

Všeobecné obchodní podmínky dodávky zemního plynu (dále jen VOP_ZP) č. 1/2026

Preambule: Obchodníkem zemního plynu je společnost České teplo s r.o., (dále jen obchodník) se sídlem: Klapkova 731/34, 182 00 Praha 8, IČ 25055925, DIČ: CZ25055925, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 45821. Níže uvedené VOP_ZP vycházejí z ust. §1751 a násl. z.č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zákona č. 458/2000 Sb. O podmínkách podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích, Energetického zákona a příslušných vyhlášek Energetického regulačního úřadu v platném znění, kterými se stanoví pravidla pro organizování trhu se zemním plynem a zásady tvorby cen za činnosti operátora trhu, zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Předmětem těchto VOP_ZP je stanovení obchodních, technických a právních podmínek pro dodávky zemního plynu od obchodníka Zákazníkovi. VOP_ZP jsou nedílnou součástí smlouvy o sdružených dodávkách zemního plynu. Tato smlouva zahrnuje dodávky zemního plynu, distribuci zemního plynu a ostatní související služby.

1.2. Podpisem smlouvy Zákazník akceptuje tyto VOP_ZP.

1.3. Obchodník prohlašuje, že je plně právně a odborně způsobilý a oprávněn k poskytování plnění dle Smlouvy a těchto VOP_ZP a že je držitelem licence na obchod se zemním plynem č. 241219032.

1.4. Při uzavření této smlouvy Zákazník výslovně souhlasí, aby Obchodník uzavřel smlouvy s příslušným Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen PDS), zahrnující distribuci plynu do příslušného místa spotřeby.

2. Dodávka zemního plynu, podmínky dodávky, měření zemního plynu

2.1. Obchodník se zavazuje Zákazníkovi dodávat zemní plyn, zajistit jeho distribuci a systémové služby (dále jen „distribuční služby“) a Zákazník se zavazuje Obchodníkovi zaplatit cenu zemního plynu, cenu za distribuční služby a další platby podle Cenového rozhodnutí ERÚ.

2.2. Zákazník se zavazuje, že nebude mít po dobu řádného plnění dodávek ze strany Obchodníka uzavřenou smlouvu s žádným dalším Obchodníkem zemního plynu do odběrných míst, která jsou specifikována ve Smlouvě. Do odběrného nebo předávacího místa („OM“) je dodáván plyn ve sjednaném množství, jinak podle potřeb Zákazníka a v souladu s podmínkami smlouvy o připojení uzavřené s Distributorem. Dodávka se uskutečňuje v souladu s řádem provozovatele přepravní soustavy a řádem provozovatele distribuční soustavy vydanými Distributorem. Jejich znění naleznete na stránkách příslušného Distributora a jste povinen se s nimi seznámit a dodržovat je. Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z distribuční soustavy přes měřicí zařízení („Plynoměr“) do vašeho OM v předávacím místě dohodnutém ve Smlouvě. Dodávka bude zahájena a může trvat, jen pokud je OM způsobilé k dodávce.

2.3. Obchodník je povinen

- sjednané množství dodávky (odběru) zemního plynu dodat do odběrného/-ných místa/míst Zákazníka stanoveného/-ných ve Smlouvě a v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy;
- zajistit přechod práv a povinností k dodanému zemnímu plynu Zákazníkovi, prostý jakýchkoliv práv třetích osob a nebezpečí škody, do odběrného/-ých místa/míst stanoveného/-ných ve Smlouvě;
- zajistit za Zákazníka odpovědnost za odchylku, v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů;
- dodržovat stanovené parametry dodávek a služeb a v případě jejich nedodržení poskytovat náhradu;
- na žádost spotřebitele zpřístupnit jím určenému poskytovateli energetických služeb údaje z vyúčtování dodávky energie a údaje o jeho spotřebě za alespoň 3 předcházející zúčtovací období;
- nabízet zákazníkům možnost předávání informací o vyúčtování dodávek energie a souvisejících služeb v elektronické podobě a na vyžádání poskytnout jasné a srozumitelné vysvětlení způsobu, jakým bylo jejich vyúčtování vypracováno;

