

1 Obecná ustanovení

- 1.1 Pro zákazníka typu domácnost (fyzická osoba – spotřebitel nebo fyzická osoba – podnikatel) upravují tyto VOP ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „ObčZ“) vztahy mezi SPP CZ, a.s. (dále jen „dodavatel“) a zákazníkem vznikající při poskytnutí dodávky plynu a stávají se součástí smlouvy o dodávce plynu, nebo smlouvy o sdružených službách dodávky plynu (dále jen „smlouva“).

2 Povinnosti dodavatele

- 2.1 Dodavatel se touto smlouvou zavazuje dodávat zákazníkovi plyn pro jeho vlastní spotřebu, a za tímto účelem se dále zavazuje zajistit vlastním jménem a na vlastní účet i související služby v plynárenství a dále převzít odpovědnost za odchylku.
- 2.2 Závazek dodavatele dodávat zákazníkovi plyn se považuje za splněný, pokud dodavatel zajistí zákazníkovi přístavení plynu k odebrání na odběrném místě uvedeném ve smlouvě v maximální úrovni odběru a zákonem stanovené kvalitě

3 Povinnosti zákazníka

- 3.1 Zákazník se zavazuje plyn odebírat a platit za něj dodavateli sjednanou cenu dodávky plynu a další platby za podmínek blíže uvedených ve smlouvě.

4 Způsob měření, provádění odečtů a reklamace

- 4.1 Způsob měření a vyhodnocování množství odebraného plynu zákazníkem je stanoven v řádu provozovatele distribuční soustavy, k níž je zákazník připojen (dále jen „distributor“). Pro určení výše (ročního, nebo denního) odběru plynu se pro účely smlouvy použijí údaje poskytnuté distributorem. Měření odběru plynu je prováděno měřicím zařízením ve vlastnictví distributora, který odpovídá za správnost naměřených údajů. V případě pochybností o správnosti měření je vždy za správný považován ten údaj, který potvrdí distributor.
- 4.2 Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit dodavateli poškození měřicího zařízení nebo jeho plomby, případně jinou událost mající vliv na řádnou funkci měřicího zařízení.
- 4.3 Zákazník může zejména reklamovat kvalitu služby poskytované dle smlouvy, odečet určeného měřicího zařízení, fakturaci dodaného plynu, neoprávněné přerušení, nebo omezení služeb, poskytované dle smlouvy anebo jiné zjištěné chyby související s poskytováním služeb dle smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne splatnosti předmětného daňového dokladu (faktury) resp. poskytnutí reklamované služby. Reklamacie nemá odkladný účinek na splatnost daňového dokladu (faktury), nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci u dodavatele jedním z následujících způsobů:
 - a) písemně zasláním na adresu dodavatele,
 - b) e-mailem na e-mailovou adresu,
 - c) telefonicky přes zákaznickou linku,
 - d) osobně na kterékoliv pobočce dodavatele.
- 4.4 V reklamaci je zákazník povinen uvést důvody jejího uplatnění. Současně podání, kterým zákazník uplatní svoje právo na reklamaci, musí čitelně obsahovat:
 - a) identifikaci OM
 - b) jméno a příjmení, nebo název společnosti,
 - c) trvalý pobyt, nebo sídlo zákazníka, včetně PSČ,
 - d) datum narození, nebo IČO,
 - e) zákaznické číslo, resp. číslo smlouvy,
 - f) odůvodnění reklamacie spolu s případnou dokumentací a další podstatné skutečnosti pro posouzení reklamacie,
 - g) předmět reklamacie,
 - h) identifikační údaje reklamované faktury spolu s variabilním symbolem,
 - i) podpis zákazníka, nebo osoby oprávněné jednat za zákazníka, pokud nejde o reklamaci prostřednictvím elektronické komunikace,
- 4.5 Pokud reklamacie neobsahuje náležitosti podle bodu 4.4 těchto VOP a dodavatel dokáže alespoň identifikovat zákazníka, je povinen ho vyzvat k doplnění reklamacie s určením lhůty, která není kratší než 10 dní od doručení výzvy k doplnění.
- 4.6 Oznámení nové skutečnosti zákazníkem dodavateli během řešení reklamacie, netýkající se původního předmětu reklamacie, jsou nově uplatněné nároky považované za novou reklamaci.
- 4.7 Za den uplatnění reklamacie se považuje:
 - a) při osobním doručení – datum razítka o potvrzení přijetí reklamacie,
 - b) při poštovních zásilkách – datum doručení reklamacie dodavateli podle razítka došlé pošty,
 - c) při doručení elektronickou poštou – datum doručení uvedený v e-mailové zprávě,
- 5 Další ujednání o platbách
- 5.1 Společně s platbou sjednané ceny za dodávku plynu je zákazník povinen hradit dodavateli mimo jiného i měsíční stálou platbou ve výši sjednané ve smlouvě nebo určené v Ceníku, která pokrývá náklady dodavatele spojené s dodávkou plynu, např. náklady na zákaznickou péči, vedení zákaznického systému atd. Povinnost k platbě této měsíční stálé platby je dodavatelem zohledněna při vyúčtování spotřeby.

