

1. Identifikace dodavatele

Pražská energetika, a. s.

se sídlem na adrese: Na Hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10,
IČO: 60193913,
DIČ: CZ60193913,
Zapsaná v OR Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2405
Držitel licence pro obchod s elektřinou: 116
E-mail: pre@pre.cz
Zákaznická linka: 800 550 055
(„PRE“)

2. Označení nabízené komodity a služeb / název produktu / základní popis

Označení komodity a služeb: dodávka plynu včetně zajištění služeb distribuční soustavy (tj. „sdružené služby dodávky plynu“).

Název sjednaného produktu: je uveden ve smlouvě a v názvu ceníku.

Základní popis: Uzavřením smlouvy o sdružených službách dodávky plynu („smlouva“) se PRE zavazuje dodávat plyn a zajistit související služby v plynárenství (tj. služby distribuční soustavy) do odběrného místa ZÁKAZNÍKA specifikovaného ve smlouvě v době od zahájení dodávek plynu dle smlouvy do okamžiku zániku závazku ze smlouvy.

Nedílnou součástí a přílohou smlouvy jsou obchodní podmínky dodávky komodity č. 08/2025 („OPD“), ceník sjednaného produktu a případně ceník smluvních pokut.

3. Cena za sdružené služby dodávky plynu

Cena za sdružené služby dodávky plynu se skládá z následujících složek:

a) Jednotková cena za dodávku plynu (neregulovaná „obchodní“ složka ceny) je stanovena v příloženém ceníku sjednaného produktu a skládá se z „ceny za spotřebovaný plyn“ (Kč/MWh), z „měsíčního platu za odběrné místo“ (Kč/měsíc) a nebude-li právními předpisy stanoveno jinak, tak od 1. 1. 2028 z „ceny emisních povolenek“ (Kč/zúčtovací období). Způsob stanovení „ceny emisních povolenek“ a další informace spojené s touto složkou ceny jsou uvedeny v příloženém ceníku v části „Způsob stanovení emisních nákladů“.

Změna ceny za dodávku komodity: Pokud není ve smlouvě sjednán závazek garance ceny za dodávku plynu, je PRE oprávněna měnit cenu za dodávku plynu z důvodu a způsobem sjednaným v OPD. Případné změny ceny oznámí PRE ZÁKAZNÍKOVÍ nejpozději 30. den před termínem změny a ZÁKAZNÍK má právo smlouvu vypovědět ve lhůtě do 10. dne před zvýšením ceny (např. produkt PRE PLYN NEFIX).

Pokud je ve smlouvě sjednán závazek garance ceny za dodávku plynu nebo její části, pak PRE jednostranně ani jiným způsobem nemůže měnit tuto cenu do data uvedeného ve smlouvě (např. produkty PRE PLYN FAVORIT 2). Garance se nevztahuje na složku „ceny emisních povolenek“, která bude od 1. 1. 2028, pokud nebude právními předpisy stanoveno jinak, k těmto složkám připočítávána.

b) Jednotková cena za související služby v plynárenství (regulovaná složka ceny za distribuční služby) je stanovena a účtována vždy dle aktuálního účinného cenového výměru Energetického regulačního úřadu a dodavatelé a zákazníci si tedy nemohou dohodnout ceny jiné.

c) K cenám se připočte daň z plynu (pokud není odběr od této daně osvobozen) a daň z přidané hodnoty ve výši dle příslušných právních předpisů, popř. další daně a poplatky stanovené právními předpisy, pokud jsou uplatňovány.

d) Celková cena za dodávku plynu a za související služby v plynárenství za příslušné zúčtovací období (např. měsíc, rok) sjednané ve smlouvě (resp. v OPD) se vypočte tak, že se z naměřených údajů stanoví celkové množství skutečně odebraného plynu (MWh) a vynásobí se sjednanou jednotkovou cenou za dodávku plynu a regulovanou cenou za související služby v plynárenství (Kč/MWh). Dále se stanoví počet měsíců (resp. částí měsíců) odběru a vynásobí se jednotkovou cenou za dodávku plynu a regulovanou cenou za související služby v plynárenství (Kč/měsíc), od 1. 1. 2028, pokud nebude právními předpisy stanoveno jinak, se dále připočte „cena emisních povolenek“ (Kč/zúčtovací období), připočte se případně další složka regulované ceny za distribuční služby, daň z plynu (pokud není odběr od této daně osvobozen) a příslušná DPH.

