovené insolvenčním zákonem insolvenčnímu správci k vyjádření, že Smlouvu splní.

8.6. Trvající povinnosti při ukončení Smlouvy

Opuštění OM Zákazníkem nemá vliv na plnění jeho peněžitých povinností ze Smlouvy vznikajících až do doby platného ukončení

Smlouvy. Ukončení Smlouvy nemá vliv na trvání dosud nesplněných peněžitých povinností Smluvních stran vzniklých za doby jejího trvání. V případě ukončení Smlouvy odstoupením ze strany innogy z důvodu neoprávněného odběru nebo nedodržení doby trvání smlouvy či výpovědní doby je innogy oprávněna provést započtení i dosud nesplatných závazků a pohledávek. Zákazník má povinnost při ukončení Smlouvy umožnit příslušnému PDS provést konečný odečet, popř. umožnit přístup k Plynoměru za účelem jeho demontáže.

8.7. Forma odstoupení a výpovědí

Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy/Dodatku či vypovědět Smlouvu některým ze stejných výslovných způsobů, jimiž je možné je uzavřít, vyjma elektronických systémů pro uzavření Smlouvy, zákaznického portálu innosvět, datové schránky a jiných forem dle instrukcí innogy. Přitom je nezbytné právní jednání též předepsaným způsobem podepsat. innogy si vyhrazuje právo neakceptovat nedůvěryhodně podepsaná právní jednání, za která jsou mimo jiné považovány jiné formy elektronického podpisu než uznávané elektronické podpisy. Smluvní strany naopak mezi sebou uznávají jako prostý elektronický podpis (tedy nikoli jen jako elektronickou kopii) vlastnoruční podpis převedený společně s dokumentem do elektronické podoby. Tím není dotčeno právo innogy uzavřít smlouvu o vzájemné elektronické komunikaci s jiným subjektem trhu, která stanoví reciproční podmínky uznávání projevů vůle směřujících k ukončení smluv odlišně, činí-li takový projev vůle innogy či takový subjekt trhu v zastoupení Zákazníka. Pro plnou moc Zákazníka takovému jinému subjektu trhu však platí shora uvedené podmínky týkající se formy výpovědi/odstoupení obdobně.

Čl. 9 Jistota

9.1. Sjednaná jistota

V případě, že Zákazník v rámci dřívějšího smluvního vztahu mezi ním a innogy (či jejím právním předchůdcem) neplnil své peněžité závazky řádně a včas, a/nebo v případě, že byla mezi Smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dát jistotu innogy před započetím dodávky plynu složením peněžité částky, je Zákazník povinen tuto jistotu poskytnout ve sjednané výši a dle sjednaných podmínek. Poskytnutí jistoty je odkládací podmínkou vůči povinnosti innogy dodat Zákazníkovi plyn dle Smlouvy.

9.2. Jistota při neplnění platebních povinností

V případě, že Zákazník řádně a včas neplní platební povinnosti podle Smlouvy, může innogy vyžadovat po Zákazníkovi zajištění budoucích pohledávek složením jistoty až do výše trojnásobku odpovídající měsíční zálohy. Tato jistota slouží jako zajištění pro případ, kdy Zákazník nedodrží platební podmínky a innogy vznikne za Zákazníkem pohledávka po splatnosti.

9.3. Dohoda o započtení

innogy je oprávněna jednostranně, bez dalšího na základě této dohody, na složenou jistotu započíst jakoukoli pohledávku Zákazníka, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dní. innogy je povinna o provedeném zápočtu informovat Zákazníka a v oznámení zároveň určí lhůtu, jež nebude kratší než 15 dní, ve které je Zákazník povinen doplnit jistotu na původně sjednanou výši.

9.4. Vrácení jistoty

innogy je povinna vrátit jistotu, resp. její odpovídající část, pokud Zákazník řádně a včas hradí peněžité závazky vůči innogy v období, na které byla jistota sjednána, nebo dojde-li k ukončení Smlouvy a innogy nebude mít vůči Zákazníkovi pohledávku, a to do 30 dní od vzniku té skutečnosti, která nastane dříve. innogy není povinna vyplatit Zákazníkovi úrok přirostlý k jistotě složené Zákazníkem, nebude-li sjednáno mezi innogy a Zákazníkem jinak.