- 5.2 Pokud je dodávka zajišťována distribuční sítí, má dodavatel na zákazníkovi právo i na úhradu nákladů spojených s distribuční sítí do odběrného místa zákazníka přes všechny navazující distribuční sítě v rozsahu, jako by měl zákazník uzavřené samostatné smlouvy o distribuci plynu se všemi dotčenými Distributory, přes které se realizuje dodávka plynu do odběrného místa zákazníka. Tyto náklady jsou určeny v aktuálním cenovém rozhodnutí ERÚ v části cen za přístup do distribuční sítě a distribuci plynu schválené ERÚ pro provozovatele navazujících distribučních sítí, resp. na základě jejich příslušných ceníků.

- 5.3 Zákazník je povinen předložit dodavateli příslušné doklady na základě kterých uplatňuje osvobození od příslušné daně. Zároveň je zákazník povinen v případě změny, zániku, či zrušení příslušného dokladu na základě kterého uplatňuje osvobození dle předchozí věty, tuto skutečnost dodavateli oznámit, a to bez zbytečného odkladu, nejdéle však do druhého pracovního dne ode dne změny, zániku nebo zrušení tohoto dokladu na základě kterého uplatňuje osvobození od daně.

- 5.4 Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne dodavateli porušením povinnosti zákazníka uvedené v předchozím bodě.

- 5.5 Období odečtu představuje každé období, za které dodavatel provede bezplatné vyúčtování a vystaví daňový doklad (faktura) za odebraný plyn. Období odečtu dodavatel stanoví v návaznosti na provedené měření a odečty spotřeby plynu Distributorem. Počátek a konec příslušného období odečtu dodavatel uvádí na daňovém dokladu (faktuře), který vystavuje za příslušné období odečtu. Dodavatel provádí vyúčtování především v elektronické podobě, pokud si zákazník nezvolí ve smlouvě vyúčtování v listinné podobě.

- 5.6 Veškeré peněžité závazky dodavatele jsou považovány za splněné okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet zákazníka, jehož číslo je uvedeno ve smlouvě, případně na jiný bankovní účet, jehož číslo bylo dodavateli oznámeno zákazníkem v souladu se smlouvou. Pro případ, že zákazník nemá zřízen bankovní účet, se peněžité závazky dodavatele považují za splněné okamžikem odeslání peněžní poukázky na dlužnou částku zákazníkovi.

- 5.7 Pokud zákazník poukáže platbu s nesprávným variabilním symbolem nebo ji poukáže na jiný bankovní účet dodavatele, než je uveden v rozpisu záloh, nebo ve smlouvě, je dodavatel oprávněn mu platbu vrátit jako neidentifikovatelnou.

- 5.8 Dodavatel je oprávněn vykonat změnu výši zálohových plateb v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu zákazníka a změny (zvýšení/snížení) ceny za dodávku plynu. Jednostranní změnu výši zálohových plateb dodatelem podle tohoto bodu nemožno považovat za změnu smluvních podmínek ze strany dodavatele, tudíž nemožno s ní spájet oprávnění zákazníka vypovědět tuto smlouvu v případě jeho nesouhlasu.

