

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO DODÁVKU A DISTRIBUCI ZEMNÍHO PLYNU

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky pro dodávku a distribuci zemního plynu, dále jen „Obchodní podmínky“, vydané společností Letiště Ostrava, a.s., se sídlem č.p. 401, 742 51 Mošnov, IČO 26827719 zapsána u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2764, (dále jen „Distributor/Dodavatel“) upravují práva a povinnosti mezi Distributorem/Dodavatelem a Zákazníkem u Smlouvy o dodávce plynu, Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu nebo Smlouvy o distribuci plynu (dále také jen „Smlouva“) mezi Distributorem/Dodavatelem a Zákazníkem a jsou její nedílnou součástí.
- 1.2. Obchodní podmínky podrobně upravují vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran obecně definovaná zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (Energetický zákon), dále jen „EZ“, ve znění pozdějších předpisů, a jeho prováděcími právními předpisy, dále jen „prováděcí předpisy“ a souvisejícími právními předpisy (Cenová rozhodnutí Energetického regulačního úřadu, dále jen „ERÚ“) a technickými normami.
- 1.3. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, platí ustanovení těchto Obchodních podmínek. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a těmito Obchodními podmínkami má přednost ustanovení Smlouvy.
- 1.4. Distributor/Dodavatel a Zákazník se zavazují při plnění Smlouvy postupovat v souladu s těmito Obchodními podmínkami, dále v souladu s platnými Pravidly provozování distribuční soustavy příslušného provozovatele distribuční soustavy, právními předpisy i technickými normami.
- 1.5. Distributor/Dodavatel prohlašuje, že je držitelem licence na distribuci plynu a držitelem licence na obchod s plynem.
- 1.6. Pro účely Smlouvy a Obchodních podmínek jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s EZ a jeho Prováděcími a souvisejícími předpisy, technickými normami apod.

2. Práva a povinnosti Distributora/Dodavatele

2.1. Práva a povinnosti Distributora

- 2.1.1. Distributor se zavazuje zajistit rezervovanou kapacitu sjednanou ve Smlouvě.
- 2.1.2. Distributor se zavazuje zajistit Zákazníkovi distribuci sjednaného množství plynu do odběrného místa specifikovaného ve Smlouvě a systémové služby sloužící k zajištění kvality plynu odebraného z distribuční soustavy.
- 2.1.3. Distributor se zavazuje dle stupně zajištění kvality sjednané ve Smlouvě zajistit Zákazníkovi stupeň kvality a spolehlivosti dodávky plynu dle platných technických norem, právních předpisů a pravidel provozování distribuční sítě, dále jen „DS“.

2.2. Práva a povinnosti Dodavatele

- 2.2.1. Dodavatel se zavazuje zahájit dodávku plynu, pokud tomu nebrání okolnosti vyvolané provozovatelem distribuční soustavy, dále jen „PDS“ a pokud Zákazník splnil všechny podmínky pro zahájení dodávky.
- 2.2.2. Dodavatel se zavazuje převzít za Zákazníka závazek odebrat zemní plyn z distribuční soustavy dle zvláštního právního předpisu, tzn. převzít odpovědnost za odchylku. Dodavatel tento svůj závazek nepřevzme v případě porušení ustanovení čl. 3.2.2. Obchodních podmínek.
- 2.2.3. Dodavatel neodpovídá za škody na odběrném zařízení Zákazníka, které není před vlivy distribuční soustavy chráněno v souladu s technickými normami a pokyny výrobců spotřebičů.

