

POUČENÍ ZÁKAZNÍKA – SPOTŘEBITELE VE VZTAHU K NÁVRHU SMLOUVY O SDRUŽENÝCH SLUŽBÁCH DODÁVKY PLYNU UZAVÍRANÉ MIMO PROSTORY OBVYKLÉ K PODNIKÁNÍ DODAVATELE

dle § 11a zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), v platném znění („**Energetický zákon**“), § 1811 a § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění („**Občanský zákoník**“), a nařízení vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv, v platném znění

(„**Poučení**“)

1. IDENTIFIKACE DODAVATELE

Erste Energy Services, a.s.,

se sídlem na adrese Praha - Praha 6, Evropská 2690/17, PSČ 160 00,

IČO: 242 56 692,

DIČ: CZ 242 56 692,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou B 18431

Držitel licence pro obchod s elektřinou a plynem

Bankovní spojení: 5290852/0800

E-mail: info@eres.cz

(„**Dodavatel**“)

2. OZNAČENÍ NABÍZENÉ KOMODITY A SLUŽEB A POPIS JEJICH HLAVNÍCH VLASTNOSTÍ

Dodávka zemního plynu včetně zajištění dopravy plynu a souvisejících služeb.

3. CENA ZA SDRUŽENÉ SLUŽBY DODÁVKY PLYNU

Celková cena za sružené služby dodávky plynu se skládá z následujících složek:

a) **Cena za dodávku plynu**

Jednotková cena plynu (komodity) je uvedena v ceníku Dodavatele („**Ceník**“) v členění podle jednotlivých produktů („**Produkt**“).

Cena za dodávku plynu za příslušné zúčtovací období (tj. fakturační období, za které se provádí vyúčtování dodávek plynu a Distribučních služeb, není-li ve Smlouvě o sružených službách dodávky plynu uvedeno jinak) se vypočte tak, že se z naměřených údajů stanoví celkové množství skutečně odebraného plynu a vynásobí se sjednanou jednotkovou cenou.

b) **Cena za Distribuční služby**

Regulovaná cena za dopravu plynu a související služby („**Distribuční služby**“) je stanovena dle aktuálního cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu a strany si nemohou dohodnout ceny jinak.

K celkové ceně za sružené služby dodávky plynu se připočte daň z plynu a daň z přidané hodnoty (popř. další daně a poplatky stanovené právními předpisy, pokud jsou uplatňovány).

4. PŘEDMĚT SMLOUVY, ZPŮSOB PLNĚNÍ A ZPŮSOB PLATEB, ODKAZ NA PODMÍNKY, CENÍK A CENÍK POPLATKŮ

Předmětem Smlouvy o sružených službách dodávky plynu („**Smlouva**“) je ve smyslu § 72 odst. 2 Energetického zákona:

- povinnost Dodavatele dodávat zákazníkovi („**Zákazník**“) plyn;
- povinnost Dodavatele zajistit Zákazníkovi na vlastní jméno a na vlastní účet Distribuční služby;
- povinnost Zákazníka zaplatit Dodavateli za dodaný plyn sjednanou cenu; a
- povinnost Zákazníka zaplatit Dodavateli za Distribuční služby regulovanou cenu.

Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje, že v době od zahájení dodávek plynu dle Smlouvy do okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebude účastníkem závazkového vztahu s jiným dodavatelem plynu, na základě kterého by v tomto období měl být dodáván plyn do odběrných míst Zákazníka specifikovaných ve Smlouvě.

Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z příslušné distribuční nebo přepravní soustavy přes měřicí zařízení do odběrného místa Zákazníka specifikovaného ve Smlouvě.

Vyúčtování dodávek plynu a Distribučních služeb stejně jako ostatních plateb podle Smlouvy provede Dodavatel za zúčtovací období na základě dokladu o vyúčtování vystaveného Dodavatelem v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy („**Faktura**“). Zaplacením fakturované částky se rozumí připsání celé a správně identifikované částky na účet Dodavatele.