- poskytnout spotřebiteli a podnikající fyzické osobě **před uzavřením smlouvy** v přehledné, výstižné a srozumitelné podobě:

- a) jméno a sídlo dodavatele plynu
- b) název produktu a jeho charakteristiku
- c) výši ceny za dodávku plynu a platební podmínky
- d) údaj o době trvání závazku ze smlouvy a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo má-li být závazek automaticky prodlužován
- e) informaci o výši smluvní pokuty k utvrzení povinnosti Zákazníka odebírat od dodavatele plyn po sjednanou dobu.
- je povinen uveřejnit na svých webových stránkách www.cesketeplo.cz podmínky dodávek plynu a ceny za dodávku plynu pro spotřebitele a podnikající fyzické osoby s roční spotřebou do 630 MWh;
- podmínky a ceny dodávek plynu musí obsahovat alespoň ceník pro dodávky plynu a související služby a veškerou smluvní dokumentaci obsahující podmínky smluv, které obchodník uzavírá se Zákazníky adhezním způsobem (ceník, vzor smlouvy, VOP, údaje před uzavřením smlouvy).
- Podmínky musí být zveřejněny po celou dobu poskytování dodávek plynu a souvisejících služeb a v případě jejich změny musí být k účinnosti těchto změn zveřejněny též ve změněné podobě.

2.4. Dodávka (a odběr) zemního plynu je zahájena od počátečního stavu měřicího zařízení stanoveného Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) a uskutečňuje se podle podmínek Smlouvy a řádně a včas vzájemně sjednaných potřeb Zákazníka.

2.5. Dodávka zemního plynu je splněna jejím přechodem přes měřicí zařízení, kterým je měřena do odběrného zařízení Zákazníka. Měření dodávky plynu, vyhodnocení a předávání výsledků měření zajišťuje PDS v souladu s EZ a dle příslušných právních předpisů. Naměřený objem plynu je přepočítáván dle TPG 902 01 na vztažné podmínky. Takto přepočtené dodané množství plynu se dále přepočítává na energii vyjádřenou v kWh.

2.6. Zákazník je povinen:

- při odběru zemního plynu podle Smlouvy respektovat Podmínky distribuce ZP.
- Zákazník je povinen odebírat plyn za dohodnutých podmínek pouze přes měřidlo (plynoměr), které připojil PDS nebo jím pověřená osoba.
- písemně vyrozumět Obchodníka nebo PDS o poruše měřicího zařízení, umístěného v jeho odběrném místě, a to bezodkladně po zjištění jeho poruchy.
- v případě, že Zákazník požaduje dodávku zemního plynu osvobozenou od daně ze zemního plynu a je držitelem oprávnění o nabytí plynu osvobozeného od daně, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost doložit věrohodným způsobem Obchodníkovi. Pokud Zákazník takto nabytý plyn osvobozený od daně ze zemního plynu nebo její část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro její osvobození, případně nabude plynu bez daně z jiného důvodu, je povinen tento plyn příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem.
- jestliže Zákazník pozbyde oprávnění nabyvat plyn osvobozený od daně ze zemního plynu, musí tuto skutečnost neprodleně oznámit Obchodníkovi. Zákazník odpovídá Obchodníkovi za jakékoliv porušení povinností stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím plynu osvobozeného od

daně. Zákazník uhradí Obchodníkovi rovněž škodu, vzniklou Zákazníkovým porušením příslušného právního předpisu, upravujícím daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou plynu a neoznámením Obchodníkovi o svém pobytu nebo změně oprávnění nabývat plyn osvobozený od daně ze zemního plynu.

- Zákazník kategorie Maloodběratel se zavazuje informovat Obchodníka o použití plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla, s výjimkou případů, které vyjmenoval při uzavírání smlouvy. Zákazník se současně zavazuje informovat Obchodníka o všech změnách, které nastaly v období po uzavření smlouvy, a které mají nebo mohou mít vliv na povinnost placení daně ze zemního plynu dle zak. č. 261/2007 Sb. Část 45.

