

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SDRUŽENÉ DODÁVKY PLYNU PRO ODBĚRATELE KATEGORIE „Domácnost“ (dále jen „VOP“)



Tyto VOP upravují smluvní vztahy při sružených službách dodávky plynu mezi obchodní společností **Veolia Komodity ČR, s.r.o.**, se sídlem 28. října 3337/7, Ostrava, PSČ 70200, IČ: 25846159, DIČ: CZ25846159, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, sp. zn. C 21431 (dále jen „Obchodník“) a odběrateli kategorie Domácnost (fyzická osoba odebrající plyn za účelem bydlení; dále jen „Zákazník“, společně „Účastníci Smlouvy“), a to na základě uzavřené smlouvy (dále jen „Smlouva“). Terminologie a odborné pojmy užívané v uzavřené Smlouvě nebo těchto VOP vycházejí ze zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (dále jen „Energetický zákon“), ve znění pozdějších změn, předpisů jej provádějících a souvisejících předpisů.

## I. DODÁVKA PLYNU

- Obchodník se Smlouvou zavazuje dodávat Zákazníkovi plyn a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související služby v plynárenství do odběrných míst Zákazníka uvedených ve Smlouvě (dále jen „OM“).
- Obchodník se zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku v případě, že bude jediným dodavatelem plynu do odběrného místa.
- Zákazník se zavazuje zaplatit Obchodníkovi cenu za odebraný plyn, cenu za distribuční služby, případně další platby a příslušné daně v aktuální výši dle platných obecně závazných právních předpisů.
- Dodávka plynu je splněna přechodem plynu do OM Zákazníka přes obchodní měřicí zařízení, které připojí příslušný provozovatel distribuční soustavy (dále jen „PDS“). Tímto okamžikem přechází plyn do vlastnictví Zákazníka a Zákazník je povinen zaplatit jeho cenu.
- Zákazník podpisem Smlouvy zmocňuje Obchodníka k uzavření smlouvy s příslušným PDS o zajištění distribuce plynu do OM Zákazníka.
- Zákazník bere na vědomí, že pokud dojde k posunu data zahájení dodávky (např. v případě, že nebyla řádně a včas ukončena předchozí smlouva na dodávku plynu anebo registrace odběrného místa u OTE a.s. nebyla úspěšná), může být Zákazníkovi v tomto období vyúčtována cena dle platného cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu.
- Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, platí, že Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## II. OPATŘENÍ PŘIJÍMANÁ PŘI PŘEDCHÁZENÍ STAVU NOUZE, VE STAVU NOUZE A ODSTRANĚNÍ NÁSLEDKŮ STAVU NOUZE

- Distributor si vyhrazuje právo 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.
- Zákazník se zavazuje dodržovat opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a odstraňování následků stavu nouze. Těmito opatřeními se rozumí dodržování pokynů stanovených příslušným provozovatelem distribuční soustavy a jeho dispečinkem.
- Při stavu nouze a při předcházení stavu nouze jsou Obchodník a Zákazník povinni podřídit se omezení spotřeby plynu nebo změně dodávky plynu.

## III. CENA

- Celková cena za dodaný a odebraný plyn je tvořena dvěma částmi, a to cenou za distribuci (a související služby) a cenou za plyn.
- Cena za dodávku plynu je stanovena ve Smlouvě, resp. v Ceníku, který je nedílnou součástí Smlouvy.
- Cenu za distribuci, související služby a ostatní poplatky stanoví Energetický regulační úřad ve svém Cenovém rozhodnutí, které zveřejňuje v Energetickém regulačním věstníku a na webových stránkách ERÚ jako regulovanou cenu. Tyto částky jsou informativně uvedeny rovněž v Ceníku.
- K výše uvedeným cenám se připočítává daň z přidané hodnoty, popřípadě další daně a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy.
- Obchodník je oprávněn měnit cenu za dodávku plynu stanovenou Ceníkem, a to tak, že nový Ceník zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup a odešle emailové oznámení o jeho změně Zákazníkovi.

## IV. DAŇ Z PLYNU

- Dle § 8 čl. LXXII zákona č. 261/2007 Sb. je zemní plyn pro kategorii Domácnost od daně osvobozen.

