

Předsmluvní informace ke smlouvě o poskytování služeb

Kdo jsme a co děláme?

Jsme česká firma, která dodává elektřinu a zemní plyn domácnostem, podnikatelům i velkým firmám a institucím.

Pomůžeme Vám s úsporou za energie i jednoduše vyřešit zdánlivě složité situace. Jednáme s Vámi v roli „Dodavatele“.

CENTROPOL ENERGY, a. s., se sídlem:

Vaničkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem, Česká republika. Naše IČO je 25458302, DIČ je CZ25458302 a jsme vedeni u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem, spisová značka B 1457.



Čím se řídíme?

Náš smluvní vztah založený Smlouvou o poskytování služeb se řídí smluvními dokumenty a v rozsahu jimi neupraveném **zákonem č. 89/2012 Sb.**, občanský zákoník („OZ“), **zákonem č. 458/2000 Sb.**, o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích („EZ“) a souvisejícími právními předpisy, včetně **cenových rozhodnutí Energetického regulačního úřadu („ERU“)**.

A teď po zákonných formalitách trochu srozumitelněji jako mezi lidmi, kteří se řídí hlavně zdravým rozumem. Můžete se vždy spolehnout, že hledáme cesty, jak vám pomoci ušetřit a jak společně vyřešit případné nenadálé situace, které někdy v životě mohou potkat každého z nás. Ze všech sil se totiž snažíme být firmou pro lidi, a proto Centropol řídíme s pomocí našich zákazníků.

Jako zakládající člen Asociace nezávislých dodavatelů energií se mj. řídíme Deklarací dodavatelů elektřiny a plynu na ochranu spotřebitelů (dostupnou na internetových stránkách: <https://www.socr.cz/zpravodajstvi/plne-zneni-deklarace-dodavatele-elektriny-a-plynu-na-ochranu-spotrebitelu>), jejímž cílem je **podporovat férové chování při změně dodavatele** elektřiny či zemního plynu a zajistit tak snadnou realizaci změny dodavatele bez zbytečných komplikací.

Jak se s námi můžete spojit?

Kontaktovat nás můžete různými způsoby. Vyberte si ten, který je pro Vás nejpohodlnější:

- Veškeré aktuální informace naleznete na **www.centropol.cz**
- Můžete nám napsat prostřednictvím **Kontaktního formuláře** na webu
- Napište nám e-mail na **obchod@centropol.cz**
- Zavolejte nám v **Po-Pá od 8:00 do 18:00** na telefon **478 575 555**
- Přijďte za námi na návštěvu. Aktuální seznam **zákaznických center** najdete na webu
- Pošlete nám **dopis** na naši adresu: Vaničkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem

Kdo nás kontroluje?

Na naše fungování dohlíží **Energetický regulační úřad**, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, na který se můžete obracet se svými dotazy a podněty ve věci našeho smluvního vztahu.



Rady ke smlouvě

1. Jakými smluvními dokumenty se řídíme?

Náš vztah upravují tyto tři dokumenty, které si prohlédnete za chvíli:

a. Smlouva o poskytování služeb („Smlouva“)

b. **Ceník**

c. Všeobecné podmínky poskytování služeb („VPPS“)

Ustanovení Smlouvy mají přednost před ustanoveními VPPS a ceníku, jsou-li s nimi v rozporu. Ustanovení ceníku mají přednost před VPPS, jsou-li s nimi v rozporu. Název produktu se před uzavřením Smlouvy vždy dozvíte ze Smlouvy, resp. z ceníku.

Jako každá společnost zpracováváme také Vaše osobní údaje. Informace pro zákazníky o zpracování osobních údajů společností CENTROPOL ENERGY, a. s., jsou k dispozici na webu www.centropol.cz/gdpr.

VPPS a ceník se mohou změnit na základě možnosti v nich uvedených. Můžete se spolehnout, že o případných změnách Vás budeme včas a srozumitelně informovat.

2. Co je předmětem naší smlouvy?

Jako Dodavatel se Vám zavazujeme dodávat elektřinu a/nebo zemní plyn (společně též jako „Komodity“ nebo jednotlivě jako „Komoditu“), a není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, tak také zajistit související sjednanou službu v elektroenergetice, popř. v plynárenství („Související služba“). **Jako zákazník se zavazujete odebírat od nás jako Dodavatele sjednanou Komoditu nebo Komodity a platit nám za její dodávku sjednanou cenu**, případně další sjednané ceny, poplatky nebo sankce, a je-li předmětem Smlouvy i Související služba, zavazujete se rovněž platit cenu za sjednanou Související službu. Od nás tedy můžete čekat bezproblémovou dodávku energií, my za to na oplátku budeme očekávat předem jasně danou, férovou částku.