- 5.9 Nedoplatek ceny za dodávku plynu podle smlouvy uvedený v konečném vyúčtování je zákazník povinen zaplatit na základě daňového dokladu (faktury) za plyn do termínu v něm uvedeném. Tento daňový doklad (faktura) dodavatel vystaví a zašle zákazníkovi po ukončení příslušného období odečtu, a obsahuje zejména vyúčtování záloh uhrazených za příslušné období odečtu. Vznikne-li konečným vyúčtováním v důsledku uhrazených záloh přeplatek, dodavatel jej zaplatí (vrátí) zákazníkovi na základě vyúčtovací faktury za dodaný plyn do termínu a způsobem uvedeným v takovém daňovém dokladu (faktuře). Přeplatek z vyúčtování dodávky plynu (sdružených služeb dodávky zemního plynu), jehož celková výše nepřesáhne 200 Kč, se v případě, že zákazník požaduje platby složenkou, započítá v celé výši do následujícího účtovacího období na nejbližší první zálohovou platbu zákazníka. Pro vyloučení pochybností platí, že při ukončení smlouvy dodavatel přeplatek podle předchozí věty vrátí zákazníkovi ve lhůtě splatnosti uvedeném ve faktuře, která nesmí být delší než 14 dní ode dne vystavení faktury.

- 5.10 Zákazník je na daňovém dokladu (faktuře, nebo v rozpisu záloh seznámen s výši záloh na následující účtovací období, počtem záloh a termíny splatnosti záloh.

- 5.11 V případě stěhování zákazníka není převedení jeho smlouvy na nové odběrné místo nebo převedení stávající smlouvy na nového zákazníka spojeno s žádnými sankcemi.

- 5.12 V případě, že je vůči zákazníkovi zahájeno insolvenční řízení, stávají se dnem zahájení insolvenčního řízení splatnými všechny stávající pohledávky zákazníka vůči dodavateli.

- 5.13 Zákazník se zavazuje nevyužívat dodávaný plyn pro podnikatelské účely.

- 5.14 V případě, že zákazník je vůči dodavateli v prodlení se splněním svých dluhů ze smlouvy, je dodavatel oprávněn započít vzájemné pohledávky.

6 Uzavírání, změny smlouvy

- 6.1 Pokud zákazník sdělí dodavateli, že sám zajistí ukončení smlouvy s předchozím dodavatelem plynu přes to, že podepíše plnou moc tvořící přílohu uzavírané smlouvy má se za to, že dodavatel není povinen zajistit ukončení smlouvy mezi zákazníkem a jeho původním dodavatelem plynu.

- 6.2 Dodavatel zahájí dodávku plynu dle smlouvy, jinak neprodleně po provedení všech úkonů příslušným distributorem nezbytných k zahájení dodávky, pokud zákazník splnil všechny podmínky pro její zahájení.

- 6.3 Následující změny smlouvy, resp. VOP se nepovažují za změny ve smyslu § 11a

- odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon, které by opravňovaly zá-
kazníka vypovědět smlouvu: tedy případy, kdy dochází:
- a) ke změně způsobu úhrady faktur nebo záloh,
 - b) ke změně cyklu záloh,
 - c) ke změně bankovního spojení smluvních stran,
 - d) ke změně telefonního čísla, čísla faxu, nebo adresy e-mailové pošty,
 - e) k odvolání souhlasu zákazníka se zpracováním svých osobních údajů,
 - f) ke změně korespondenční adresy zákazníka,
 - g) ke změně osoby oprávněné k zastupování zákazníka,
 - h) ke změně identifikačních údajů zákazníka nebo místa jeho podnikání, jedná-
-li se o fyzickou osobu – podnikatele.
- 6.4 V případech dle písm. g) a h) se zákazník buď zavazuje zaslat dodavateli pí-
semně oznámení, nebo oznámit e-mailem na adresu: info@spp.cz, nebo pro-
střednictvím formuláře na internetové stránce dodavatele: www.spp.cz v sekci
„Zákaznický servis“ se žádostí o uvedenou změnu. V případě podle písm. g) se
zákazník dále zavazuje doložit dodavateli plnou moc či jiný doklad, ze kterého
vyplyvá zmocnění pro osobu oprávněnou jednat za zákazníka. V případech
dle písmen a) až f) může zákazník příslušnou změnu oznámit prostřednictvím
telefonického oznámení v rámci něhož se prokazuje minimálně třemi identifi-
kátory odběrného místa, například jménem a příjmením, EIC kódem, adresou
odběrného místa, číslem místa spotřeby, číslem smlouvy atd.
- 7 Zánik smlouvy, přerušení nebo ukončení dodávky zemního plynu**
- 7.1 Je-li smlouva uzavřena na dobu určitou, dochází k jejímu zániku uplynutím
doby, na kterou byla sjednána, není-li ve smlouvě dohodnuto automatické
prodloužení.
- 7.2 Je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je platná a účinná od data jejího
uzavření a každá ze smluvních stran je oprávněna ji vypovědět na základě pí-
semné výpovědi při dodržení tříměsíční výpovědní lhůty, která začne běžet
prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3 Smlouva zaniká rovněž v případě zániku odběrného místa zákazníka.
- 7.4 Při neoprávněném odběru plynu ve smyslu energetického zákona má doda-
vatel právo přerušit či omezit dodávku plynu a rovněž odstoupit od smlouvy.
Zákazník je povinen při neoprávněném odběru plynu uhradit dodavateli a dis-
tributorovi škodu, která jim vznikla neoprávněným odběrem.
- 7.5 Odstoupení od smlouvy musí být smluvními stranami učiněno písemně. Od-
stoupením od smlouvy smlouva zaniká, jakmile je projev vůle oprávněné stra-
ny odstoupit od smlouvy doručení druhé straně nebo demontáží plynoměru
podle toho, která skutečnost nastane později, pokud tyto VOP nestanoví ji-
nak. Demontáž plynoměru může být fyzická, nebo administrativní, kterou se
rozumí fikce demontáže plynoměru v případě, kdy není možná jeho fyzická
demontáž, například z důvodu neumožnění demontáže ze strany zákazníka, a
to nejpozději uplynutím 15. dne po doručení žádosti dodavatele o demontáž
plynoměru distributorovi.
- 7.6 Zákazník s roční spotřebou plynu do 630 MWh je oprávněn tuto smlouvu vy-
povědět i v případě, že mu zanikne vlastnické nebo užívací právo k odběrnému
místu, a to s výpovědní lhůtou 15 dní, která počíná běžet prvním dnem měsíce
následujícího po doručení oznámení výpovědi závazku ze smlouvy dodavateli.
- 7.7 V případě ukončení této smlouvy spojeného s technickým ukončením dodávky
do odběrného místa zákazníka (např. zrušení plynové přípojky, demolice domu
atd.) dodavatel požádá provozovatele distribuční sítě o ověření stavu plyno-
měru zákazníka a jeho demontáž ke dni ukončení odběru. Za den ukončení
této smlouvy se považuje den ukončení odběru plynu, oznámený zákazníkem
dodavateli jen za podmínky, že současně k témuž dni dojde k demontáži ply-
noměru ze strany příslušného provozovatele distribuční sítě. Pokud zákazník
nezpřístupní plynoměr příslušnému provozovateli distribuční sítě ke dni poža-
dovaného ukončení této smlouvy za uvedeným účelem, tato smlouva trvá až
do dne, kdy dojde k demontáži plynoměru v odběrném místě zákazníka.
- 7.8 Smluvní strany se dohodly, že ani jedna ze smluvních stran nemůže bez před-
chozího písemného souhlasu druhé smluvní strany postoupit tuto smlouvu,
její část nebo jakákoliv práva a pohledávky vzniklé vůči druhé smluvní straně ze
smlouvy nebo na jejím základě z této smlouvy.
- 8 Předcházení škodám**