3. Práva a povinnosti Zákazníka

3.1. Práva a povinnosti Zákazníka vůči Distributorovi

- 3.1.1. Zákazník se zavazuje hradit cenu za distribuci plynu a související platby sjednané ve Smlouvě.
- 3.1.2. Zákazník si může zvolit sazbu distribuce plynu za předpokladu splnění stanovených podmínek dle platného cenového rozhodnutí ERÚ.
- 3.1.3. Množství odběru plynu si Zákazník sjednává ve Smlouvě v podobě rezervované kapacity. Množstvím plynu se rozumí skutečně odebrané množství plynu v daném období. Zákazník se zavazuje nepřekročit sjednanou rezervovanou kapacitu.
- 3.1.4. Zákazník se zavazuje udržovat své odběrné zařízení ve stavu, který odpovídá příslušným technickým normám a platným právním předpisům.
- 3.1.5. Zákazník je povinen dle ČSN 38 6405 provádět revize plynových zařízení na svém zařízení ve stanovených lhůtách.
- 3.1.6. Zákazník je povinen dle nařízení vlády č. 191/2022 Sb., o vyhrazených plynových zařízeních a požadavcích na zajištění jejich bezpečnosti a ČSN 38 6405 provádět revize a kontroly plynových spotřebičů a zařízení během jejich používání v pronajatých prostorách Letiště Ostrava, a.s. a vést o tom písemné záznamy a tyto záznamy předložit ke kontrole na vyžádání pracovníků energetiky Distributora.
- 3.1.7. Při změnách instalovaných spotřebičů v rámci platného rezervovaného příkonu se Zákazník zavazuje konzultovat s Distributorem připojování spotřebičů, u nichž lze předpokládat ovlivňování sítě v neprospěch ostatních odběratelů.
- 3.2. **Práva a povinnosti Zákazníka vůči Dodavateli**
- 3.2.1. Zákazník se zavazuje hradit cenu za dodávku plynu sjednanou ve Smlouvě.
- 3.2.2. Zákazník se zavazuje, že pro odběrné místo specifikované ve Smlouvě, uzavřel pouze tuto jednu Smlouvu, a to z důvodu odpovědnosti Dodavatele za vypořádání odchylky. V případě porušení tohoto ustanovení jde o podstatné porušení Smlouvy, kdy je Dodavatel oprávněn odstoupit od Smlouvy se všemi právními důsledky z toho vyplývajícími.
- 3.2.3. Zákazník si může zvolit libovolný cenový produkt, pokud splňuje podmínky pro jeho přiznání, uvedené v „Ceníku zemního plynu“ Dodavatele, dále jen „Ceník“.
- 3.2.4. O změnu cenového produktu může zákazník v témže odběrném místě požádat nejdříve po uplynutí 12 měsíců od posledního přiznání produktu, pokud se s Dodavatelem nedohodne jinak.
- 3.2.5. Zákazník se zavazuje udržovat své odběrné zařízení ve stavu, který odpovídá příslušným technickým normám a platným právním předpisům.
- 3.2.6. Zákazník se zavazuje v případě neočekávané události (havárie odběrného plynového zařízení, havárie výrobního zařízení) mající vliv na jeho odběr plynu, bez zbytečného odkladu od jejího zjištění, tuto skutečnost oznámit Dodavateli. V případě očekávané události (plánované opravy, odstávky), která má vliv na jeho odběr plynu, se Zákazník zavazuje do 10 dnů před jejím počátkem tuto skutečnost oznámit Dodavateli. Pro tyto účely se vždy za událost považuje každá výrazná změna (o více než 1,5násobku rezervované kapacity sjednané ve smlouvě), která není vyvolána změnou venkovních teplot nebo průběhem víkendů a státem uznaných svátků.
- 3.2.7. Při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a při odstraňování následků stavu nouze se Zákazník zavazuje dodržovat opatření (zejména omezení spotřeby nebo změny dodávek plynu), která pro tyto situace stanoví provozovatel distribuční soustavy (dále jen „PDS“) v souladu s příslušnými právními předpisy.

3.2.8. Jestliže Zákazník požaduje dodávku plynu osvobozenou od daně ze zemního plynu, je povinen splnit pro takovou dodávku veškeré podmínky požadované příslušným právním předpisem a podle potřeby toto splnění podmínek hodnověrně doložit Dodavateli. Zároveň je Zákazník povinen oznámit a doložit bez zbytečného odkladu skutečnosti, které mají nebo mohou mít vliv na změnu povinností Dodavatele v souvislosti s daní ze zemního plynu. Jestliže Zákazník hodlá nabýt plyn osvobozený od daně v případech, kdy jej lze takto nabýt pouze na základě povolení k nabytí plynu bez daně (případně jiného dokumentu), je povinen tento dokument vždy předložit Dodavateli, a to včetně jeho změn. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady, které mu vzniknou na základě nebo v souvislosti s porušením povinností Zákazníka, uvedené v tomto odstavci (zejména náklady za uložené sankce).