Čl. 10 Doručování

10.1. Způsoby doručování

Nestanoví-li Smlouva/Dodatek, tyto OP, obecně závazný právní předpis či nabídka innogy jinak, veškerá oznámení, vyúčtování a dokumenty (dále jen „Písemnosti“), které mají být doručeny mezi innogy a Zákazníkem (včetně jejich zástupců), mohou být doručovány osobně, prostřednictvím zmocněnců innogy z řad společností innogy v České republice či zmocněnců innogy stojící mimo ně (pouze akceptace Smluv, Dodatků, Plné moci), prostřednictvím poskytovatelů poštovních služeb či kurýrních služeb na sjednanou doručovací adresu innogy ve smyslu příslušného obecně závazného právního předpisu: innogy Energie, s.r.o., Plynární 2748/6, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, a dále rovněž e-mailem na adresu: info@innogy.cz, prostřednictvím elektronického systému pro Zákazníky innogy či zákaznického portálu innosvět, pokud takovou funkcionalitu umožňují, datovou schránkou – pokud innogy na svém webu oznámí, že ji používá k přijímání a/nebo odesílání v soukromoprávním styku. innogy je oprávněna Zákazníkovi též doručovat elektronicky (zejména na evidovanou e-mailovou adresu nebo formou textové zprávy na mobilní telefonní číslo) pokud kontaktní údaje pro užití elektronických prostředků poskytl či ve vztahu k innogy použil Zákazník při uzavření Smlouvy nebo kdykoli během smluvního vztahu nebo pokud je v příslušném registru uvedeno, že Zákazník přijímá datové zprávy do datové schránky v soukromoprávním styku. Toto ustanovení se nevztahuje na písemná právní jednání vedoucí k ukončení Smlouvy dle čl. 8 těchto OP. Sjednáním doručovací adresy Zákazníka ve Smlouvě/Dodatku odlišné od adresy jeho bydliště/trvalého pobytu není nijak dotčeno právo doručovat mu i jinak podle tohoto odstavce. innogy je oprávněna Písemnosti zasílat společně s fakturami, oznámeními o zálohách či jinými dokumenty zasílanými innogy Zákazníkovi, a to i ve formě nedílné součásti takových dokumentů.

10.2. Okamžik doručení

Není-li v těchto OP pro konkrétní případy doručení Zákazníkem stanoveno jinak, Písemnosti adresované druhé Smluvní straně se považují za doručené:

- v případě doručování poskytovatelem poštovních služeb ve smyslu příslušného obecně závazného právního předpisu na sjednanou doručovací adresu (uvedenou ve Smlouvě nebo těchto OP) pátý pracovní den ode dne jejich prokazatelného odeslání, neprokáže-li Smluvní strana, která má na tom právní zájem, doručení dřívější. Smluvní strany výslovně sjednávají, že za dostatečný důkaz o odeslání Písemnosti bude považován zápis o podání zásilky u poskytovatele poštovních služeb a nebude třeba prokazovat, že Písemnost byla reálně doručena,
- v případě osobního doručení dnem předání innogy, zmocněnci z řad společností innogy v České republice nebo zmocněnci innogy stojící mimo ně,
- do datové schránky dnem určeným obecně závazným právním předpisem (pokud je doručování do datové schránky umožněno v souladu s těmito OP),
- elektronicky (e-mailem) na sjednanou e-mailovou adresu innogy dnem doručení do e-mailové schránky vyznačeným

v datovém protokolu o doručení, který je jeho součástí, nebo na e-mailovou adresu Zákazníka (nedovolává-li se zpráva okamžiku odeslání jako času doručení) dnem prokazatelného odeslání e-mailu, pokud nebyla bezprostředně doručena systémová zpráva o nedoručitelnosti e-mailu z důvodu neexistence e-mailové adresy,
– prostřednictvím elektronického systému pro Zákazníky innogy dnem uložení/potvrzení v tomto systému.

10.3. Doručování ve zvláštních případech
V případě, že Zákazník užívá některou z doplňkových služeb innogy, mohou podmínky takové doplňkové služby upravit způsob a lhůty pro doručování pro potřeby takové doplňkové služby odlišně od obecné úpravy podle těchto OP.

