



Qplyn

ČESKÁ SPOLEČNOST | NA TRHU OD 1993 | ŠIROKÁ NABÍDKA PRODUKTŮ



QUANTUM, a.s., Brněnská 122/212, 682 01 Vyškov, IČ: 25307762, DIČ: CZ25307762  
Společnost je vedená u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 2074.  
Tel.: 517 302 838, www.quantumas.cz, plyn@quantumas.cz

## QUANTUM, a.s. – obchodní podmínky sdružených služeb dodávky plynu platné od 1. 9. 2022

### Čl. 1 – Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky sdružených služeb dodávky zemního plynu (dále jen „OP“) upravují vztahy mezi obchodníkem se zemním plynem (dále jen „Obchodník“) a Zákazníkem, který odebírá zemní plyn (dále jen „plyn“) k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů jeho domácnosti – kategorie Domácnost nebo Zákazníkem s ročním odběrem do 630 000 kWh – kategorie Maloodběratel (dále jen „Zákazník“) na základě Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu (dále jen „Smlouva“) a jsou její nedílnou součástí. Tyto OP upravují i další vzájemná práva a povinnosti účastníků Smlouvy, které vyplývají ze zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, v platném znění (dále jen „energetický zákon“). Tyto OP a smluvní vztahy ze Smlouvy se řídí i režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

### Čl. 2 – Dodací podmínky

1. Dodávka (a odběr) plynu je zahájena okamžikem zprovoznění měřidla (plynoměru), jehož počáteční stav je stanoven Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“), k jehož distribuční soustavě je připojeno odběrné místo (dále jen „místo spotřeby“) Zákazníka, a uskutečňuje se podle OP. Dodávka je prováděna řádně a včas v souladu s „Řádem provozovatele distribuční soustavy“ a podle Smlouvy o připojení.
2. Obchodník se zavazuje Zákazníkovi dodávat plyn a taktéž zajistit distribuci plynu a služby strukturování (dále jen „distribuční služby“) a Zákazník se zavazuje Obchodníkovi zaplatit cenu plynu a dalších služeb stanovenou Obchodníkem a rovněž i cenu za distribuční služby a další platby podle Cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERÚ“).
3. PDS zajišťuje podle příslušných právních předpisů měření dodávek plynu, včetně vyhodnocování a předávání výsledku měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky plynu.
4. Zákazník je povinen zajistit přístup k měřidlu (plynoměru) za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny či odebrání měřidla (plynoměru), a to rovněž při ukončení odběru nebo přerušení dodávky plynu. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečet přístup k měřidlu (plynoměru) a nesdělí-li ověřitelné údaje o naměřeném množství plynu do tří dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu měřidla, vyúčtuje Obchodník spotřebu plynu podle spotřeby z minulého srovnatelného období nebo výpočetem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů. Stejným způsobem je Obchodník oprávněn vyúčtovat spotřebu plynu v případě poruchy měřidla (plynoměru). Odečet je prováděn nejméně jednou za fakturační období.
5. Zákazník je povinen odebírat plyn za dohodnutých podmínek pouze přes měřidlo (plynoměr), které připojil PDS nebo jím pověřená osoba.
6. Obchodník je povinen dodat sjednané množství plynu do místa spotřeby Zákazníka stanoveného ve Smlouvě, v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy. Dodávka je splněna přechodem plynu přes měřidlo (plynoměr) do místa spotřeby Zákazníka.
7. Obchodník se zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle příslušných právních předpisů. Tato povinnost Obchodníka nezavazuje v případě souběžné dodávky více dodavatelů do místa spotřeby.
8. Zákazník se zavazuje oznamovat Obchodníkovi bez zbytečného odkladu veškeré změny údajů uvedených ve Smlouvě.
9. V případě změny ceny nemusí Obchodník zajistit provedení zvláštního odečtu a při stanovení odebraného množství plynu bude postupováno dle příslušných právních předpisů.
10. Pokud Zákazník oznámí Obchodníkovi stav měřidla při změně ceny plynu, zavazuje Obchodník tento odečet v případě, že mu bude doručen nejpozději do 14 kalendářních dnů od této změny a za předpokladu, že nahlášený odečet nebude zjevně nepřiměřený druhu a skladbě spotřebičů Zákazníka. Obchodník si vyhrazuje právo nepřihlížet k později oznámeným stavům měřidla.
11. Zákazník je povinen uhradit Obchodníkovi náklady spojené se zahájením, přerušením, obnovením nebo ukončením dodávky plynu v případech dle ustanovení čl. 5. OP (dále jen „další náklady“) a dále náklady na zasilání výzev, upomínek a obdobných listin ke splnění povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy.