3.2.9. Zákazník je povinen neprodleně ohlásit závadu v dodávce plynu, či dodávku plynu jiné kvality, než je sjednána.

4. Uzavírání a změny Smlouvy

4.1. Smluvní strany uzavírají Smlouvu na základě písemné žádosti Zákazníka.

4.2. Při uzavírání, změně nebo ukončení platnosti Smlouvy může za Zákazníka právně jednat jeho zástupce, který se Distributorovi/ Dodavateli prokáže písemnou plnou mocí, ve které Zákazník uvede rozsah zplnomocnění. Distributor/Dodavatel je oprávněn od Zákazníka požadovat, aby jeho podpis na plné moci byl úředně ověřen.

4.3. Zákazník se zavazuje zplnomocnit Dodavatele ke všem úkonům nutným k výpovědi smluvního vztahu s dosavadním dodavatelem plynu a dále k uzavření smlouvy o připojení pro předmětné odběrné místo, pakliže smlouva o připojení již nebyla uzavřena.

4.4. Distributor/Dodavatel zahájí distribuci/dodávku plynu neprodleně po provedení všech úkonů nezbytných k zahájení distribuce/dodávky, pokud Zákazník splnil všechny podmínky pro její zahájení.

4.5. Změna Smlouvy nebo její doplnění, mimo případy uvedené v čl. 5.2. Obchodních podmínek, se provádí písemnými dodatky podepsanými k tomu oprávněnými zástupci smluvních stran. K návrhu dodatku jsou strany povinny vyjádřit se do 30 dnů od jeho obdržení. Po tutéž dobu je návrhem dodatku vázána strana, která jej odeslala.

4.6. V případě výměny měřicího zařízení předloží Distributor/Dodavatel Zákazníkovi novou přílohu ke Smlouvě „Specifikace odběrného místa“, která bude její nedílnou součástí.

4.7. Ode dne uvedení měřicího zařízení do provozu jsou služby poskytnuté Zákazníkovi Distributorem/Dodavatelem považovány za plnění poskytované dle těchto Obchodních podmínek. Dnem uvedení měřicího zařízení do provozu je den, kdy byla oběma smluvními stranami podepsána příloha Smlouvy „Specifikace odběrného místa“.

5. Změna smluvních údajů

5.1. Zákazník ručí za trvalou správnost svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě. Bude-li Zákazníkovi známo, že má dojít ke změně některého z těchto údajů, zavazuje se informovat o této změně Distributora/Dodavatele, písemnou/elektronickou formou nejmeně 10 pracovních dnů před platností změny. Pokud nutnost změny nastane neočekávaně, je Zákazník povinen informovat Distributora/Dodavatele o této změně neprodleně.

5.2. Smluvní strany souhlasí s tím, že Smlouva bude měněna nebo doplňována formou písemného, případně elektronického (e-mail) oznámení druhé smluvní straně, aniž by se uzavíral dodatek nebo nová smlouva v případech, kdy dochází ke změně:

- a) způsobu úhrady faktur nebo záloh,
- b) cyklu záloh,
- c) bankovního spojení Distributora/ Dodavatele
- d) kontaktních údajů (korespondenční adresa, e-mail, telefonní čísla apod.)

e) obchodního názvu firmy, sídla firmy

V ostatních případech se uzavírá dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

6. Měření plynu a provádění odečtů

6.1. Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z distribuční soustavy přes měřicí zařízení do odběrného místa Zákazníka.

6.2. Způsob měření dodávky plynu a předávání naměřených údajů se řídí EZ a ve znění vyhlášky o měření plynu č. 108/2011 Sb., kterou se stanoví podrobnosti měření plynu a předávání technických údajů, ve znění pozdějších předpisů a pravidly provozování DS.

6.3. Zákazník je povinen umožnit Distributorovi/PDS přístup k měřicímu zařízení a neměrným částem odběrného plynového zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, výměny, montáže, demontáže nebo údržby. Pokud tak neučiní, má Distributor/PDS právo nahradit odečty výpočtem ze znalosti historie odběru nebo na základě podobné charakteristiky odběru. Pokud Zákazník neumožní Distributorovi/PDS přístup k měřicímu zařízení opakovaně, má Distributor/PDS právo přerušit distribuci plynu do odběrného místa Zákazníka. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady, které mu vzniknou na základě nebo v souvislosti s porušením povinností Zákazníka uvedených v tomto odstavci.