Čl. 11 Registr smluv

11.1. Povinnost uveřejnění
V případě, že Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv"), Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 dnů od jejího uzavření, uveřejní v registru smluv Zákazník spolu s metadaty. Při uveřejnění je Zákazník povinen postupovat tak, aby nebyla ohrožena doba zahájení plnění ze Smlouvy, pokud si ji Smluvní strany sjednaly, případně vyplývá-li z účelu Smlouvy. Pro uveřejnění opravy uveřejněné Smlouvy nebo metadat Smlouvy platí ustanovení tohoto článku o uveřejnění obdobně.

11.2. Obchodní tajemství
V případě, že Smlouva obsahuje obchodní tajemství innogy, zavazuje se innogy při uzavření Smlouvy tuto skutečnost Zákazníkovi sdělit a určit příslušné části Smlouvy obsahující toto obchodní tajemství. Zákazník zajistí, aby při uveřejnění Smlouvy bylo toto obchodní tajemství znečitelněno či vyjmuto tak, aby nebylo uveřejněno. Zákazník dále zajistí, aby vedle obchodního tajemství nebyly při uveřejnění Smlouvy zveřejněny další informace chráněné zvláštními právními předpisy.

11.3. Smluvní pokuta
Pro případ porušení povinností sjednaných v tomto článku sjednávají Smluvní strany smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každé jednotlivé porušení, kterou uhradí Smluvní strana, která povinnost porušila, druhé Smluvní straně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody převyšující smluvní pokutu.

11.4. Uveřejnění nad rámec zákona o registru smluv
V případě, že Smlouva nepodléhá uveřejnění v registru smluv a Smluvní strany se nad rámec toho dohodly, že se Smlouva uveřejní, nebudou se na Smlouvu aplikovat ustanovení zákona o registru smluv, které se týkají účinnosti Smlouvy, případně následků spojených s neuveřejněním Smlouvy v registru smluv.

Čl. 12 Ostatní ustanovení

12.1. Komunikace
Zákazník může k vyřízení běžných záležitostí při plnění Smlouvy nevyžadujících dle Smlouvy, těchto OP či obecně závazného právního předpisu písemné právní jednání využít zejména zákaznickou linku innogy nebo další způsoby, které jsou uvedeny na webové stránce, kontaktních místech nebo informačních materiálech innogy. Tím není dotčeno právo Smluvních stran učinit během monitorovaného hovoru dohodu ve smyslu pododst. 2.2.1., která bude potvrzena písemně potvrzením zaslaným Zákazníkovi. Hovorné, jakož i náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku, budou zpoplatněny dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem.

12.2. Ověření projevu vůle
innogy je oprávněna při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je innogy oprávněna Zákazníkův požadavek neprovést. Pokud je za Zákazníka jakožto zmocnitele činěn úkon na základě plné moci, může innogy nebo její zmocněnec požadovat předložení plné moci s úředně ověřeným podpisem Zákazníka.

12.3. Informační povinnost
Smluvní strany jsou povinny podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, které nemají vliv na obsah smluvních závazků, např. změny identifikačních údajů Smluvních stran, osobních údajů, korespondenční adresy. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné Smluvní strany. Smluvní strany se dále zavazují poskytovat si včas všechny informace, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění Smlouvy.

12.4. Odpovědnost za údaje
Zákazník odpovídá za případnou ztrátu, neoprávněné zpřístupnění či zneužití svých identifikačních údajů ze Smlouvy a přístupových údajů (např. číslo Smlouvy, číslo Zákazníka, číslo OM, EIC kód OM, přístupové heslo atd.) třetí osobou, k níž došlo na jeho straně.

12.5. Nahrazení podpisu innogy
Vlastnoruční podpis zástupce innogy může být v případě uzavírání, změny nebo ukončování Smlouvy nahrazen jeho faksimile (i elektronickou). Stejným způsobem lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li ve Smlouvě/Dodatku nebo OP stanoveno jinak. Faktury, písemná oznámení o platbě záloh a ostatní obdobné podklady pro platby vyplývající ze Smlouvy vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat podpis ani razítko innogy, pokud z jejich obsahu vyplývá identifikace dodavatele či poskytovatele služby.