3. Na jak dlouho Smlouvu uzavíráte?

Délka trvání Smlouvy je dána zvoleným ceníkem. Nabízíme produkty na dobu neurčitou i s pevnou délkou závazku od šesti (6) do třiceti šesti (36) měsíců. Konkrétní dobu trvání závazku zjistíte ze své Smlouvy. Naše Smlouvy se automaticky prodloužují, jak popisujeme níže. Nejdéle po uplynutí třiceti šesti (36) měsíců trvání závazku pak dojde k změně Smlouvy na dobu neurčitou.

4. Od kdy je Smlouva závazná?

Smlouva je pro Vás i pro nás závazná ode dne podpisu. Naše povinnost dodávat Komoditu a Vaše povinnost platit za dodávky Komodity je účinná až se samotným zahájením dodávek. Od tohoto okamžiku začíná běžet také doba trvání závazku. U vybraných produktů se doba trvání závazku počítá již od podpisu Smlouvy. Více informací se dozvíte ve své Smlouvě.

5. Jak je to s automatickým prodloužením Smlouvy?

Pokud se spolu nedohodneme jinak nebo pokud Smlouvu před jejím prodloužením někdo z nás nevypoví, Smlouva se po uplynutí původně sjednané doby trvání závazku automaticky prodlouží, a to případně i opakovaně, vždy však maximálně na dobu 36 měsíců od počátku aktuálního závazku. Po uplynutí této doby se Smlouva mění na Smlouvu na dobu neurčitou a v takovém případě může kterákoliv ze stran Smlouvu jednostranně písemně vypovědět, přičemž výpovědní doba činí tři (3) měsíce a běží od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi

druhé straně. Délka automatického prodloužení je obvykle dvanáct (12) měsíců, ale pro některé produkty platí délka jiná. Konkrétní dobu prodloužení se dozvíte ve své Smlouvě.

6. Jak nám dáte vědět, že o automatické prodloužení již nestojíte?

Tak jako její uzavření, i případné ukončení Smlouvy je u nás jednoduché. Stačí nám zaslat písemnou výpověď Smlouvy. Je potřeba, abychom takovou výpověď dostali nejpozději dvacátý (20.) den před uplynutím doby trvání Smlouvy.

Cena dodávky

1. Jak je stanovena cena?

Příslušný **ceník pro danou Komoditu, tedy elektřinu a/nebo zemní plyn, je sjednán ve Smlouvě**, přičemž ohledně dodávky elektřiny pro zákazníka platí ceny dle distribuční sazby platné pro zákazníka určenou v souladu s příslušnými právními předpisy a v případě dodávky zemního plynu je výsledná cena určena vyšší ročního odběru zákazníka. Není-li předmětem Smlouvy Komodita jen jako surovina, je cena tvořena **smluvní (obchodní) cenou za dodávku příslušné Komodity a regulovanou cenou za Související službu** (distribuce, systémové služby, složka ceny na podporu elektřiny z podporovaných zdrojů, cena za činnost operátora trhu). Cenu za Související službu (jako cenu pevnou) a další podmínky distribučních tarifů stanoví ERÚ. K účtovaným cenám **budou připočteny příslušné daně** (daň z elektřiny, daň ze zemního plynu, daň z přidané hodnoty), popř. jiné povinné platby dle platných právních předpisů. Jsou tedy složky, jejichž výši neovlivníme, a ty, jejichž výši ovlivnit můžeme. U těch se Vám vždy budeme snažit nabídnout nejlepší možnou cenu na trhu.

2. Jak se platí zálohy a v jaké výši?

Na dodávku každé Komodity nám budete platit pravidelné zálohy. Úvodní výši záloh Vám vypočteme v platebním kalendáři s ohledem na důvodně předpokládanou spotřebu a cenu dané Komodity.