2.7 Dodávka zemního plynu je splněna přechodem sjednaného množství zemního plynu přes plynoměr do předmětného odběrného místa Zákazníka

3. Přerušeni a ukončení dodávky zemního plynu, výpověď

3.1 Obchodník má podle EZ právo přerušit nebo ukončit dodávku zemního plynu Zákazníkovi v případě neoprávněného odběru (§ 61 a § 74 z. č. 458/2000 Sb., Energetický zákon v platném znění.) Odstoupení je účinné dnem uvedeným v písemném oznámení Zákazníkovi o odstoupení. Obchodník oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS. ČT v případě prodlení Zákazníka se zaplacením peněžitého dluhu zašle Zákazníkovi upomínku a po 10 dnech další upomínku na e-mail Zákazníka uvedený ve smlouvě, případně poštou či datovou zprávou. Pokud prodlení Zákazníka trvá, obchodník poskytne Zákazníkovi – spotřebiteli informaci o opatřeních, kterými je možné předejít přerušeni nebo ukončení dodávek plynu z důvodu neplnění platebních povinností a informace o podmínkách přiznání dávky státní sociální pomoci. Informace musí obsahovat alespoň informaci o tom, zda obchodník umožní splátky a o podmínkách splátek. Informace je nutno poskytnout alespoň 30 dní přede dnem přerušeni dodávek plynu. Nezaplatí-li Zákazník peněžitý dluh ani po druhé upomínce, bude podána žaloba k příslušnému soudu (žádost o vydání elektronického platebního rozkazu) s následnou exekucí.

3.2 Dodávku plynu je oprávněn přerušit nebo omezit také příslušný PDS při výkonu svých práv a povinností stanovených EZ a jeho prováděcími předpisy a za splnění podmínek v nich uvedených, zejména dle § 59 odst. 1 písm. j) EZ. V těchto případech nemá Zákazník právo na náhradu škody.

3.3 Obchodník je oprávněn odstoupit od Smlouvy i v případě jiného podstatného porušení povinností ze Smlouvy ze strany Zákazníka a také v případech, kdy je Zákazník v prodlení se zaplacením jiného peněžitého závazku vůči Obchodníkovi než závazku vyplývajícího ze Smlouvy, a to ve všech případech déle než 5 dnů po doručení výzvy (upomínky) k zaplacení; za jiné podstatné porušení povinností ze Smlouvy se považuje zejména:

- opakované nezaplacení záloh/-y, faktur/-y za dodávku zemního plynu nebo za sdružené služby dodávky zemního plynu (vč. další/-ch platby/-eb podle Cenového rozhodnutí ERÚ), smluvní/-ch pokuty/pokut, úroků z prodlení nebo škod/-y a tzv. náhrad/-y, a to ani po výzvě (upomínce) k zaplacení;
- neumožnění přístupu k měřicímu zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání;
- zničení či poškození měřicího zařízení či porušení plomby na plombovacím místě z příčin na straně Zákazníka nebo poškození či zcizení měřicího zařízení či porušení plomby třetí osobou a neoznámení těchto skutečností Obchodníkovi bez zbytečného odkladu;
- pokud nedoručí k zahájení dodávky podle podmínek Smlouvy z důvodu nečinnosti nebo maření ze strany Zákazníka;
- podstatné porušení povinností, která je zvláště specifikovaná v příslušných právních předpisech, ve Smlouvě nebo v těchto VOP_ZP, odstoupení je účinné ode dne uvedeného v písemném oznámení Obchodníka o odstoupení Zákazníkovi, ne však dříve než v den doručení tohoto oznámení.

3.4 V případě podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Obchodníka je Zákazník oprávněn odstoupit

od Smlouvy; za podstatné porušení povinností ze Smlouvy se považuje zejména:

- bezdůvodné ukončení dodávky zemního plynu;
- bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb, je-li mezi oběma stranami uzavřena Smlouva o sdružených dodávkách zemního plynu;
- splatný závazek Obchodníka vůči Zákazníkovi v prodlení se zaplacením delším než 14 dnů po výzvě (upomínce) k zaplacení;
- podstatné porušení povinností, která je zvláště specifikována ve Smlouvě nebo v těchto VOP_ZP.

Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení Zákazníka o odstoupení Obchodníkovi nebo pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení Zákazníka o odstoupení Obchodníkovi; Zákazník oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.

Zákazník může dále vypovědět smlouvu, případně od smlouvy odstoupit v těchto případech:

3.5.1. Zvýší-li Obchodník cenu za dodávku plynu nebo změní-li jiné smluvní podmínky než cenové včetně těchto VOP_ZP, je Zákazník oprávněn vypovědět závazek ze smlouvy kdykoli do desátého dne přede dnem účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu odesláno oznámení o výpovědi závazku ze smlouvy Obchodníkovi. Právo vypovědět závazek ze smlouvy nevzniká, je-li důvodem změny podmínek zvýšení regulované složky ceny, daní nebo poplatků anebo změna právních předpisů. Výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných cenových podmínek.

3.5.2. Byla-li smlouva mezi Obchodníkem a Zákazníkem, který má postavení spotřebitele, uzavřena při změně dodavatele distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Obchodníka, je spotřebitel oprávněn vypovědět závazek ze smlouvy kdykoliv do patnáctého dne po zahájení dodávky plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu odesláno oznámení o výpovědi závazku ze smlouvy Obchodníkovi. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

3.5.3 Byla-li smlouva mezi Obchodníkem a Zákazníkem, který má postavení spotřebitele, uzavřena distančním způsobem anebo mimo obchodní prostory Obchodníka, má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy. Odstoupí-li však spotřebitel od smlouvy a Obchodník začal s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka v postavení spotřebitele, musí tento uhradit Obchodníkovi poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

3.5.4 Uzavřel-li Zákazník v postavení spotřebitele smlouvu na dobu určitou, ve které je sjednáno prodloužení doby trvání závazku ze smlouvy bez jeho výslovného souhlasu, je oprávněn závazek ze smlouvy bez postihu vypovědět kdykoliv až do dvacátého dne před uplynutím sjednané doby trvání závazku ze smlouvy s účinností ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze smlouvy. Spotřebitel a podnikající fyzická osoba má právo vypovědět bez postihu závazek ze smlouvy s pevně sjednanou cenou, pokud hodnota aktuálně zveřejněného indexu zajištění obchodníka s plynem je nižší než 70% nebo obchodník s plynem index zajištění obchodníka nezveřejní. Výpovědní doba končí posledním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení oznámení obchodníkovi.

3.5.5 Zaniklo-li Zákazníkovi s roční spotřebou plynu do 630 MWh vlastnické nebo uživatelské právo k odběrnému místu, je oprávněn závazek ze smlouvy vypovědět. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení výpovědi závazku ze smlouvy Obchodníkovi s plynem.

3.6 Kterákoli z obou smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit, pokud je na druhou smluvní stranu soudem prohlášen úpadek; odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení odstupující strany o odstoupení druhé smluvní straně nebo pozdějším oznámeným dnem po doručení písemného oznámení odstupující strany druhé smluvní straně o odstoupení; odstupující smluvní strana oznámí odstoupení od Smlouvy současně příslušnému PDS.

3.7 Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji jednostranně písemně vypovědět kteroukoli smluvní stranou, a to s výpovědní lhůtou 3 měsíce, jestliže není ve smlouvě sjednána jiná výpovědní lhůta. Výpovědní lhůta začíná běžet první dnem v měsíci, který následuje po doručení písemné výpovědi. V případě nedodržení výpovědní doby 3 měsíce je zákazník povinen zaplatit obchodníkovi smluvní pokutu ve výši 350 Kč bez DPH za každý i započatý měsíc nedodržení výpovědní doby-

3.8 Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, nabývá účinnosti dnem zahájením dodávek a zaniká uplynutím doby, na kterou byla sjednána.

3.9 Platnost smlouvy na dobu určitou se automaticky prodlužuje o další stejné období, pokud jedna ze smluvních stran smlouvu písemně nevypoví až do dvacátého dne před uplynutím sjednané doby trvání závazku ze smlouvy s účinností ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze smlouvy.

