

Informace pro zákazníka – spotřebitele ke smlouvě o sdružených službách dodávky komodity

Tento dokument má pouze informativní charakter a není sám o sobě návrhem Smlouvy; současně však tvoří nedílnou součást Smlouvy v podobě její přílohy.

Dodavatel:

Alpiq Retail CZ s.r.o. | se sídlem Jungmannova 26/15, Praha 1 – Nové Město, PSČ 110 00, IČO: 08183929, DIČ: CZ08183929, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 314381 | číslo licence na obchod s elektřinou: 141935601 | číslo registrace u OTE: 33358 | zákaznická linka: 246 034 555 | kontaktní e-mail: info@alpiq-energy.cz | bankovní spojení: účet č. 1387705121/2700 vedený u UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

Předmět Smlouvy:

Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Zákazníkovi sdružené služby dodávky elektřiny anebo zemního plynu („**Komodity**“), tedy dodávat Zákazníkovi sjednané množství Komodity a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související služby v elektroenergetice anebo plynárenství do odběrného místa Zákazníka („**OM**“), a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Obchodními podmínkami dodávky Komodity Dodavatele („**OP**“), které jsou součástí Smlouvy, a závazek Zákazníka odebrat Dodavatelem dodanou Komoditu do OM a uhradit Dodavateli řádně a včas cenu za dodanou Komoditu a cenu související služby v elektroenergetice anebo plynárenství v souladu se Smlouvou a OP.

Zákazník souhlasí, aby Dodavatel sjednal s příslušným provozovatelem distribuční soustavy („**Distributor**“) smlouvu o distribuci Komodity do OM Zákazníka. Typ měření v OM Zákazníka je rovněž stanoven ve smlouvě o připojení uzavřené mezi Zákazníkem Distributorem („**Smlouva o připojení**“). Zánikem Smlouvy o připojení tato Smlouva nezaniká.

Cena se skládá z:

- ceny za dodávku Komodity stanovené podle sjednaného produktu, který je uveden ve Smlouvě, a to ve výši stanovené ceníkem platným a účinným v době odběru Komodity (ceník je trvale k dispozici na www.alpiq-energy.cz), není-li ve Smlouvě stanoven jiný způsob určení,
- ceny za související služby v elektroenergetice anebo plynárenství, a to dle cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu („**ERÚ**“),

K výše uvedeným částkám se připočítává daň z elektřiny anebo daň ze zemního plynu, daň z přidané hodnoty (DPH), případně další daně, poplatky a jiné regulované platby stanovené obecně závaznými právními předpisy.

Platba záloh:

Zákazník se zavazuje platit Dodavateli za sdružené služby dodávky Komodity zálohy dle dohodnutého způsobu, cyklu a splatnosti uvedených ve Smlouvě.

Základní podmínky Smlouvy:

Smlouva může být uzavřena na dobu určitou či neurčitou.

Volba konkrétního produktu Komodity Dodavatele podléhá preferenci Zákazníka.

Automatická prolongace: Po uplynutí sjednané či prodloužené doby trvání Smlouvy se tato prodlužuje na dobu neurčitou za cenu produktu Standard dle aktuálního ceníku Dodavatele, pokud nejméně tři (3) měsíce před uplynutím doby jejího trvání jedna ze smluvních stran nedoručí druhé smluvní straně písemné oznámení, že ve smluvním vztahu nechce pokračovat.

Smlouvu na dobu neurčitou může rovněž ji kterákoli ze smluvních stran písemně vypovědět, s výpovědní dobou tři (3) měsíce.

Podmínky pro uplatnění reklamace:

Zákazník je v případě zjištění chyby při vyúčtování plateb podle Smlouvy, zejména při zjištění chyby na faktuře, vzniklé například nesprávnou funkcí měřicího zařízení, nesprávným odečtem měřicího zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení při výpočtu spotřeby, použitím nesprávné Ceny či některé z jejích složek, nevrácením nezapočtených přeplatků či početní nebo tiskovou chybu ve vyúčtování aj., oprávněn tuto skutečnost u Dodavatele reklamovat, a to ve lhůtě nejpozději do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne splatnosti předmětné platby.