6.4. Zákazník se zavazuje zajistit, aby nedošlo k poškození nebo odcizení měřicího zařízení a je povinen sledovat jeho řádný chod. Veškeré závady na měření, které je Zákazník schopen zjistit, hlásí neprodleně příslušnému Distributorovi/Dodavateli.

7. Cena, fakturační a platební podmínky

7.1. Cena za dodávku plynu se účtuje podle sjednaného produktu, který je uveden ve Smlouvě, ve výši stanovené Ceníkem platným v době odběru plynu.

7.2. Ceny za distribuci plynu, systémové služby a ostatní související platby jsou ve výši a rozsahu dle platného cenového rozhodnutí ERÚ a Ceníku.

7.3. Zákazník se zavazuje zaplatit Distributorovi/Dodavateli za poskytovaná plnění cenu za dodávku plynu stanovenou Smlouvou a cenu za související služby v energetice uplatňovanou v souladu s cenovou regulací a rovněž všechny daně a ostatní platby, zejména daň z plynu a daň z přidané hodnoty (dále jen „Celková cena“).

7.4. Smluvní strany se dohodly, že Distributor/Dodavatel má právo Ceník měnit. Smluvní strany se dále dohodly, že Ceník a jeho případné změny budou zveřejňovány na webových stránkách Distributora/Dodavatele, nebo budou k dispozici na vyžádání a zasílány korespondenčně, e-mailem apod.

7.5. Pokud dojde ke změně Ceníku v průběhu fakturačního období, Distributor/Dodavatel vyúčtuje Zákazníkovi spotřebovaný plyn v poměru doby platnosti původní a nové ceny, případně dle provedeného odečtu.

7.6. Distribuce/dodávka plynu se účtují ve fakturách za plyn ve fakturačním období, které je vymezeno pravidelnými a mimořádnými odečty v souladu s čl. 6. Obchodních podmínek.

7.7. Zákazník platí za distribuci/dodávku plynu zálohy dle způsobu a cyklu dohodnutého ve Smlouvě, a to v celkové výši předpokládané roční platby (včetně DPH). Zálohy jsou splatné buď dle data uvedeného na zálohové faktuře nebo v předpisu záloh.

7.8. Pro první zúčtovací období se předpokládá výše roční platby stanovuje z předpokládané spotřeby za příslušné fakturační období. V dalších zúčtovacích obdobích se stanovuje ze spotřeby v předcházejícím fakturačním období, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

7.9. Zákazník je na zálohové faktuře nebo na předpisu záloh seznámen s výší záloh na následující zúčtovací období, počtem záloh a termíny splatnosti záloh.