Dodavatel plynu je povinen nejpozději 30. den před uplynutím sjednané doby závazku na dobu určitou oznámit pro další trvání závazku ze smlouvy:

- a) výši ceny za dodávku plynu nebo způsob jejího určení;
- b) platební podmínky;
- c) výši smluvní pokuty pro případ porušení povinnosti odebírat plyn po sjednanou dobu;
- d) dobu trvání závazku ze smlouvy, o kterou se doba trvání závazku prodlužuje
- e) VOP nebo odkaz na internetové stránky, kde jsou VOP uveřejněny;
- f) poučení o právu vypovědět závazek bez postihu dle 3.9.

3.10 Uzavře-li spotřebitel smlouvu o sdružených službách dodávky plynu na dobu určitou a přesahuje-li doba dodávky plynu včetně případného prodloužení smlouvy 36 měsíců, považuje se smlouva po uplynutí této doby za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.

3.11 Smlouva také může být ukončena vzájemnou dohodou Obchodníka a Odběratele.

3.12 Dodávka zemního plynu je ukončena provedením odečtu, který zajišťuje PDS podle platných předpisů, ve sjednaném termínu. Zákazník se zavazuje uhradit veškerou dodávku zemního plynu až do provedení odečtu.

3.13 Pokud se Zákazník po ukončení odběru rozhodne vrátit se k původnímu Dodavateli, zavazuje se Obchodník, u kterého došlo k ukončení smlouvy, že pro něj tuto službu zajistí.

3.14 Jestliže Zákazník opustí odběrné místo bez ukončení smlouvy o dodávkách zemního plynu, je povinen uhradit cenu za dodané služby, a to až do doby uzavření smlouvy s novým Zákazníkem.

3.15 Změna odběratele na konkrétním odběrném místě bez přerušení dodávky je podmíněna řádným ukončením obchodního vztahu s předchozím dodavatelem.

4 Cena plynu, platby a změna ceny produktů

4.1 Cena za dodávku zemního plynu je stanovena v ceníkách společnosti České teplo, vydaných k určitému datu s jasně označenou platností. Aktuální ceníky s produkty jsou k dispozici na webových stránkách společnosti České teplo s.r.o.

4.2 Celková cena zemního plynu je tvořena dvěma složkami – cenou distribuce včetně souvisejících služeb (dále jen cena za distribuci) a cenou ostatních služeb dodávky (dále jen cena plynu). Cena za plyn se skládá z přepravy, z vlastní dodávky zemního plynu včetně služeb obchodu. Cenu za distribuci stanovuje ERÚ ve svém Cenovém rozhodnutí, které je k dispozici na jeho webových stránkách. K celkové ceně připočte Obchodník daň ze zemního plynu a daň z přidané hodnoty, a to dle platných právních předpisů, které problematiku daní upravují.

4.3 Smluvní strany se dohodly, že Obchodník má právo změnit jednostranně ceny svých produktů a jiné smluvní podmínky včetně těchto VOP_ZP Pro tento případ se použijí dále ustanovení článků 3.5 a 7.2 těchto VOP_ZP. V tomto případě platí, že aktuální ceník i nové VOP_ZP budou k dispozici na webových stránkách Obchodníka 30 dní před

datem účinnosti změny a Zákazník bude o této změně informován prostřednictvím hromadného mailu.

4.4 Jestliže dojde ke změně ceny produktu v průběhu fakturačního období, Obchodník vyúčtuje Zákazníkovi spotřebovaný plyn v poměru doby platnosti původní a nové ceny, případně podle provedení odečtu.

4.5 Fakturační období jsou vymezena jednotlivými odečty prováděnými v souladu s ustanoveními článku 2 těchto VOP_ZP.

4.6 Vyúčtování dodávky zemního plynu bude prováděno Obchodníkem v cenách platných v době dodávky obvykle jednou za 12 měsíců (dále jen „zúčtovací období“), a to vystavením daňového dokladu (dále jen „faktura“) s náležitostmi podle příslušných právních předpisů. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den zjištění skutečné spotřeby. Vystavení daňového dokladu bude provedeno do 15 dnů od uskutečnění zdanitelného plnění, tj zjištění skutečné spotřeby. Pro účely fakturace odběrateli budou použita data o skutečně naměřeném množství odebraného zemního plynu, a to za celé období od předchozího odečtu spotřeby zemního plynu v odběrném místě.

