

Všeobecné podmínky poskytování služeb

Vážený zákazníku,

abychom pro naše zákazníky byli dobrým partnerem, řídíme se nejenom těmito všeobecnými podmínkami poskytování služeb, ale také hodnotami, které jsou pro nás závazkem vůči všem našim zákazníkům a určují, co a jak děláme.

Ze všech sil se snažíme být firmou pro lidi, a proto Centropol řídíme zdravým rozumem a pomocí zpětné vazby od našich zákazníků.

Pokud byste měli někdy pocit, že jsme se od těchto hodnot odklonili, dejte mi vědět na e-mail jiri.matousek@centropol.cz.

Děkuji za Vaši důvěru v CENTROPOL,

Jiří Matoušek
Marketingový ředitel, člen představenstva

Článek I. – Na úvod

- Právě začínáte číst všeobecné podmínky poskytování služeb („VPPS“), které upravují dodávky elektriny zákazníkům připojeným ze sítě nízkého napětí a/nebo dodávky zemního plynu (společně jim říkáme „Komodity“ nebo jednotlivě „Komodita“) mezi námi, tj. společností CENTROPOL ENERGY, a. s., se sídlem Vaničkovy 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem, IČO: 25458302, DIČ: CZ25458302, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1457, jako obchodníkem s elektřinou a zemním plynem („Dodavatel“ nebo „My“) a Vámi, tj. našim zákazníkem jako odběratelem („Zákazník“ nebo „Vy“) a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb („Smlouva“). VPPS byly vydány v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku („OZ“).
- Součástí Smlouvy je i ceník sjednaný ve Smlouvě. Ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními VPPS a ceníku, jsou-li s nimi v rozporu. **Ustanovení ceníku mají přednost před ustanoveními VPPS, jsou-li s nimi v rozporu.**

Článek II. – Jak Vám budeme elektřinu a/nebo plyn dodávat?

- Není-li uvedeno jinak, v případě, že od nás odebíráte obě Komodity a tyto VPPS mluví o Smlouvě, rozumí se pojmem Smlouva vždy jen smluvní vztah, který se týká dodávky jedné Komodity, přičemž smluvní vztah ohledně dodávky elektriny je nezávislý na smluvním vztahu ohledně dodávky zemního plynu a naopak (být by byly založeny jediným smluvním dokumentem). Jsou-li mezi námi ujednány další služby nad rámec dodávek Komodit, jedná se v tomto rozsahu o samostatný smluvní vztah; není-li uvedeno jinak, je tento smluvní vztah nezávislý na smluvních vztazích ohledně dodávky Komodit.
- Zavazujeme se Vám dodávat zvolenou Komoditu, a není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, zajistit související služby v elektroenergetice, popř. v plynárenství („Související služba“), a Vy se zavazujete nám zaplatit cenu za dodávku Komodity, případně další sjednané ceny, poplatky nebo sankce, a není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, rovněž regulovanou cenu za Související službu.
- Dodávka elektriny se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného provozovatele distribuční soustavy („PDS“) dle smlouvy o připojení, kterou jste uzavřel s PDS, v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy („PPDS“) a s Podmínkami distribuce elektriny („PDE“). Dodávka zemního plynu se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného PDS v souladu s Řádem provozovatele přepravní soustavy a Řádem provozovatele distribuční soustavy („Řád PDS“), k jehož zařízení je Vaše odběrné místo připojeno.
- Dodávka Komodity je splněna jejím přechodem přes měřicí zařízení, kterým je měřena, do Vašeho odběrného místa. Měření dodávky Komodity, vyhodnocení a předávání výsledků měření zajišťuje PDS v souladu se zákonem č. 458/2000 Sb., energetickým zákonem („EZ“), a dalšími příslušnými právními předpisy.
- Abychom vám mohli Komoditu dodávat, zavazujete se:
 - nebýt v době od zahájení dodávek Komodity podle Smlouvy ve smluvním vztahu o dodávkách dané Komodity s jiným dodavatelem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
 - řídít se při odběru Komodity příslušnými PPDS, PDE a Řádem PDS, zejména respektovat podle nich aplikovaná opatření v souvislosti se stavem nouze nebo hrozcím stavem nouze; my jsme oprávněni pro tyto případy dodávky Komodity omezit nebo je změnit a Vy jste povinen tato opatření strpět;
 - odebírat Komoditu za dohodnutých podmínek pouze přes měřicí zařízení, které připojil PDS nebo jím pověřená osoba;
 - informovat nás a prokázat nám všechny skutečnosti rozhodné pro daň ze zemního plynu a daň z elektriny, včetně určení sazby daně nebo osvobození od daně, a jejich změny; my jsme povinni zohlednit rozhodné skutečnosti až od okamžiku, kdy nám doručíte takové oznámení;
 - poskytnout nám součinnost potřebnou pro účely dovršení procesu změny dodavatele, zejména při uzavření smlouvy zajišťující pro Vás distribuci/dopravu Komodity, a dále nám poskytnout úplné a pravdivé informace o své osobě a odběrném místě, jakož i informace o smluvním vztahu se svým původním dodavatelem, zejména datum nejbližšího možného ukončení takového smluvního vztahu; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
 - zdržet se jednání, v jehož důsledku by se Smlouva mohla stát po jejím podpisu z naší strany nesplnitelnou (nemohou být prováděny dodávky Komodity do odběrného místa), nebo které by po zahájení dodávek umožnilo ve sjednaném odběrném místě odběr Komodity jinou osobou než Vámi; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
 - informovat nás nejpozději v den, kdy se svým stávajícím dodavatelem uzavřete novou smlouvu, odvoláte výpověď stávající smlouvy nebo učiníte jiné právní jednání, které znamená další trvání smluvního vztahu mezi Vámi a Vaším stávajícím dodavatelem, jehož předmětem jsou dodávky Komodity do Vašeho odběrného místa, o této skutečnosti; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy.
- Jste Vám povinni dodat sjednané množství Komodity do Vašeho odběrného místa v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy; není-li množství Komodity sjednáno, pak množství Komodity dle Vaší skutečné spotřeby. Dále se zavazujeme za Vás převzít odpovědnost za odchylku v režimu přenesení