12.6. Oddělitelnost
Jestliže by některé z ustanovení těchto OP, resp. Smlouvy, bylo či se stalo neplatným, neúčinným, nesrozumitelným nebo právně nevymahatelným, bude takové ustanovení odděleno od ostatních ustanovení a tato skutečnost nebude mít vliv na platnost, účinnost, srozumitelnost a vymahatelnost ostatních ustanovení, resp. ostatních práv a povinností podle Smlouvy a OP.

12.7. Vyloučení aplikace OZ
Smluvní strany vylučují z rámce smluvního vztahu založeného Smlouvou aplikaci pravidel vyplývajících z tzv. zavedené praxe mezi stranami, jakož i z obchodních zvyklostí jiných oborů než energetika. Nevyplývá-li z ustanovení Smlouvy/Dodatku jinak, Smluvní strany považují Smlouvu za smlouvu uzavřenou adhezním způsobem. Je-li Zákazníkem podnikatel, dohodly se Smluvní strany na vyloučení aplikace ustanovení § 1799 a 1800 OZ pro smluvní vztah založený Smlouvou.

12.8. Mimosoudní vyřizování sporů a stížností spotřebitelů
Zákazník v postavení spotřebitele má možnost využít mimosoudního řešení jeho sporu či stížnosti/podnětu u Energetického regulačního úřadu, Masarykovo nám. 5, 586 01, Jihlava, který je zároveň příslušným orgánem státního dozoru a na návrh Zákazníka spotřebitele nebo fyzické osoby podnikající rozhoduje spory: o splnění povinnosti ze Smlouvy a o určení, zda právní vztah mezi Zákazníkem a innogy nebo distributorem plynu vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo (více na www.eru.cz).

12.9. Řešení sporů, rozhodné právo a prorogace
Smluvní strany se zavazují, že se pokusí případné spory vyplývající ze Smlouvy urovnat nejprve smírnou cestou, než se případně obrátí na příslušný státní orgán, zejména se zavazují, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla nejprve objektivně vysvětlena mezi nimi (např. pomocí korespondence, reklamace), a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost. Rozhodným právem pro případ sporu mezi Smluvními stranami je vždy právo České republiky. Jde-li o Zákazníka kategorie Domácnost, příslušnost soudu pro řešení případných sporů vzniklých v souvislosti se Smlouvou je stanovena zákonem, jde-li o žalovaného Zákazníka kategorie Maloodběratel, který je zároveň podnikatelem ve smyslu obecně závazných právních předpisů, je tato příslušnost soudu pro řešení sporů vzniklých ze Smlouvy/odběru vyplývajících z podnikatelské činnosti Smluvními stranami sjednána (jakožto příslušnost pro žalobce nevýlučná, tzn. volitelná vedle zákonné příslušnosti) takto:

a) Obvodní soud pro Prahu 9 a/nebo Městský soud v Praze (podle zákonné věcné příslušnosti) pro Zákazníky se sídlem v Praze, v kraji Středočeském, Jihočeském, Plzeňském, Karlovarském,
b) Okresní soud v Teplicích a/nebo Krajský soud v Ústí nad Labem (podle zákonné věcné příslušnosti) pro Zákazníky se sídlem v kraji Libereckém, Ústeckém,
c) Okresní soud v Ostravě a/nebo Krajský soud v Ostravě (podle zákonné věcné příslušnosti) pro Zákazníky se sídlem v kraji Moravskoslezském, Královéhradeckém, Pardubickém,
d) Městský soud v Brně a/nebo Krajský soud v Brně (podle zákonné věcné příslušnosti) pro Zákazníky se sídlem v kraji Jihomoravském, Vysočina, Zlínském, Olomouckém.