4.7 V průběhu zúčtovacího období je Zákazník povinen hradit za dodávku zemního plynu zálohy dle dohodnutého platebního kalendáře.

4.8 Výše záloh na první zúčtovací období po podpisu Smlouvy je stanovena ve Smlouvě. Zákazník je oprávněn navrhnout výši zálohy, která ale musí odpovídat minimálně jedné dvanáctině, případně jedné čtvrtině (v závislosti na tom, zda byly zálohy domluveny jako měsíční, případně čtvrtletní) předpokládané roční spotřeby. Výše záloh pro další období je stanovována a oznamována zálohovým kalendářem.

4.9 Zákazník se zavazuje takto stanovené zálohy platit v termínu stanoveném na tomto kalendáři.

4.10 Během zúčtovacího období je Obchodník oprávněn změnit výši pravidelných záloh, jestliže nastaly skutečnosti, které mohou ovlivnit výši konečného vyúčtování (změna daňových předpisů, změny ceny plynu, změna očekávané spotřeby zemního plynu).

4.11 Zákazník může rovněž v průběhu zúčtovacího období požádat o změnu výše pravidelné zálohy, jestliže nastaly důvody, které mohou mít vliv na celkové roční vyúčtování (např. změna očekávané spotřeby zemního plynu).

4.12 Zaplacením plateb se rozumí připsání celé částky na účet Obchodníka.

4.13 Zaplacené zálohy jsou vyúčtovány na konci zúčtovacího období. Na rozdíl mezi zaplacenými zálohami a skutečně vyfakturovanou dodávkou zemního plynu je vystavena zúčtovací faktura se splatností 14 dnů od data jejího vystavení. Případné nedoplatky uhradí Zákazník na účet Obchodníka v termínu splatnosti, případné přeplatky uhradí Obchodník na účet Zákazníka rovněž v termínu splatnosti. V případě že má Obchodník vůči Odběrateli splatnou pohledávku (neuhrazená záloha, pokuta apod.), je Obchodník oprávněn tento přeplatek použít na úhradu této pohledávky. O této skutečnosti Odběratele vyrozumí písemně. Neposkytne-li obchodník vyúčtování ve lhůtě stanovené v zákoně a uvedené ve VOP, nebo nevyřídí-li reklamaci vyúčtování ve lhůtě stanovené v zákoně a uvedené ve VOP, je povinen zaplatit spotřebiteli na základě jeho výzvy penále 50 Kč za každý den prodlení počínaje 31. dnem prodlení, nejvýše však do 5000 Kč.

4.14 V bankovním styku se používá jako variabilní symbol obvykle číslo smlouvy. Tento variabilní symbol je uveden ve smlouvě.

4.15 Pokud Zákazník poukáže platbu s chybným variabilním symbolem, případně na jiný než ve faktuře uvedený účet, je Obchodník oprávněn platbu vrátit zpět jako neidentifikovatelnou a účtovat mu úrok z prodlení za opoždění placení od data splatnosti až do data skutečného zaplacení.

4.16 Daňový doklad vystavený elektronicky nemusí obsahovat razítko ani podpis Obchodníka.

4.17 V případě, že Zákazník neplní platební povinnosti dle těchto VOP_ZP, je Obchodník oprávněn mu poslat písemnou upomínku.

4.18 V případě zpoždění jakékoliv platby nebo její části ze strany odběratele má ČT právo účtovat úrok z prodlení. Výše úroku z prodlení je počítána z hodnoty dlužné částky a z úrokové sazby 0,05 % za každý den, v němž prodlení odběratele trvá.