odpovědnosti za odchylku dle příslušných právních předpisů; touto povinností nejsme vázáni v případě, že porušíte svoji povinnost dle čl. II. odst. 5 písm. a) těchto VPPS.

Článek III. – Způsob a důvody ukončení Smlouvy

- Od Smlouvy můžeme (jako Dodavatel) odstoupit vedle dalších zákonem upravených nebo smluvních důvodů také v následujících případech:
 - ste po delší dobu než 14 dnů v prodlení s úhradou splatného dluhu a tento dluh nezaplatíte ani přes naše dodatečně upozornění nebo alespoň ve dvou případech nesplníte řádně a včas svůj peněžitý dluh;
 - dojde k přerušení dodávky Komodity do Vašeho odběrného místa po delší dobu než 10 dnů;
 - po uzavření Smlouvy zjistíme, že je ve vztahu k Vaší osobě vedeno insolvenční řízení nebo existují takové skutečnosti, podle kterých lze mít důvodně za to, že nebudete plnit své platební povinnosti;
 - do 12 měsíců od podpisu Smlouvy nedojde k zahájení dodávek Komodity; tím ale není dotčeno naše právo na zaplacení náhrady podle čl. IV. odst. 9 písm. f) těchto VPPS;
 - do zahájení dodávek Komodity, ale nejpozději do 2 měsíců od podpisu Smlouvy, bez uvedení důvodů;
 - pro Vaše jiné podstatné porušení Smlouvy.
- Jste oprávněni svá práva k přerušení dodávky Komodity a odstoupení od smlouvy vůči Vám využít i v jiných smlouvách, které jsme s Vámi uzavřeli, resp. i v Vašich jiných odběrných místech. Vznikne-li nám takové právo z důvodů spojených s jednou Komoditou, jsme oprávněni toto právo využít také ve smluvním vztahu ohledně druhé Komodity.
- Od Smlouvy můžete (jako Zákazník) odstoupit vedle případů upravených v EZ také v případě, že z naší strany dojde k podstatnému porušení Smlouvy, čímž se rozumí výlučně:
 - bezdůvodné ukončení dodávky dané Komodity;
 - bezdůvodné neposkytnutí nebo nezajištění Související služby přičitatelné výlučně Dodavateli; to neplatí, pokud je předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina;
 - prodlení se zaplacením našeho splatného dluhu vůči Vám po dobu delší než 14 dnů, pokud tento dluh neuhradíme ani přes dodatečně upozornění z Vaší strany;
 - do 12 měsíců od podpisu Smlouvy nedojde k zahájení dodávek Komodity; tím ale není dotčena Vaše povinnost uhradit náhradu podle čl. IV. odst. 9 písm. f) těchto VPPS;
 - dojde k rozhodnutí o našem úpadku nebo k přijetí rozhodnutí, které má obdobné právní účinky.
- Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé straně; odstoupící strana zároveň oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.
- Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, doba trvání závazku počíná běžet dnem zahájení dodávek příslušné Komodity. Pokud žádná strana nedoručí v období nejdříve 4 měsíců a nejpozději 3 měsíců před uplynutím doby trvání Smlouvy druhé straně písemné oznámení, že trvá na jejím ukončení k uvedenému datu, závazek se automaticky prodlužuje dle podmínek sjednaných ve Smlouvě. Je-li Smlouva uzavřena nebo změněna se závazkem na dobu neurčitou, může každá smluvní strana Smlouvu vypovědět ve tři (3) měsíční výpovědní době, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- Smlouva na dobu určitou může být před uplynutím sjednané doby ukončena pouze dohodou stran. Pokud se rozhodnete předčasně Smlouvu ukončit, připravíme a předložíme Vám také dohodu s výpočtem naší kompenzace.
- Pokud jste v roli spotřebitele a uzavřeme Smlouvu mimo naše obchodní prostory nebo distančním způsobem, můžete v souladu s § 1829 odst. 1 OZ od Smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoli sankce do 14 dnů ode dne uzavření této Smlouvy. Lhůta na odstoupení podle tohoto odstavce je zachována, je-li nám v jejím průběhu Vaše odstoupení odesláno. V případě řádně podaného odstoupení od Smlouvy podle tohoto odstavce jsme povinni vrátit Vám zaplacené finanční částky do 14 dnů od účinnosti odstoupení od Smlouvy; tím není dotčeno naše právo na zaplacení ceny za množství Komodity, které jsme Vám na základě této Vaší výslovné žádosti skutečně dodali po dobu, kdy jsme byli registrováni u OTE, a. s. jako Vaš dodavatel. V takovém případě uplatníme cenu dle ujednání ve Smlouvě, nebude-li cena pro tento případ stanovena cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu („ERÚ“). Je třeba, abyste své právo odstoupit od Smlouvy dle tohoto odstavce u nás uplatnili písemně. K odstoupení od Smlouvy můžete použít formulář dle nařízení vlády č. 363/2013 Sb., jehož vzor jsme Vám dali v předšlavních informacích. Pokud jste v roli spotřebitele, se kterým byla Smlouva uzavřena mimo naše obchodní prostory, souhlasíte s tím, že Vám informace ve smyslu § 1828 OZ můžeme poskytnout též v jiné textové podobě, např. elektronicky.
- Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn Smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem vypovědět do patnáctého dne po zahájení dodávky Komodity s výpovědní dobou 15 dnů, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Totéž právo vzniká Zákazníkovi, který je spotřebitelem a Smlouva za něj v obchodních prostorech Dodavatele uzavřel profesionální zprostředkovatel.
- Dodávka Komodity je vždy ukončena provedením konečného odečtu v souladu s příslušnými právními předpisy. Cenu za dodávku Komodity a ceny Související služby jste povinen zaplatit do ukončení dodávky dané Komodity.