V případě budoucích změn soudní soustavy ČR, které by neumožnily určení konkrétního místně příslušného soudu pro spor se žalovaným Zákazníkem-podnikatelem podle shora uvedených pravidel, bude sjednaným místně příslušným ten soud prvního stupně, který by byl místně příslušný na základě zákona, pokud by se sídlo takového Zákazníka nacházelo v Praze 9 (pro Zákazníky se skutečným sídlem dle písm. a) shora), Ústí nad Labem (pro Zákazníky se skutečným sídlem dle písm. b) shora), Ostravě (pro Zákazníky se skutečným sídlem dle písm. c) shora) nebo Brně-městě (pro Zákazníky se skutečným sídlem dle písm. d) shora), a to na adrese sídla příslušného úřadu městské části či magistrátu těchto statutárních měst. V případě soudního řízení vedeného proti osobě s trvalým pobytem nebo sídlem v zahraničí je místně příslušný vždy soud podle sídla innogy.

12.10. Změny OP

12.10.1. innogy má právo stávající OP měnit a/nebo je nahradit novými, a to z důvodu změn legislativy, podmínek na trhu s energiemi, výkladové a rozhodovací praxe příslušných státních orgánů a orgánů EU, technologických, provozních a/nebo organizačních změn na straně innogy či PDS či za účelem oboustranně vyvážené optimalizace právních vztahů se Zákazníky. Při takové změně OP se uplatní ustanovení odst. 2.2. těchto OP. innogy je povinna zveřejnit novelizované, resp. nové znění OP, nejpozději 30. den přede dnem jejich účinnosti, a to na svých kontaktních místech a na svých webových stránkách, a umožnit tak Zákazníkovi se s nimi seznámit. V případě Zákazníka kategorie Maloodběratel, který není fyzickou osobou podnikající, se takové zveřejnění považuje za jeho vyrozumění/oznámení. Zákazník je povinen seznámit se s obsahem novelizovaných, resp. nových OP. Novelizované, resp. nové OP jsou ode dne jejich účinnosti závazné pro další smluvní vztah podle Smlouvy. Zákazník bere na vědomí poučení, že má v případě změny a/nebo nahrazení OP novými, jde-li o změnu zakládající změnu smluvních podmínek (tedy změnu práv a povinností Smluvních stran v materiálním smyslu), právo podle příslušných ustanovení EZ Smlouvu písemně vypovědět, a to v případě Zákazníka spotřebitele a podnikající fyzické osoby ve lhůtě do 10. dne před účinností změny/nových OP. Lhůta je v tomto případě zachována, je-li poslední den lhůty výpověď prokazatelně odeslána innogy. Ostatní Zákazníci, na něž se tyto OP uplatní, jsou v takovém případě oprávněni Smlouvu vypovědět do 13. dne před účinností změny/nových OP. Smluvní strany se dohodly, že zákonné adresné „vyrozumění/oznámení" navrhované změny smluvních podmínek pro Zákazníky spotřebitele a podnikající fyzické osoby může být, bez ohledu na jiné případné dohody ohledně formy doručování mezi Smluvními stranami v jiném Smluvním dokumentu či mimo rámec Smlouvy, realizováno rovněž kteroukoli z dohodnutých písemných forem dle těchto OP (vč. zaslání na e-mail nebo do portálu innosvět), případně též formou ústní/telefonickou s tím, že i takové doručení bude považováno samo o sobě bez ohledu na zmíněné jiné dohody za účinné. Tím není dotčena povinnost vyplývající z takových jiných dohod mezi Smluvními stranami. innogy je oprávněna (nikoli však povinna) uvedený způsob doručení oznámení obdobně použít i v případě ostatních Zákazníků, na něž se tyto OP vztahují. innogy je oprávněna takové vyrozumění/oznámení spojit s jiným úkonem (např. vyúčtováním). Zákazník Maloodběratel, který je podnikatelem a není fyzickou osobou podnikající, se zavazuje alespoň každých 14 dní průběžně sledovat informace pro Zákazníky na webových stránkách innogy, příp. na kontaktních místech innogy včetně zveřejnění navrhovaných změn OP/nových OP. innogy je oprávněna při oznámení nových OP omezit jejich platnost jen na určitý vymezený okruh Zákazníků a/nebo na určité vymezené Smlouvy; pokud tak učiní, shora uvedený postup se na ostatní Zákazníky/Smlouvy nedotčené novými OP neuplatní a platí pro ně OP dosavadní, a to až do účinnosti nových OP, které se na ně vztahují. Nevylučuje-li to Smlouva, je innogy oprávněna za stejných podmínek a ze stejných důvodů měnit i jiné smluvní podmínky mimo OP.