Část obsahu Smlouvy je určena odkazem na Obchodní podmínky sružených služeb dodávky plynu pro domácnosti a maloobdoběratele („**Podmínky**“), na Ceník a ceník upomínek a administrativních poplatků („**Ceník poplatků**“)

Dodavatele, v jejich platném a účinném znění. Aktuální znění Podmínek, Ceníku a Ceníku poplatků je zveřejněno na internetové adrese www.eres.cz v sekci Dokumenty ke stažení.

5. POVINNOST PLATIT ZÁLOHY

Uzavřením Smlouvy se Zákazník zavazuje na úhradu dodávek plynu a regulované ceny za Distribuční služby platit Dodavateli zálohy, jejichž výše, počet (frekvence) a splatnost jsou stanoveny ve Smlouvě a mohou být v souladu s právními předpisy jednostranně měněny Dodavatelem, zejména v návaznosti na žádost Zákazníka oznámenou Dodavateli způsobem dle Smlouvy, na výši odběru plynu v odběrném místě Zákazníka v předchozím zúčtovacím období nebo na případné opakované porušování platebních povinností ze strany Zákazníka.

6. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

Smlouva se zpravidla uzavírá na dobu neurčitou.

Nejkratší doba, po kterou bude Smlouva strany zavazovat: Po dobu trvání Smlouvy. Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze ukončit mj. výpovědí kteroukoliv ze stran s tříměsíční výpovědní lhůtou, nebude-li ve Smlouvě uvedena kratší výpovědní lhůta, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě:

- a) bezdůvodného ukončení poskytování sdružených služeb dodávky plynu nebo nezajištění Distribučních služeb Dodavatelem dle Smlouvy;
- b) prodlení Dodavatele s úhradou jakéhokoli jeho peněžitého dluhu vůči Zákazníkovi ze Smlouvy delším než 10 pracovních dnů po výzvě (pisemné upomínce) k zaplacení;
- c) Zákazníka – podnikající fyzické osoby nebo osoby, která je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku, bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce ve lhůtě 5 dnů před zahájením dodávky plynu, pokud byla Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, přičemž lhůta k uplatnění práva na odstoupení dle tohoto bodu je zachována, pokud bylo odstoupení od Smlouvy písemně odesláno před uplynutím této lhůty;
- d) že Dodavatel zvýší cenu za dodávku plynu (komodity) nebo změní-li jiné smluvní podmínky (jiné než cenu plynu), a to bez uvedení důvodu ve lhůtě 3 měsíců od data účinnosti této změny; pokud však Dodavatel oznámí Zákazníkovi zvýšení ceny plynu nebo změnu jiných smluvních podmínek (s výjimkou ceny plynu) nejméně 30 dnů přede dnem jejich účinnosti a současně poučí Zákazníka o jeho právu na odstoupení od Smlouvy, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy nejpozději 10 dnů přede dnem zvýšení ceny plynu nebo změny jiných smluvních podmínek (s výjimkou ceny plynu); ostatní podmínky pro takové odstoupení od Smlouvy jsou upraveny v Energetickém zákoně;
- e) že Smlouva byla uzavřena prostředky komunikace na dálku (distančním způsobem) nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele a Zákazník je spotřebitelem dle § 419 Občanského zákoníku, a to bez jakékoli sankce a bez uvedení důvodu do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, kromě případů stanovených v Občanském zákoníku (v případě odstoupení od Smlouvy, jejíž plnění již začalo, je však Zákazník povinen uhradit Dodavateli cenu již poskytnutého plnění);
- f) že okolnosti vylučující odpovědnost Dodavatele dle Smlouvy trvají déle než 30 kalendářních dnů;
- g) podstatného porušení Smlouvy Dodavatelem specifikovaného ve Smlouvě anebo Podmínkách;
- h) že (i) na sebe Dodavatel podá insolvenční návrh, (ii) na Dodavatele je podán insolvenční návrh a takový insolvenční návrh není vzat zpět, odmítnut, odvolán nebo odložen do dvou (2) měsíců od jeho podání, (iii) insolvenční návrh podaný na Dodavatele bude odmítnut příslušným soudem pouze z důvodu, že majetek Dodavatele nebude postačovat k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo (iv) je vydáno rozhodnutí o úpadku nebo o likvidaci Dodavatele.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy musí Zákazník o svém odstoupení od Smlouvy informovat Dodavatele na jeho doručovací adresu formou jednostranného právního jednání (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb). Zákazník může pro účely oznámení o odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo provozovnu Dodavatele nebo distančním způsobem použít též níže uvedený vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, není to však jeho povinností.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje prokazatelné odeslání oznámení o odstoupení od smlouvy Dodavateli před uplynutím příslušné lhůty.