Článek IV. – Jak máte platit?

- Příslušný ceník pro danou Komoditu jsme sjednali ve Smlouvě, přičemž: (i) ohledně dodávky elektriny pro Vás platí ceny dle vašeho distribučního tarifu určeného v souladu s příslušnými právními předpisy; (ii) ohledně dodávky zemního plynu je výsledná cena určena výší Vašeho ročního odběru. Cena za dodávku Komodity je určena příslušným ceníkem a může být položková členěna (např. jednotková cena za spotřebu a stálý měsíční plat). Není-li dohodnuto jinak, cena se řídí ceníkem ze sjednané ceníkové řady, který je účinný ke dni zahájení dodávky Komodity, a to do doby, dokud není změněna postupem podle Smlouvy nebo VPPS. Jste oprávněn požadovat změnu ceníku, pokud splňujete zvláštní podmínky pro použití našeho jiného ceníku. K účtováním cenám budou připočteny příslušné daně (daň z elektriny, daň ze zemního plynu, daň z přidané hodnoty), event. jiné povinné platby dle platných právních předpisů.
- Není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, je cena tvořena cenou za dodávku příslušné Komodity a cenou za Související službu. Cenu za Související službu (jako cenu pevnou) a další podmínky distribučních tarifů stanoví ERÚ.
- S ohledem na nejvyšší důvodně předpokládanou spotřebu v následujícím účtovacím období a vývoj cen dané Komodity Vám vypočteme a v platebním kalendáři stanovíme zálohy, které nám budete platit v předepsané výši, termínech a četnosti. Výši, splatnost nebo četnost nové zálohy Vám zašleme spolu s vyučováním za předchozí fakturační období. Jsme oprávněni upravit výši, splatnost nebo četnost zálohy i v průběhu fakturačního období, pokud je evidentně nepřiměřená velikosti odběru nebo pokud dojde ke změně cen. Tuto úpravu zálohy jsme povinni Vám oznámit.