- 8.1 Smluvní strany se zavazují navzájem se informovat o všech skutečnostech,
které je potřeba pro plnění povinností dle této smlouvy resp. jež by mohly vést
ke škodám a usilovat o odvrácení hrozících škod.
- 8.2 Žádná ze smluvních stran nemá právo na náhradu škody, případně nemá prá-
vo na zaplacení smluvní pokuty, vznikla-li jí škoda v důsledku okolností vylu-
čujících odpovědnost, kterými se rozumí zejména nepředvídatelné přírodní
události, válka, teroristický útok, pandemie, havárie nebo stávky postihující
možnost plnění povinností smluvní strany. Dodavatel neodpovídá za škody
způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost osoby, která je vůči němu
dodavatelem, nebo přepravcem plynu, a tyto okolnosti způsobují, že plnění
povinností dodavatele vyplývajících z této smlouvy je nemožné.
- 8.3 Smluvní strany jsou povinny v průběhu smluvního vztahu předcházet vzniku
možných škod. Smluvní strana, která porušuje svou smluvní povinnost, nebo
která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět nebo mohla vědět, že po-
ruší svou povinnost ze smlouvy, je povinna oznámit druhé straně povahu pře-
kážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinností, a informovat o jejích
důsledcích; takové oznámení musí podat druhé smluvní straně bez zbytečné-
ho odkladu poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dozvěděla nebo při
náležitě péči mohla dozvědět. Odpovědnost za škodu a náhrada vzniklé škody
se řídí smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.
- 9 Ustanovení přechodná a závěrečná**
- 9.1 Veškerá smlouvou neupravená práva a povinnosti se řídí obecně závaznými
právními předpisy a závaznými řády dotčených provozovatelů sítí.
- 9.2 Jakákoliv korespondence, oznámení či jiná sdělení učiněná na základě smlouvy
se považují za řádně doručené druhé smluvní straně,
- a) je-li doručováno osobně, okamžikem potvrzení převzetí,
 - b) je-li zasíláno poštou (dopisem, doporučeným dopisem), třetím kalendářním
dnem po odevzdání zásilky k poštovní přepravě,
 - c) je-li zasíláno mezinárodně uznávanou kurýrní službou, druhým pracovním
dnem po odevzdání zásilky ke kurýrní přepravě,
 - d) je-li doručováno prostřednictvím elektronické pošty, okamžikem odeslání
pošty na předem určenou e-mailovou adresu.
 - e) je-li doručováno prostřednictvím datové schránky, třetím kalendářním
dnem po odevzdání příslušné datové zprávy
- 9.3 Jakékoli změny a doplňky smlouvy lze provádět pouze formou písemného
dodatku na základě dohody smluvních stran, pokud není ve smlouvě nebo
VOP stanoveno jinak. Za písemnou formu smluvní strany považují také pros-
tou komunikaci prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu) při použití adres
elektronické pošty, které smluvní strany již používaly ke vzájemné komunikaci
ohledně této smlouvy. Písemnou formu vyžaduje i dohoda smluvních stran o
změně formy provádění změn smlouvy.
- 9.4 Vydá-li dodavatel na žádost zákazníka potvrzení o splnění určitého dluhu, ne-
představuje takové potvrzení důkaz toho, že zákazník splnil také to, co bylo
splatné dříve.
- 9.5 Oznámí-li dodavatel zákazníkovi, že mu určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že
mu ji již neprodlouží, neplatí, že marným uplynutím této lhůty od této smlouvy
odstoupil.
- 9.6 Ke dni zániku smlouvy zanikají veškerá práva a povinnosti smluvních stran vy-
plývající z této smlouvy, s výjimkou závazků obsažených ve smlouvě, z jejichž
povahy vyplývá, že mají trvat i nadále.
- 9.7 V případě rozporu mezi smlouvou a VOP resp. ostatními přílohami smlouvy,
mají přednost ustanovení dohodnutá smluvními stranami ve smlouvě.
- 9.8 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatné či neúčinné, ne-
dotýká 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
nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu nahrazované-
ho smluvního ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závaz-
ných právních předpisů České republiky.
- 9.9 Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 15. 7. 2025 a jsou platné pro všechny
smlouvy uzavřené od 15. 7. 2025. VOP pro smlouvy uzavřené před 15. 7. 2025
zůstávají beze změny.
- V Brně dne 4. 7. 2025
- Ing. Pavel Jaroš, předseda představenstva SPP CZ, a.s.
Ing. Juraj Ondris, MBA, místopředseda představenstva SPP CZ, a.s.