4. Vyúčtování / způsob platby / zálohy

Uzavřením smlouvy se ZÁKAZNÍK zavazuje k úhradě dodávek plynu a regulované ceny za distribuční služby platit PRE zálohy, jejichž výše, počet (frekvence) a splatnost jsou stanoveny v příložené smlouvě. Vyúčtování dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství („faktura“) provede PRE za zúčtovací období sjednané ve smlouvě. PRE poskytne ZÁKAZNÍKOVÍ vyúčtování nejpozději do 15 dnů od obdržení údajů pro vyúčtování dodávky plynu za zúčtovací období dle příslušných předpisů. Zaplacením fakturované částky se rozumí připsání celé a správně identifikované částky na účet PRE uvedený ve faktuře.

5. Doba trvání smlouvy a podmínky ukončení smlouvy, odstoupení od smlouvy

Doba trvání smlouvy je dána sjednaným produktem a uvedena v příložené smlouvě. Některé produkty (např. PRE PLYN NEFIX) jsou na dobu neurčitou, jiné (např. PRE PLYN FAVORIT 2) na dobu určitou uvedenou v příložené smlouvě.

Podmínky ukončení smlouvy: V případě doby trvání smlouvy na dobu neurčitou lze smlouvu ukončit výpovědí kteroukoliv ze stran s tříměsíční výpovědní dobou, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. V případě doby trvání smlouvy na dobu určitou dojde k ukončení smlouvy uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, pokud nedojde k jejímu prodloužení.

Prodloužení doby trvání smlouvy: Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, tak pokud žádá ze smluvních stran písemně nevypoví smlouvu nejpozději 20. den před uplynutím sjednané doby s účinností ke dni uplynutí sjednané doby, pak dojde po uplynutí původně sjednané doby určité k jejímu prodloužení. Podle podmínek sjednaných v příložené smlouvě se doba trvání smlouvy prodlužuje buď na dobu neurčitou, nebo dojde k jejímu prodloužení o dobu sjednanou v příložené smlouvě.

Další způsoby ukončení smlouvy: Smlouvu na dobu neurčitou i na dobu určitou lze dále vypovědět např. z důvodu zvýšení ceny za dodávku plynu (tj. komodity). Další způsoby ukončení jsou uvedeny v příložených OPD.

Odstoupení od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření: ZÁKAZNÍK v postavení spotřebitele je oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem (tj. na dálku) nebo mimo obchodní prostory PRE ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Podrobnosti o právu na odstoupení od smlouvy, včetně vzoru odstoupení, jsou uvedeny v „poučení o právu na odstoupení“, které se přikládá ke smlouvám uzavíraným distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory PRE.

Předsmerné informace pro zákazníka ke smlouvě o sdružených službách dodávky plynu – pokračování

6. Informace o výši smluvní pokuty

V případě ZÁKAZNÍKŮ - fyzických osob se smluvní pokuta sjednává u produktů s garancí ceny (např. PRE PLYN FAVORIT 2) do okamžiku prodloužení smlouvy, kdy platí, že pokud ZÁKAZNÍK ukončí smlouvu v rozporu se sjednanými podmínkami, nebo PRE odstoupí od smlouvy z důvodu porušení smluvní povinnosti ze strany ZÁKAZNÍKA, nebo ZÁKAZNÍK porušením svých povinností neumožní zahájení dodávky nebo její průběh po celou dobu trvání závazku ze smlouvy, zavazuje se uhradit PRE smluvní pokutu ve výši uvedené v příloženém ceníku smluvních pokut č. CP_P_08/25.