- 7.10. Dojde-li v průběhu fakturačního období ke změně úrovně cen za dodávku nebo distribuci plynu, je Distributor/Dodavatel oprávněn zálohy přiměřeně upravit a o této úpravě informovat Zákazníka způsobem uvedeným ve Smlouvě.
- 7.11. Veškeré peněžité závazky Zákazníka jsou hrazeny pouze bezhotovostní formou. Zaplacením platby se rozumí připsání celé fakturované částky/předepsané zálohy na účet Distributora/Dodavatele a pod variabilním symbolem, který je uveden v příslušném platebním dokladu.
- 7.12. Splatnost vyúčtovacích faktur činí 17 kalendářních dnů od data vystavení faktury, splatnost zálohových faktur je uvedena na zálohové faktuře.
- 7.13. Případně-li doba splatnosti na sobotu/neděli, den pracovního klidu, posouvá se na nejbližší předcházející pracovní den.
- 7.14. Zaplacené zálohy jsou vypořádány ve vyúčtovací faktuře – daňovém dokladu. Rozdíl mezi celkovou vyúčtovanou částkou a zaplacenými zálohami je vyrovnán na základě vystavené vyúčtovací faktury. Případný nedoplatek hradí Zákazník v termínu splatnosti tak, aby byl v den splatnosti připsán na účet Distributora/Dodavatele. Případné přeplatky vrátí dodavatel zákazníkovi bezhotovostním převodem na účet uvedený ve Smlouvě nebo poštovní poukázkou v termínu splatnosti faktur.
- 7.15. Smluvní strany se dohodly, že v případě vzniklého přeplatku je Dodavatel oprávněn provést jednostranný zápočet přeplatku vůči pohledávce Dodavatele za Zákazníkem.
- 7.16. V bankovním styku se používají variabilní symboly uvedené na příslušné faktuře nebo na předpisu záloh. Konstantní symboly budou používány dle platných bankovních pravidel.
- 7.17. Vydaná vyúčtovací faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů ČR.
- 7.18. Zákazník má v případě zjištění chyby ve vyúčtování plateb dle Smlouvy, zejména pak při zjištění chyby ve faktuře, právo příslušnou chybu písemně reklamovat na kontaktní adrese Dodavatele, a to ve lhůtě nejpozději do 90 kalendářních dnů ode dne splatnosti předmětné platby. Reklamáce nemá odkladný účinek na splatnost platby, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 7.19. Pokud Zákazník použije platbu s nesprávným variabilním symbolem nebo ji použije na jiný bankovní účet Distributora/Dodavatele, než je uvedeno na faktuře nebo na předpisu záloh, je Distributor/Dodavatel oprávněn mu platbu vrátit jako neidentifikovatelnou a účtovat úrok z prodlení za opožděné placení od data splatnosti až do obdržení správně poukázané platby.
- 7.20. Při prodlení s úhradou sjednaných plateb je Distributor/Dodavatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 7 dnů od doručení jejího písemného vyúčtování Distributorem/Dodavatelem zákazníkovi. Je vyloučena aplikace ust. § 2050 občanského zákoníku, a tedy platí, že ujednání o smluvní pokutě nezbavuje Distributora/Dodavatele nároku na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se vztahuje smluvní pokuta.
- 7.21. Na platby za distribuci/dodávku plynu pro více odběrných míst jednoho Zákazníka, která mají stejná bankovní spojení a způsob úhrady plateb, vyhotoví Distributor/Dodavatel Zákazníkovi sloučenou vyúčtovací fakturu, pokud Zákazník nepožádá písemnou formou o zvláštní způsob fakturace.
- 8. Omezení a přerušení distribuce/dodávky plynu**
- 8.1. Distributor/Dodavatel má právo omezit nebo přerušit distribuci/dodávku plynu:
- a) při prodlení Zákazníka s placením faktur nebo záloh
 - b) v případě porušení čl. 3 Obchodních podmínek
 - c) v případech uvedených v EZ a v prováděcích předpisech
- 8.2. Distributor má právo přerušit distribuci plynu Zákazníkovi, když o to požádá Dodavatel, který Zákazníkovi smluvně dodává plyn, pokud Zákazník odebírá plyn neoprávněně.
- 8.3. Distributor/Dodavatel má právo dle tohoto článku obchodních podmínek omezit nebo přerušit distribuci/dodávku ve všech odběrných místech, pro které je uzavřena Smlouva, bez ohledu na to, u kolika z nich dochází k neoprávněné distribuci nebo neoprávněnému odběru plynu.
- 9. Ukončení dodávky a zánik Smlouvy**
- 9.1. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, dochází k jejímu ukončení uplynutím doby, na kterou byla sjednána, pokud nedojde na základě dohody smluvních stran k jejímu prodloužení.
- 9.2. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji písemně vypovědět, kterákoli ze smluvních stran s výpovědní lhůtou 3 měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
- 9.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě podstatného neplnění smluvních povinností druhé smluvní strany.
- 9.4. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a je účinné nejdříve sedmým dnem nebo později určeným dnem po doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9.5. V případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Zákazníka, zejména v případě, že Zákazník je v prodlení s placením faktur nebo záloh déle než 30 dnů, je Distributor/Dodavatel oprávněn odstoupit od Smlouvy.
- 9.6. Distributor/Dodavatel je oprávněn z důvodu neplacení faktur nebo záloh za distribuci/dodávku plynu a souvisejících plateb, ukončit distribuci/dodávku plynu v odběrných místech, pro která je uzavřena tato Smlouva, jestliže Zákazník:
- a) opakovaně nedodrží smlouvený způsob platby za odebraný plyn včetně záloh
 - b) neplní platební povinnosti vyplývající z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru
- 9.7. Přerušení nebo ukončení dodávky plynu provede PDS na žádost Dodavatele. Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady, které mu vznikly buď přímo nebo v souvislosti s přerušením, ukončením dodávky plynu nebo opětovným obnovením dodávky plynu do odběrného místa.
- 9.8. Dodavatel je oprávněn ukončit nebo přerušit dodávku plynu Zákazníkovi při neoprávněném odběru plynu.
- 9.9. Smluvní strany se dohodly, že v případě přerušení dodávky plynu z důvodu neoprávněného odběru plynu vzniká Dodavateli právo odstoupit od Smlouvy.
- 9.10. Zákazník se zavazuje Dodavateli po ukončení smluvního vztahu doplatit veškeré závazky vyplývající ze sdružené dodávky/distribuce plynu dle této Smlouvy.
- 9.11. Práva a povinnosti smluvních stran založené Smlouvou přechází na případné právní nástupce smluvních stran.
- 10. Změna obchodních podmínek a ceny**
- 10.1. Distributor/Dodavatel má právo měnit Obchodní podmínky, Produktový ceník i Ceník ostatních služeb. Tato informace bude uveřejněna nejpozději třicet dnů před dnem účinnosti změn na webových stránkách Distributora/Dodavatele.
- 10.2. Zákazník je oprávněn při změně dle čl. 10.1. Obchodních podmínek, Smlouvu nejpozději deset dnů přede dnem účinnosti změny vypovědět, s účinností k poslednímu dni přede dnem účinnosti změny.
- 10.3. Právo na výpověď Smlouvy dle předchozího odstavce nevzniká při zvýšení ceny distribuce, která je cenou regulovanou, nebo daní a poplatků. Změnou Obchodních podmínek, Produktového ceníku a Ceníku ostatních služeb, podléhající povinnosti Dodavatele informovat Zákazníka, není aktualizace z důvodů změny údajů, které jsou čistě informačního charakteru a nejsou