12.10.2. Smluvní strany se dohodly, že změna OP (případně jiných smluvních podmínek mimo OP), při níž nedochází ke změně smluvních podmínek dodávky (ve smyslu materiálního vymezení práv a povinností Smluvních stran), se nepovažuje za změnu OP a nezakládá právo Zákazníka na výpověď Smlouvy (jedná se například o změnu obchodní firmy, sídla či právní formy innogy, doručovacích adres a kontaktních údajů, změnu grafické podoby OP, opravu zjevných a tiskových chyb apod.). Ocitnou-li se ujednání těchto OP v rozporu s ustanoveními obecně závazného právního předpisu nebo obdobného právního aktu (dále v tomto odstavci jen „předpis"), od nichž se Smluvní strany nemohou smluvně odchýlit, a zároveň taková ustanovení mají dopadat i na smluvní vztahy uzavřené



přede dnem účinnosti takového předpisu, a/nebo jde-li o státní regulaci v energetických odvětvích na základě zákona, dohodly se Smluvní strany, že dnem účinnosti takového předpisu se ruší ustanovení těchto OP v rozsahu, v jakém jsou s ním v rozporu, a nahrazují se přímo zněním takových příslušných ustanovení daného předpisu. innogy v takovém případě za účelem srozumitelnosti práv a povinností Smluvních stran v přiměřené lhůtě zveřejní úplné znění OP s vyznačením úprav. Taková úprava se nepovažuje za změnu smluvních podmínek a nezakládá právo Zákazníka na výpověď Smlouvy.

12.11. Ochrana osobních údajů

innogy je správcem Zákazníkových osobních údajů. Informace o jejich zpracování vyžadované platnými právními předpisy, včetně jejich rozsahu a účelů zpracování, přehledu práv a povinností Zákazníka a innogy a aktualizovaného seznamu kategorií zpracovatelů osobních údajů, jsou zveřejněny na webové stránce innogy (https://www.innogy.cz/ochrana-osobnich-udaju/#ochrana-udaju-text-box-basic) a při uzavírání Smlouvy nebo kdykoli v průběhu jejího trvání budou Zákazníkovi poskytnuty na jeho vyžádání na kontaktních místech innogy.

12.12. Souhlas s elektronickou komunikací a doručováním

Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak nebo neodňal-li Zákazník jako subjekt údajů innogy právo používat jeho elektronický kontaktní údaj, platí, že Zákazník uděluje innogy výslovný souhlas s možností zasílání Smluvních dokumentů (vč. konvertovaných do el. podoby podle těchto OP), vyúčtování, ostatních dokumentů, zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, vyrozumění, výzev, upomínek a jiných Písemností ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím elektronických prostředků (zejména e-mailem, textovou zprávou na mobilní telefonní číslo, do mobilní aplikace innogy nebo na zákaznický webový portál innogy), pokud innogy má takový kontakt Zákazníka k dispozici nebo takovou aplikaci, resp. webový portál Zákazníkům zpřístupňuje alespoň ve verzi umožňující bezplatný přístup ve výše uvedeném rozsahu. Za podmínek upravených těmito OP je innogy oprávněna využít též datovou schránku Zákazníka. innogy je oprávněna shora uvedené elektronické prostředky libovolně kombinovat dle svých provozních možností či je kombinovat se standardní písemnou komunikací v listinné materializované podobě na doručovací adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě. Pokud innogy uzavře se Zákazníkem dohodu o elektronické komunikaci, platí podmínky takové dohody (innogy je v takovém případě nadále oprávněna zasílat určité Písemnosti poštou doporučeně, např. výzvy před přerušením dodávky, předžalobní upomínky, odstoupení od Smlouvy). Doručovací adresa uvedená ve Smlouvě/Dodatku neznamená výlučné sjednání takové formy komunikace mezi Smluvními stranami, vyjadřuje však preferovanou doručovací adresu Zákazníka v případě použití listinné materializované formy. innogy je oprávněna při zasílání shora uvedených dokumentů v elektronické podobě formou přílohy ke zprávě využít formy odkazu (např. hypertextového odkazu či linku). Má se za to, že takto zaslaný odkaz má účinky doručeného dokumentu.