## V. VYÚČTOVÁNÍ A PATEBNÍ PODMÍNKY

- Vyučtování dodávky plynu a distribučních služeb bude prováděno v cenách platných v době dodávky plynu vymezené pravidelnými odečty měřicího zařízení v odběrném místě Zákazníka příslušným PDS, a to nejméně jednou za 12 měsíců po obdržení potřebných údajů od PDS.
- Vyučtování bude prováděno vystavením daňového dokladu-faktury s náležitostmi podle příslušných právních předpisů.
- Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den zjištění skutečné spotřeby.
- Faktura v elektronické podobě bude odeslána Zákazníkovi neprodleně po vystavení na e-mail uvedený ve Smlouvě.
- Faktura je splatná 14 dnů od jejího vystavení, nebo v den splatnosti v ní uvedený.
- Zákazník platí Obchodníkovi v průběhu dodávky pravidelné zálohy, jejichž výše, počet a splatnost bude stanovena v platebním kalendáři, který Obchodník zašle Zákazníkovi neprodleně po uzavření Smlouvy.
- Všechny platby podle Smlouvy se provádí na účet Obchodníka způsobem dohodnutým ve Smlouvě, tj. přímým inkasem z účtu Zákazníka, nebo prostřednictvím SIPO (pouze pro úhradu záloh).
- Platba je řádně a včas splněna, je-li celá dlužná částka připsána na účet Obchodníka.

## VI. ÚROK Z PRODLENÍ

- Pro případ prodlení s úhradou kterékoliv splatné pohledávky plynoucí ze Smlouvy je Zákazník povinen uhradit Obchodníkovi zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené příslušným právním předpisem.

## VII. SMLUVNÍ POKUTY

- Obchodník je oprávněn naúčtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou písemnou upomínku týkající se neuhrazených faktur za plyn. Obchodník je oprávněn účtovat tuto smluvní pokutu maximálně jednou za měsíc.

## VIII. REKLAMACE

- Zjistí-li kterýkoliv z Účastníků Smlouvy chybu nebo omyl při vyúčtování plateb, odečtech plynoměru, zučtování záloh apod., je oprávněn tuto skutečnost reklamovat u druhého Účastníka písemným oznámením nebo emailem, které bude obsahovat minimálně identifikaci reklamujícího Účastníka, číslo smlouvy, reklamovanou skutečnost a odůvodnění reklamace.
- Reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb. Pokud bude výsledkem reklamace přeplatek Zákazníka, vrátí mu jej Obchodník bez zbytečného odkladu po vystavení oprávněného vyúčtování. Pokud bude výsledkem reklamace doplatek Zákazníka, je povinen jej uhradit v termínu splatnosti příslušného oprávněného vyúčtování.

## IX. NEOPRÁVNĚNÝ ODBĚR

- Obchodník má právo přerušit nebo ukončit dodávku plynu Zákazníkovi při neoprávněném odběru plynu podle ustanovení § 61 Energetického zákona.
- Zákazník je povinen uhradit veškeré náklady Obchodníka související s přerušením nebo ukončením dodávky plynu.

## X. ŘEŠENÍ SPORŮ

- Veškeré spory mezi stranami budou v první řadě řešeny smírně.
- Subjektem mimosoudního řešení sporů mezi Obchodníkem a Zákazníkem, který je spotřebitelem, je Energetický regulační úřad, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, [www.eru.cz](http://www.eru.cz)

## XI. ZMĚNA VOP

- Obchodník je oprávněn v přiměřeném rozsahu VOP změnit. Za oznámení změny VOP Zákazníkovi bude považováno zveřejnění změn VOP způsobem umožňujícím dálkový přístup na internetových stránkách Obchodníka a odeslání emailového oznámení o jejich změně Zákazníkovi.