určeny dohodou Účastníků (např. identifikační údaje, název Produktu) nebo z důvodu zajištění souladu s obecně závaznými právními předpisy.

11. Předcházení škodám

- 11.1. Smluvní strany jsou zbaveny odpovědnosti za částečné nebo úplné neplnění povinností daných Smlouvou, a to v případech, kdy toto neplnění bylo výsledkem okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nebo za podmínek vyplývajících z EZ, ve znění pozdějších předpisů.

12. Reklamacce

- 12.1. Zjistí-li kterákoliv ze Smluvních stran chyby nebo omyly při vyúčtování plateb podle Smlouvy vzniklé např. nesprávnou funkcí měřicího zařízení, nesprávným odečtem měřicího zařízení, početní nebo tiskovou chybou ve vyúčtování, nevrácení zaplacených přeplatků apod., mají smluvní strany nárok na vzájemné vypořádání.
- 12.2. V případě vzniku situace předpokládající vzájemné vypořádání podle čl. 12.1. Obchodních podmínek, předá vyzývající smluvní strana druhé smluvní straně písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě, dále jen „Reklamacce“. Písemná Reklamacce musí obsahovat identifikační údaje vyzývající smluvní strany a podpis oprávněné osoby k zastupování vyzývající smluvní strany, přesný popis reklamované skutečnosti a její odůvodnění vč. doložení důkazného materiálu. Reklamacce je podřízena principu koncentrace, tzn. že v písemné reklamaci uvedené skutečnosti a doklady nebudou vyzývající smluvní stranou později rozšiřovány a jiné nově uplatňovány.
- 12.3. Reklamacce zálohových plateb a faktur podle Smlouvy musí být uplatněna dle čl. 7.18. Obchodních podmínek a násl. reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.
- 12.4. Smluvní strana vyzvaná k reklamaci tuto přešetří a výsledek šetření oznámí písemně vyzývající smluvní straně ve lhůtě do 30 dnů ode dne, kdy reklamaci obdržela. Byla-li reklamacce oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách a to do 60 kalendářních dnů ode dne doručení reklamacce vyzvané smluvní straně, není-li stanoveno právním předpisem jinak. V případě reklamacce jiných skutečností se postupuje obdobně.
- 12.5. Reklamacce se uplatňuje na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě, nebo je-li uvedena, na její korespondenční adresu.