Zákazník může uplatnit reklamaci při nesouhlasu s vyúčtováním či měřením spotřeby nebo tehdy, domnívá-li se, že ze strany Dodavatele došlo k pochybení, a to zejména prostřednictvím webového rozhraní Dodavatele, elektronickou poštou na kontaktní e-mail fakturace@alpiq-energy.cz, s využitím provozovatele poštovních či zasilatelských služeb, na adresu sídla Dodavatele nebo telefonicky na zákaznické lince 246 034 555. Reklamaci je Zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu (při reklamaci vyúčtování ve lhůtě určené v předchozím odstavci) a vždy uvést její důvod a své identifikační údaje. Bez ohledu na uplatněnou reklamaci je Zákazník povinen hradit předepsané platby ve lhůtě splatnosti, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Při oprávněné reklamaci provede Dodavatel vzájemné vypořádání v platbách do patnácti (15) dnů od řádného vyřízení této reklamace.

Vzorový formulář – odstoupení od Smlouvy:

Zákazník může odstoupit od Smlouvy prostřednictvím vzorového formuláře – odstoupení od Smlouvy nebo jiným jednostranným písemným právním jednáním adresovaným Dodavateli.

Vzorový formulář Odstoupení od smlouvy

Alpiq Retail CZ s.r.o. | se sídlem Jungmannova 26/15, Praha 1 – Nové Město,
PSČ 110 00, zákaznická linka: 246 034 555, kontaktní e-mail: info@alpiq-energy.cz

Zákazník:

Jméno _____ Příjmení _____ Titul _____

Datum narození _____

Adresa trvalého bydliště _____

EAN (elektřina) _____ EIC (plyn) _____

Adresa trvalého bydliště _____

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o sružených službách dodávky

Elektřiny

Plynu

Uzavřené dne _____

V _____ Podpis Zákazníka _____

Některé možnosti ukončení Smlouvy:

Zvýšení Ceny nebo změna jiných smluvních podmínek:

Jakékoli změny musí být Zákazníkovi oznámeny nejméně třicet (30) dnů přede dnem jejich účinnosti včetně jejich zveřejnění na webových stránkách Dodavatele (www.alpiq-energy.cz) a poučení Zákazníka o jeho právu na výpověď Smlouvy z důvodu takové změny. Oznámení bude učiněno prostřednictvím e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě. V takovém případě je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu vypovědět Smlouvu nejpozději desátý (10.) den přede dnem účinnosti zvýšení Ceny nebo změny smluvních podmínek. Výpověď je účinná k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém byla Dodavateli doručena. Nebude-li uvedené oznámení Zákazníkovi výše uvedeným postupem doručeno, může tento vypovědět Smlouvu do tří (3) měsíců od účinnosti zvýšení Ceny nebo změny smluvních podmínek. Je-li výpověď doručena méně než deset (10) dní před koncem měsíce, je účinná k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po doručení. Právo na výpověď Smlouvy dle předchozího odstavce Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení regulované složky Ceny, daní a poplatků, a dále v případě změny smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.

Smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání Dodavatele:

Jestliže Zákazník, který je spotřebitelem (tj. odebírá Komoditu pro potřeby domácnosti), uzavřel Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, může od Smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti (14) dnů ode dne jejího uzavření. Je-li tímto způsobem Smlouva uzavřena při změně dodavatele, má Zákazník právo Smlouvu bez sankce vypovědět do patnáctého (15.) dne po zahájení dodávky Komodity. Výpovědní doba činí patnáct (15) dnů a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Již odebranou Komoditu a související služby je Zákazník povinen uhradit.

Kontrolní orgán:

Orgánem, který je oprávněn v zákonem stanovených případech rozhodovat spory mezi Zákazníkem a Dodavatelem a přijímat stížnosti Zákazníka je Energetický regulační úřad, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, tel: 564578666, e-mail: podatelna@eru.cz, www.eru.cz.