## XII. UKONČENÍ SMLOUVY

- Obchodník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě:
  - Podstatného porušení smluvní povinnosti ze strany Zákazníka;
  - prodlení se zaplacením jakéhokoliv peněžitého závazku Zákazníka (zaplacení zálohy, faktury, smluvní pokuty, úroku z prodlení, nákladů spojených s upomínáním, přerušením a obnovením dodávky elektřiny atd.) vůči Obchodníkovi, a to déle než 14 dnů od doručení výzvy k zaplacení;
  - je-li déle než 30 dnů přerušena dodávka plynu do odběrného místa Zákazníka z důvodu neoprávněného odběru plynu;
  - je-li se Zákazníkem zahájeno insolvenční řízení.
- Odstoupení Obchodníka je účinné dnem doručení písemného oznámení Obchodníka o odstoupení Zákazníkovi.
- Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy:
  - v případě podstatného porušení smluvní povinnosti ze strany Obchodníka;
  - v případě bezdůvodného ukončení dodávky plynu, resp. nezajištění distribučních služeb ze strany Obchodníka;
  - v případě prodlení se zaplacením splatného závazku Obchodníka vůči Zákazníkovi trvajícím déle než 14 dnů po výzvě k zaplacení;
  - v souladu s ust. § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, v případě smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Obchodníka do 14 dnů od jejího uzavření písemně dopisem nebo emailem zaslaným Obchodníkovi (formulář, který Zákazník může použít pro odstoupení, je k dispozici na webových stránkách Obchodníka);
  - v souladu s ust. § 11a odst. 5 Energetického zákona ve lhůtě do 3 měsíců od změny VOP nebo zvýšení ceny plynu; to neplatí, pokud Obchodník změnu VOP nebo zvýšení ceny plynu Zákazníkovi oznámí nejpozději 30. den přede dnem jejich účinnosti a současně Zákazníka poučí o možnosti odstoupení od smlouvy – v takovém případě je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit nejpozději 10. den přede dnem nabytí účinnosti změny VOP nebo zvýšení ceny plynu (formulář, který Zákazník může použít pro odstoupení, je k dispozici na webových stránkách Obchodníka).
- Odstoupení Zákazníka dle odst. 3 písm. a), b), c) a d) je účinné dnem doručení písemného oznámení Zákazníka o odstoupení Obchodníkovi.
- Odstoupení Zákazníka dle odst. 3 písm. e) je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo odstoupení doručeno Obchodníkovi, neurčí-li Zákazník datum pozdější. Pokud oznámení o odstoupení Zákazníka do 3 měsíců od změny VOP nebo zvýšení ceny plynu bude doručeno Obchodníkovi méně než 10 dnů před koncem daného kalendářního měsíce, je odstoupení účinné k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce.
- V případě změny dodavatele plynu je Zákazník v postavení spotřebitele oprávněn dle ust. § 11a odst. 3 Energetického zákona vypovědět smlouvu uzavřenou distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Obchodníka do 15. dne po zahájení dodávky plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu vypověď odeslána Obchodníkovi. Vypovědní doba je 15 dní a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení vypovědi Obchodníkovi. Formulář, který Zákazník může použít pro vypověď, je k dispozici na webových stránkách Obchodníka.
- Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze vypovědět bez uvedení důvodu kterýmkoliv Účastníkem smlouvy s 3měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhému Účastníkovi.

## XIII. DORUČOVÁNÍ

- Veškerá oznámení nebo dokumenty, které mají být doručeny dle Smlouvy, mohou být doručeny následujícími způsoby:
  - Doručením na korespondenční adresu Zákazníka (doporučený dopis), resp. na adresu sídla Obchodníka,
  - Osobním doručením Účastníkovi Smlouvy, nebo
  - Elektronickou poštou
- Pro komunikaci s Obchodníkem může Zákazník využít zejména tyto kontakty:  
Bezplatná zákaznická linka: 800 806 860  
Elektronická pošta: [doma@veoliaenergie.cz](mailto:doma@veoliaenergie.cz)  
Webová stránka obchodníka: [www.vekom.cz](http://www.vekom.cz) a benefitu: [www.nase.energie.veolia.cz](http://www.nase.energie.veolia.cz)

## XIV. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- Zákazník bere na vědomí, že Obchodník pro účely plnění této Smlouvy a pro zajištění efektivní komunikace mezi Účastníky smlouvy v nezbytném rozsahu shromažďuje a zpracovává osobní údaje Zákazníka a kontaktních osob Zákazníka uvedených v této Smlouvě a dále veškeré osobní údaje spojené s plněním této Smlouvy. Zákazník tímto bere na vědomí, že zpracování osobních údajů nezbytné k uzavření a plnění této Smlouvy a k plnění zákonných povinností Obchodníka, včetně povinností vyplývajících z energetického zákona. Veškeré informace o tom, jak Obchodník osobní údaje zpracovává a chrání, jsou uvedené v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou dostupné na adrese [www.vekom.cz](http://www.vekom.cz) v sekci „O nás“ (dále jen „Zásady ochrany osobních údajů“).
- Zákazník dále bere na vědomí, že osobní údaje mohou být v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů zpřístupněny společně se skupiny VEOLIA za účelem zajištění technické a administrativní podpory pro plnění smlouvy a dále subjektivně ve smluvním vztahu s Obchodníkem pro zajištění plnění práv a povinností, jak je dále uvedeno v Zásadách ochrany osobních údajů.

## XV. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- Zákazník je povinen neprodleně informovat Obchodníka o veškerých změnách týkajících se identifikačních údajů a informací o odběrném místě.
- Jestliže se jakékoliv ustanovení Smlouvy stane neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení, která zůstávají platná a účinná. Účastníci Smlouvy se zavazují takové neplatné či neúčinné ustanovení nahradit dohodou novým ustanovením platným či účinným, se stejným nebo alespoň podobným obsahem a právním smyslem.
- Veškeré změny Smlouvy lze činit pouze písemně.
- Tyto VOP jsou platné od 1. 6. 2018 a účinné od 1. 7. 2018.

V Ostravě dne 30. 5. 2018

  
Ing. Pavel Luňáček, jednatel Veolia Komodity ČR, s.r.o.