13. Řešení sporů

- 13.1. Smluvní strany se zavazují, že vynaloží (a to i každý samostatně) veškeré úsilí, aby případné spory vyplývající ze Smlouvy byly urovnány smírnou cestou. Smluvní strany se zavazují postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.
- 13.2. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, bude spor předložen k rozhodnutí ERÚ, k předložení je oprávněna kterákoliv z obou smluvních stran. V ostatních případech může kterákoliv ze smluvních stran podat návrh k soudu České republiky, kdy bude postupováno v souladu se zákony a dalšími právními předpisy České republiky upravujícími tuto smluvní oblast. Jako soud příslušný pro řešení případných sporů si smluvní strany dohodly věcně a místně příslušný soud Distributora/Dodavatele.

14. Doručování

- 14.1. Jakékoliv oznámení nebo dokument, který má být doručen mezi Smluvními stranami, není-li v Obchodních podmínkách nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, může být doručen na zasilací adresu uvedenou ve Smlouvě nebo Obchodních podmínkách, alespoň jedním z následujících způsobů doručování:
- a) osobním doručením
 - b) doporučeným dopisem
 - c) dopisem
 - d) elektronicky (e-mailem)

e) prostřednictvím datové schránky

Příčemž platí, že jakékoliv oznámení, které má za následek ukončení Smlouvy (zejména výpověď nebo odstoupení od Smlouvy), musí být doručeno výlučně některým ze způsobů podle písm. a), b) nebo e) výše.

- 14.2. V případě pochybností se za doručení písemnosti příslušné smluvní straně považuje její předání do dispoziční sféry této smluvní strany, kterým se rozumí i umístění písemnosti anebo oznámení o jejím uložení u držitele poštovní licence do náležitě označené poštovní schránky této smluvní strany. Smluvní strany zároveň výslovně sjednávají, že každá písemnost se považuje za doručenou druhé smluvní straně 15. den ode dne jejího prokazatelného odeslání smluvní stranou na zasilací adresu druhé smluvní strany, uvedenou ve Smlouvě, pokud k jejímu doručení prokazatelně nedojde dříve dle předchozí věty.

15. Ochrana osobních údajů

- 15.1. Zákazník uděluje uzavřením Smlouvy souhlas se zpracováním jeho osobních údajů. Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., v platném znění (zákon o zpracování osobních údajů). Tyto údaje jsou zpracovávány pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k jejímu ukončení a uplatňování práv ze Smlouvy.
- 15.2. Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace. Žádná ze smluvních stran bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neposkytne informace o obsahu Smlouvy, s výjimkou veřejně publikovaných informací, a to ani v dílčím rozsahu třetí straně, s výjimkou osob ovládajících a osob ovládaných stejnou ovládající osobou. Stejným způsobem budou strany chránit důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství třetí osoby, které byly touto třetí stranou některé ze smluvních stran poskytnuty se svolením jejich dalšího užití. Závazek ochrany utajení trvá po celou dobu trvání skutečností tvořících obchodní tajemství nebo trvání zájmu chránění důvěrných informací.
- 15.3. Pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, má se za to, že Zákazník uděluje Distributorovi/Dodavateli výslovný souhlas se zasíláním zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, výzev, upomínek a jiných sdělení ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailem). Obdobně se souhlas vztahuje i na zasílání obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci distribuce a dodávek plynu a souvisejících služeb; Zákazníkovi přísluší právo odmítnout obchodní sdělení zasílané elektronickou formou podle platných právních předpisů.

16. Ustanovení přechodná a závěrečná

- 16.1. Uzavřením Smlouvy se ruší všechny dřívější smluvní vztahy související s distribucí/dodávkou plynu do odběrných míst uvedených ve Smlouvě uzavřené mezi stejnými smluvními stranami nebo jejich právními předchůdci.
- 16.2. Právní vztahy smluvních stran se řídí českým právem.
- 16.3. Ke dni skončení Smlouvy zanikají veškerá práva a povinnosti smluvních stran ze Smlouvy vyplývající, s výjimkou těch závazků obsažených v jejích ustanoveních, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i nadále.
- 16.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení novým platným a účinným smluvním ustanovením, které v maximální míře zachová záměr neplatného nebo nevykonatelného ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 16.5. Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti od 01.05.2025.