5. Reklamac

5.1 Zjistí-li kterákoliv smluvní strana chybu nebo omyly při vyúčtování plateb podle Smlouvy, vzniklých např.: nesprávnou funkcí měřicího zařízení, nesprávným odečtem měřicího zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení oproti skutečně technicky možné konstantě, použitím nesprávné ceny (sazby) zemního plynu, početní nebo tiskovou chybou ve vyúčtování, nevrácení zaplacených přeplatků, mají smluvní strany nárok na vzájemné vypořádání.

5.2 Reklamac vyúčtování musí uplatnit Odběratel písemně na adresu Obchodníka, případně e-mailem na adresu:

obchod@cesketeplo.cz a to nejpozději do 30 dnů od data vystavení faktury. Reklamac nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtovaných plateb.

5.3 V případě vzniku situace předpokládající vzájemné vypořádání podle ustanovení odst. 1) tohoto článku předá vyzývající strana druhé smluvní straně písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě, tedy reklamac vyúčtování dodávky zemního plynu nebo distribuci zemního plynu, případně reklamac měření dodávky zemního plynu.

5.4. Reklamac bude obsahovat zejména:

- identifikaci vyzývající strany
- identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu, a je-li reklamováno měření, také číslo odběrného místa, číslo elektroměru a zjištěné stavy
- přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamac, včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamac
- podpis strany nebo jeho oprávněného zástupce, není-li reklamováno prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.
- Rozšiřované či nově uplatňované nároky týkající se reklamac budou považovány za novou reklamací.

a. Odběratel je oprávněn písemně reklamovat rozpis plateb na příslušné období z důvodu jeho nepřiměřenosti nejpozději do splatnosti první takto předepsané zálohy, pokud se nedohodne s ČT jinak.

b. Strana vyzvaná k reklamací tuto přešetří a výsledek šetření oznámí písemně vyzývající straně ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamací obdržela. Byla-li reklamac oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemné vypořádání rozdílů v platbách, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamac vyzvané straně, není-li stanoveno právním předpisem jinak. V případě reklamac jiných skutečností než vyúčtování plateb zemního plynu se postupuje obdobně. Je-li v rámci vypořádání ČT povinen vrátit Odběrateli přeplatek, postupuje se obdobně, jak je stanoveno v čl. 4.

6. Doručování a řešení sporů a informace ERÚ

6.1 Veškeré informace, oznámení, faktury, upomínky, výzvy apod. provedené podle Smlouvy nebo VOP_ZP (dále jen „Podání“) se považují za doručené příslušné straně, pokud jsou prokazatelně doručeny alespoň jedním z následujících způsobů doručování, a to:

- osobním doručením s písemným potvrzením převzetí
- prostřednictvím kurýra
- doporučeným dopisem na doručenkou
- datovou schránkou
- elektronickou poštou

6.2 V případě oznamování skutečností závažnější povahy (zejména upomínky nebo výzvy ke splnění závazku s oznámením o přerušení nebo ukončení dodávky zemního plynu, reklamac apod.) jsou strany Smlouvy povinny použít způsob doporučeně na doručenkou, není-li v těchto VOP_ZP výslovně stanoveno jinak.

6.3 Vrácení zásilky jako nedoručené z důvodu jejího nepřevzetí adresátem anebo z důvodu odstěhování a nesdělení aktuální adresy zákazníka, nemá vliv na splatnost doručované faktury.

6.4 Podání určená Odběrateli, která se týkají vyúčtování dodávky zemního plynu, služeb, záloh, platebních a fakturačních podmínek, musí být učiněna písemně a doručena jedním ze způsobů uvedených v bodě 6.1., jiná podání určená Odběrateli se doručují na adresu, která je Obchodníkovi známa podle Smlouvy. Odběratel tímto rovněž uděluje výslovný souhlas se zasíláním zpráv, informací, potvrzení o doručení zpráv, urgencí a jiných sdělení ve věci této Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím elektronických prostředků, zejména prostřednictvím elektronické pošty, na elektronický kontakt Odběratele (zpravidla na jeho adresu elektronické pošty), pokud Odběratel má takovýto kontakt (adresu elektronické pošty) k dispozici. Tento souhlas se dále vztahuje i na zasílání obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek zemního plynu a souvisejících služeb Odběrateli přísluší právo odmítnout obchodní sdělení zasílané elektronickou formou.