8. VZOROVÝ FORMULÁŘ OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY (NIKOLIV Z DŮVODU PORUŠENÍ SMLOUVY ZE STRANY DODAVATELE)

Dodavatel: **Erste Energy Services, a.s.**, se sídlem na adrese Praha - Praha 6, Evropská 2690/17, PSČ 160 00, IČO: 242 56 692, DIČ: CZ 242 56 692, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou B 18431, e-mail: info@eres.cz

(Titul) jméno a příjmení Zákazníka:

Datum narození Zákazníka:

Bydliště Zákazníka:

EIC kód odběrného místa:

Adresa odběrného místa:

Datum podpisu Smlouvy, které se odstoupení týká:

Oznamuji, že tímto odstupuji od výše uvedené Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu.

Požadované datum účinnosti odstoupení od Smlouvy (den, měsíc, rok; nejdříve však ke dni doručení oznámení o odstoupení Dodavateli):

Místo:

Datum:

Podpis Zákazníka:

9. PRÁVA VZNIKAJÍCÍ Z VADNÉHO PLNĚNÍ A PODMÍNKY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

Zákazník má dle vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, právo reklamovat:

- a) Nedodržení standardu dodávky plynu;
- b) Nedodržení standardu přepravy a distribuce plynu;
- c) Nedodržení standardu pro vyřízení reklamace.

Reklamací je možno uplatnit u Dodavatele písemným oznámením doručeným Dodavateli na doručovací adresu výlučně (i) osobním doručením, (ii) zasláním uznávanou poštou doporučeným dopisem, (iii) zasláním kurýrní službou, která umožňuje ověření doručení, nebo (iv) faxem či e-mailem a zároveň jedním ze způsobů uvedených pod body (i) až (iii).

Obecná občanskoprávní lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů, avšak vyhláška č. 545/2006 Sb. v některých případech stanoví jinou lhůtu (např. 15 dnů i méně), proto Zákazníkovi doporučujeme se s touto vyhláškou seznámit.

10. MIMOSOUDNÍ VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SPOTŘEBITELŮ

K mimosoudnímu vyřizování stížností spotřebitelů v oblasti dodávek plynu (vč. sdružených služeb dodávky plynu) je příslušný Energetický regulační úřad („ERÚ“), se sídlem na adrese Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava (Oddělení ochrany spotřebitele). ERÚ je orgánem státního dozoru a na návrh spotřebitele rozhoduje spory: o plnění ze smlouvy, o určení, zda právní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem vznikl, trvá, nebo zanikl, o poskytnutí náhrady za nedodržení standardů kvality dodávek a služeb (viz též <http://www.eru.cz>) apod.

Toto Poučení není nabídkou na uzavření Smlouvy.

Dodavatel vybízí Zákazníka, aby se v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy s tímto Poučením důkladně seznámil. V případě dotazů se Zákazník může obrátit na Dodavatele, a to prostřednictvím zákaznické linky Dodavatele na telefonním čísle 800 888 880 nebo e-mailem na adresu info@eres.cz.