V případě ZÁKAZNÍKŮ - právnických osob se smluvní pokuta sjednává u všech produktů ve výši uvedené v příloženém ceníku smluvních pokut č. CP_P_08/25.

7. Práva vznikající z vadného plnění a podmínky pro jejich uplatnění / pravidla pro vyřizování stížností

Požadovaná kvalita dodávek a distribuce plynu, včetně výše náhrad za její nedodržení, postupy a lhůty pro uplatnění nároku na náhradu, je stanovena v příslušné vyhlášce o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství (text vyhlášky je možné dohledat např. na internetových stránkách www.eru.cz). Mezi standardy dodávek plynu patří standard obnovy dodávky plynu z důvodu prodloužení ZÁKAZNÍKA s úhradou plateb za odebraný plyn a standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu.

Případné vady plnění ze strany PRE, například chybné vyúčtování ceny, předpis záloh, měření, může ZÁKAZNÍK u PRE reklamovat všemi způsoby, kterými lze s PRE komunikovat, tj. prostřednictvím Zákaznické linky PRE, kontaktního formuláře na webových stránkách PRE, poštou na adresu sídla PRE nebo osobně v Zákaznickém centru PRE. Reklamaci je nutné učinit bezodkladně a je nutné uvést identifikační údaje ZÁKAZNÍKA, důvod a předmět reklamace. Obdobně lze PRE adresovat případné stížnosti jiného charakteru. PRE reklamaci/stížnost přezkoumá a výsledek ZÁKAZNÍKovi písemně oznámí obvykle do 15 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. Je-li důvod reklamace (např. měření spotřeby) závislý na vyřízení reklamace uplatněné u příslušného provozovatele distribuční soustavy „PDS“ nebo u jiného držitele licence, nezapočítává se do běhu lhůty doba pro vyřízení této reklamace. Je-li na základě reklamace vystaven opravný daňový doklad (opravná faktura), považuje se současně za informaci o výsledku reklamace.

Neposkytne-li PRE ZÁKAZNÍKovi v postavení spotřebitele vyúčtování dodávky plynu ve stanovené lhůtě nebo nevyřídí-li reklamaci vyúčtování ve stanovené lhůtě, je povinna zaplatit spotřebiteli na základě jeho výzvy penále za podmínek a ve výši stanovené energetickým zákonem.

8. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů / dozor nad ochranou spotřebitele

ZÁKAZNÍK v postavení spotřebitele má právo dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění mimosoudně řešit spory vyplývající ze smlouvy u Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERÚ“), www.eru.cz, a to v rozsahu jeho působnosti stanovené zákonem č. 458/2000 Sb., energetický zákon, v platném znění (zejména spory o splnění povinností ze smlouvy, o určení, zda právní vztah mezi ZÁKAZNÍKEM a PRE vznikl, trvá nebo zanikl). Způsob a podmínky mimosoudního řešení spotřebitelského sporu stanoví zákon o ochraně spotřebitele (§ 20d a násl. a § 20n a násl.) a jsou blíže upřesněny na webových stránkách ERÚ.

ERÚ zároveň vykonává dozor nad dodržováním energetického zákona a nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele (§ 23b) v oblasti podnikání v energetických odvětvích a ZÁKAZNÍK se tak na něho může obrátit s případnou stížností.



Kontaktní formulář PRE: www.pre.cz/kontakt



Zákaznická linka PRE: 800 550 055



Zákaznické centrum PRE: Praha 1, Jungmannova 31 (palác Adria); Praha 4, Vladimírova 18
Centrum služeb PRE: Praha 1, Jungmannova 747/28 (palác TeTa), tel.: 267 053 464, tepeline.studio@pre.cz



Adresa pro doručování: Pražská energetika, a. s., zákaznické služby, Na Hroudě 1492/4, 100 00 Praha 10 – Vršovice