6.5 Písemná Podání určená Obchodníkovi musí být doručena na „Adresu pro písemný styk“ uvedenou ve Smlouvě, a to společnosti České teplo, s.r.o., se sídlem Klapkova 731/34, PSČ 182 00 Praha 8.

6.6 V případě Podání méně závažné povahy, zejména v případech, kdy jde o komunikaci za použití prostředků komunikace na dálku ze strany Zákazníka, je možné provádět úkony podle tohoto článku také těmito prostředky: Telefon: 800 454 454, e-mail: obchod@cesketeplo.cz.

6.7 Smluvní strany se zavazují, že vynaloží (a to i každý samostatně) veškeré úsilí, aby byly případné spory vyplývající ze Smlouvy urovnány smírnou cestou. Zavazují se, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost.

6.8 Pokud se strany písemně nedohodnou a budou pokračovat ve sporu, bude spor předložen ERÚ k rozhodnutí. K předložení je oprávněna kterákoliv smluvní strana. V ostatních případech může kterákoliv smluvní strana podat návrh příslušnému soudu.

6.9 Informace ERÚ: Energetický regulační úřad na svých stránkách prezentuje tzv. „Kontrolní seznam evropského spotřebitele“, který obsahuje souhrn odpovědí na otázky týkající se smluv o připojení, délky smluv o sdružené dodávce a další. Odkaz: <https://eru.gov.cz/spotrebitel>

7. Ustanovení závěrečná a přechodná

7.1 Uzavřením smlouvy se ruší všechny dosud trvající vztahy související s dodávkou plynu do odběrných míst uvedených ve Smlouvě uzavřené mezi stejnými smluvními stranami nebo jejich právními předchůdci.

7.2 Smluvní strany se dohodly, že Obchodník má právo VOP_ZP nebo jiné smluvní podmínky dle smlouvy včetně ceny plynu jednostranně změnit. O změně informuje Obchodník Zákazníka

7.3 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou Smlouvu jako celek nebo i její část (která není veřejně známa) a neveřejně informace plynoucí ze smluvního vztahu třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany kromě případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis a případy stanovené ve Smlouvě nebo v těchto VOP_ZP.

7.4 Strany se zavazují přijmout technická a organizační vnitřní opatření k ochraně neveřejných informací, zejména důvěrných informací, osobních údajů a informací z registru údajů.

7.5 Zákazníkovi se dává těmito obchodními podmínkami na vědomí, že Obchodníkovi pro účely plnění Smlouvy svěruje shromažďování a zpracování dat související se smluvním vztahem za předpokladu splnění požadavků obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a dalších právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů. Informaci o zpracování osobních údajů nalezne zákazník na webových stránkách www.cesketeplo.cz v tiskovém centru pod titulkem **Ochrana osobních údajů a jejich používání - GDPR**. Případné dotazy související s ochranou osobních údajů může zákazník směřovat na e-mail: obchod@cesketeplo.cz.

7.6 Zákaz poskytnutí Smlouvy nebo jejích částí a povinnost ochrany důvěrných informací a osobních údajů nebrání zpřístupnění Smlouvy, důvěrných informací a osobních údajů, včetně konkrétních informací o průběhu plnění podle Smlouvy Operátorovi trhu s energiemi, a. s. příp. dalším subjektům povinným při zpracování dat v rámci legislativy související s dodávkou zemního plynu.

7.7 Strany se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, např.: změny identifikačních údajů stran, osobních údajů, zasilací adresy apod. a to nejdéle do 15 dnů ode dne jejich vzniku. Opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné strany. Strany se dále zavazují poskytovat si včas všechny informace, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění Smlouvy.

7.8 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je smluvní vztah mezi Obchodníkem a Zákazníkem uzavřen na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou dle bodu 3.7 těchto podmínek.

7.9 VOP_ZP jsou platné a účinné dnem 1.1.2026

V Praze dne 28.11.2025