Četnost a způsob úhrady záloh si sjednáváte ve Smlouvě. Jako způsob úhrady záloh si můžete vybrat: bezhotovostní převod, inkaso, SIPO, popř. jiný ve Smlouvě individuálně dohodnutý způsob. Případné náklady spojené se zvoleným způsobem platby nesete Vy jako zákazník. Změnu výše záloh provádíme zpravidla po uplynutí fakturačního období s ohledem na nejvyšší důvodně předpokládanou spotřebu energií dosahovaných ve Vašem odběrném místě a s ohledem na vývoj cen dané Komodity.

3. Jak probíhá platba za spotřebovanou elektřinu a/nebo zemní plyn?

Po uplynutí fakturačního období, což je většinou dvanáct (12) měsíců, provedeme vyúčtování na základě obdržených dat od distributora (zpravidla skutečný stav z elektroměru a/nebo plynoměru) a ke každé Komoditě vystavíme daňový doklad, který Vám bude zaslán dle způsobu, který byl sjednán ve Smlouvě (korespondenční adresa a/nebo e-mail případně jiný kontaktní údaj sjednaný ve Smlouvě nebo Vámi později oznámený).

Přeplatek Vám vrátíme způsobem, který si zvolíte. Termín splatnosti přeplatku je max. do třiceti (30) dnů, nedoplatku do čtrnácti (14) dnů od vystavení faktury. Za termín úhrady daňového dokladu se považuje den připsání na náš/Váš účet.

Jak můžete smlouvu ukončit?

I když nás to bude mrzet, můžete se samozřejmě rozhodnout od Smlouvy odstoupit, případně Smlouvu vypovědět, a to v následujících situacích:

- Pokud jsme Smlouvu uzavřeli **mimo naše obvyklé obchodní prostory nebo tzv. distančním způsobem**, můžete od Smlouvy odstoupit do čtrnácti (14) dnů od jejího uzavření **bez udání důvodu a bez jakékoli sankce**, a to jakýmkoliv jednoznačným prohlášením adresovaným nám (např.



prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo emailem). Pokud jsme Smlouvu uzavřeli při návštěvě našeho zástupce ve Vaší domácnosti, na níž jste se spolu předem nedohodli, můžete stejným způsobem od Smlouvy odstoupit dokonce do třiceti (30) dnů od jejího uzavření. K odstoupení od Smlouvy můžete použít níže uvedený vzorový formulář, který opatříte vlastnoručním podpisem. Odstoupení postačí v poslední den uvedené čtrnáctidenní lhůty odeslat, přičemž při odeslání poštou je rozhodující razítko s datem podání na poště.

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY
PŘI PODPISU SMLOUVY NEVYPLŇUJTE, POUŽIJTE POUZE V PŘÍPADĚ, ŽE
CHCETE OD SMLOUVY ODSTOUPIT

CENTROPOL ENERGY, a. s., Vaničkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem
**Oznámují, že tímto odstoupí od Smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi
mnou a vaší společností.**

Jméno a příjmení zákazníka: Datum narození:
Adresa zákazníka:
EIC/EAN:
Adresa odběrného místa:
Datum podpisu Smlouvy, které se odstoupení týká:
Místo a datum: Podpis zákazníka:

- Smlouvu můžete vypovědět **bez uvedení důvodu, pokud jako Dodavatel zvýšíme cenu** nebo změníme VPPS. Písemnou výpověď nám musíte zaslat nejpozději desátý (10.) den před dnem nabytí účinnosti nových VPPS nebo přede dnem zvýšení ceny. Toto právo Vám nevzniká v případě zvýšení regulované složky ceny (tedy např. ceny za distribuci), daní a poplatků, a v případě změny VPPS vyvolané změnou právních předpisů. Tedy jinými slovy, pokud zasáhne jiný faktor, než jsme my.
- Pokud jsme Smlouvu uzavřeli **mimo naše obchodní prostory tzv. distančním způsobem při změně dodavatele** nebo ji za Vás jako spotřebitele uzavřel profesionální zprostředkovatel, jste oprávněn/a Smlouvu vypovědět **bez jakékoli sankce do patnáctého (15.) dne po zahájení dodávek Komodity** s výpovědní dobou patnácti (15) dnů, která počíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- Současně platí, že pokud jsme Smlouvu uzavřeli mimo naše obvyklé obchodní prostory nebo tzv. distančním způsobem, zahájíme dodávky elektřiny a/nebo zemního plynu do Vašeho odběrného místa před uplynutím výše uvedené lhůty pro odstoupení od Smlouvy pouze na Vaši výslovnou žádost učiněnou alespoň v textové podobě. Zahájením dodávek elektřiny a/nebo zemního plynu z naší strany na základě Vaší žádosti podle předchozí věty zaniká Vaše právo od Smlouvy odstoupit ve vztahu k dodávkám elektřiny a/nebo zemního plynu, které již byly na základě této žádosti provedeny, a za takové dodávky jste nám i v případě oprávněného ukončení Smlouvy povinen uhradit cenu dle sjednaného ceníku.
- Je-li Smlouva uzavřena nebo změněna se závazkem na dobu neurčitou, může každá smluvní strana Smlouvu vypovědět ve tří (3) měsíční výpovědní době, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- Pokud je cena podle Vaší Smlouvy sjednána jako pevná (fixní) pro určitou stanovenou dobu, jste povinni uhradit nám smluvní pokutu za porušení Vašeho závazku odebírat Komoditu po sjednanou dobu dodávky podle Smlouvy. Výše smluvní pokuty činí 40 % součinu sjednané ceny elek-