12.13. Platnost OP

12.13.1. Tyto OP jsou platné od 1. 7. 2023 a vztahují se a jsou účinné pro nové smluvní vztahy založené Smlouvami uzavřenými od 1. 7. 2023 (a to ode dne platnosti Smlouvy), stávající smluvní vztahy změněné Dodatky odkazujícími na tyto OP uzavřenými od 1. 7. 2023 (a to ode dne platnosti Dodatku), stávající smluvní vztahy na dobu určitou prolongované po 30. 6. 2023 na další období trvání Smlouvy (a to od 1. dne prolongace) nebo stávající smluvní vztahy, u nichž po 30. 6. 2023 došlo ke změně ceny nebo jiné změně smluvních podmínek mimo OP (a to od účinnosti takové změny). Pro všechny stávající Zákazníky mohou tyto OP nabýt platnosti rovněž konkrétním dnem (po 30. 6. 2023), který jim bude oznámen sjednaným způsobem pro změnu OP (a to ode dne účinnosti takové změny). Zákazníkům, na které se změna těchto OP nevztahuje/dosud nevztahuje, nevzniká právo na výpověď Smlouvy.

12.13.2. Tyto OP jsou zahrnuty do rámce smluvního vztahu při uzavření Smlouvy/Dodatku formou seznámení Zákazníka, kdy Zákazník poté prohlašuje v rámci Smlouvy/Dodatku, že se tak stalo (v případě, že se tak nestalo, má právo tuto skutečnost bezodkladně v den uzavření Smlouvy/Dodatku písemně oznámit innogy). Tím se OP stávají nedílnou součástí Smlouvy. Nad rámec seznámení jsou zároveň tyto OP Zákazníkovi při uzavření Smlouvy/Dodatku k těmto Smluvním dokumentům přiloženy. Všem skupinám stávajících Zákazníků uvedeným v předchozím pododstavci jsou tyto OP adresně oznámeny způsobem sjednaným ve Smlouvě/OP, a to v zákonných lhůtách se zákonným poučením o jejich právech. Oznámení nových OP/změn OP probíhá formou zaslání rozdílové verze, kdy platným pro smluvní vztah se Zákazníkem se dnem účinnosti změny stává text OP, který není přeškrtnutý. Jde-li o Zákazníka spotřebitele, je předem upozorněn na smysl a význam určitých důležitých ustanovení OP v rámci předsmluvních Informací pro Zákazníka spotřebitele a v rámci rozhovoru s fyzickou osobou, která za innogy se Zákazníkem jedná o uzavření Smlouvy/Dodatku. Má se za to, že Zákazníkovi, který uzavřel Smlouvu na zákaznickém centru byl význam důležitých ustanovení těchto OP vysvětlen při uzavření Smlouvy a Zákazník jim porozuměl (jedná se o standardizovaný proces innogy za účelem vyloučení pochybností). Zákazník, který uzavřel Smlouvu distančně nebo mimo provozovnu innogy, má možnost v zákonné lhůtě pro odstoupení od Smlouvy/Dodatku požadovat podrobnější vysvětlení důležitých ustanovení těchto OP na zákaznické lince innogy, jinak se má za to, že byl s těmito ustanoveními dostatečně seznámen v rámci předsmluvních písemných Informací pro Zákazníka spotřebitele a porozuměl jim. V případě změny OP/nových OP je Zákazník na tato ustanovení upozorněn v průvodním dopise k jejich oznámení s tím, že má možnost kdykoli do účinnosti změny volat na zákaznickou linku innogy a požadovat podrobnější vysvětlení. Má se za to, že nabytím účinnosti změny OP/nových OP Zákazník byl s takovými změnami seznámen a porozuměl jim.

12.13.3. Tyto OP se vztahují i na Zákazníky, jimž innogy dodává v režimu dodavatele poslední instance ve smyslu EZ nebo na Zákazníky se zákonným závazkem na dobu neurčitou navazujícím na dodávku v režimu dodavatele poslední instance ve smyslu EZ.