triny a Vaší průměrné denní spotřeby stanovené v souladu se zákonem, a to za každé odběrné místo. Smluvní pokuta se počítá za každý den od předemtného porušení Smlouvy z Vaší strany až do dne, kdy závazek z této Smlouvy měl skončit, popř. kdy cena elektřiny podle této Smlouvy již nadále neměla být stanovena jako neměnná. Vaši průměrnou denní spotřebu určíme z plánované roční spotřeby evidované operátorem trhu (je-li tento údaj k dispozici), z Vaší skutečné spotřeby za předchozích 12 měsíců, nebo pokud ani tento údaj nemáme k dispozici, pak z odhadu spotřeby uvedeného ve Smlouvě. Tyto pokuty samozřejmě neuplatňujeme, pokud Smlouvu ukončíte v souladu se zákonem nebo VPPS.

Další způsoby ukončení Smlouvy jsou podrobně popsány ve VPPS.

Řešení reklamací a stížností

1. Jak řešíme případné reklamace?

Všichni jsme jen lidé a přes veškerou snahu se může stát, že se zmýlíme. Zjistíte-li chyby nebo omyly ohledně vyúčtování plateb dle Smlouvy nebo jiných skutečností spojených s dodávkou Komodity, máte oprávnění tuto skutečnost u nás reklamovat. Reklamaci vyúčtování plateb (nebo předpisu záloh) podle Smlouvy musíte uplatnit nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování (nebo do splatnosti první zálohy). Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, **nejpozději však do třiceti (30) dnů** ode dne, kdy jsme ji obdrželi. Stanoví-li pro konkrétní případ právní předpis jinou lhůtu, samozřejmě ji dodržíme; proto např. reklamace týkající se vyúčtování dodávky Komodity prošetříme a výsledek našeho šetření oznámíme do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne, kdy jsme reklamaci obdrželi. Spočívá-li však důvod reklamace vyúčtování dodávky Komodity ve vyúčtování služeb distribuce nebo přepravy, popř. uskladňování, musíme provést jejich reklamaci u příslušného distributora a shora uvedená patnáctidenní lhůta pro oznámení výsledku šetření tak po dobu vyřizování reklamace distributorem neběží. I v takovém případě se samozřejmě budeme snažit reklamaci vyřídit v co nejkratším možném čase. Podrobněji upravuje postup při reklamaci náš reklamační řád, který najdete na <https://www.centropol.cz/wp-content/uploads/reklamacni-rad.pdf>.

2. Jak budeme řešit případné spory?

Přestože věříme, že k ničemu takovému nedojde, vznikne-li mezi námi jako Dodavatelem a Vámi jako zákazníkem (v roli spotřebitele), spor při uzavření Smlouvy nebo z plnění Smlouvy, jste oprávněn/a obrátit se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na (a.) Energetický regulační úřad (www.eru.cz, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava), týká-li se spor dodávek Komodit, a (b.) na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2) v ostatních případech. Na Vaši žádost Vás budeme v případě konkrétního sporu informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení daného sporu v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.

**„Reklamaci vyřídíme
bez zbytečného odkladu.“**

Podpisová část

Datum:

Místo podpisu
(název obce):

Podpis zákazníka:



MÁTE DOTAZY?

Zavolejte nám na zákaznickou linku 478 575 555 nebo
napište na obchod@centropol.cz