### Čl. 3 – Stanovení ceny, záloh, vyúčtování a platebních podmínek

1. Cena za dodávku plynu je určena takto:
  - a) cena distribuce plynu je stanovena ERÚ jako cena pevná v Cenovém rozhodnutí ERÚ podle Sazeb distribuce plynu (dále jen „Sazba“). Subjekty si nemohou dohodnout ceny jiné;
  - b) cena za služby operátora trhu je stanovena ERÚ jako pevná cena v Cenovém rozhodnutí ERÚ. Subjekty si nemohou dohodnout ceny jiné;
  - c) cena ostatních služeb dodávky (dále jen „cena za plyn“) je stanovena Obchodníkem v Ceniku Obchodníka (dále jen „Cenik“).
  - d) k cenám uvedeným v písm. a), písm. b) a písm. c) tohoto článku se připočítává daň z plynu, daň z přidané hodnoty, popřípadě další daně a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy, a to ve výši a způsobem stanoveným příslušným právním předpisem.

2. Obchodník je oprávněn měnit cenu za plyn stanovenou ceníkem. Tato změna musí být Zákazníkovi (spotřebiteli a podnikající fyzické osobě) oznámena nejméně 30 dnů před dnem nabytí účinnosti nového ceníku, a to adresně a prokazatelně. Toto oznámení se pokládá za návrh změny ceny za plyn a musí v něm být určeno datum, od něhož je účinná změněná cena za plyn.
3. V případě dochází-li ke zvýšení ceny za plyn a Zákazník nesouhlasí s úpravou výše ceny za plyn, je oprávněn od Smlouvy odstoupit dle příslušného ustanovení zákona č. 458/2000 Sb. Právo odstoupit od Smlouvy může Zákazník uplatnit nejpozději do deseti dnů před dnem účinnosti změněné ceny za plyn. V případě, že Zákazník odstoupí od Smlouvy podle tohoto odstavce, Smlouva zaniká ke dni, který bezprostředně předchází dni, k němuž měla nabytí účinnosti změněná cena za plyn. V opačném případě se má za to, že Zákazník akceptoval změněnou cenu za plyn a je povinen změněnou cenu za plyn Obchodníkovi platit.
4. Zákazník se zavazuje, že za daný a odebraný plyn bude platit Obchodníkovi zálohy. V návaznosti na cenové úpravy a spotřebu posledních fakturačních období si Obchodník vyhrazuje právo jednostranně upravovat výši nebo četnost záloh pro následující fakturační období. Obchodník je oprávněn provádět úpravu výše nebo četnost záloh i v průběhu fakturačního období, pokud je zřejmá nepřiměřená velikost odběru nebo dojde ke změně cen plynu. Zákazník může požádat o změnu záloh v případě, že jejich výše neodpovídá změněným podmínkám ve velikosti odběru plynu.
5. Obchodník se zavazuje vystavovat daňový doklad s náležitostmi dle příslušných právních předpisů na základě dodaného odečtu měřidla (plynoměru) od příslušného PDS, a to po ukončení fakturačního období nebo při ukončení smluvního vztahu, jakož i v případě přerušení dodávky plynu v důsledku porušení Smlouvy Zákazníkem. Ve fakturě budou vyúčtovány zaplacené zálohy pro příslušné fakturační období.
6. V případě, že Obchodník má vůči Zákazníkovi splatnou pohledávku, je oprávněn použít přeplatek vyúčtování k jednostrannému započtení proti jeho splatné pohledávce vůči Zákazníkovi. V opačném případě se Obchodník zavazuje vrátit přeplatek Zákazníkovi.
7. Při vyúčtování dodávky plynu je Obchodník oprávněn převést do dalšího zúčtovacího období přeplatky nebo nedoplatky, jejichž výše nepřesáhla 200,- Kč.
8. Jakákoliv platba se považuje za splněnou, je-li použit správný variabilní symbol, číslo účtu, částka a případně další identifikační údaje dle Smlouvy. Platba musí být uhrazena dle způsobu úhrady sjednaného ve Smlouvě, a to nejpozději do data splatnosti, přičemž datum splatnosti je datum připsání částky na účet Obchodníka.
9. Případně-li poslední den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu, pak je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
10. Pro případ prodloužení s platbami dle Smlouvy si strany sjednávají povinnost dlužníka zaplatit úrok z prodloužení v zákonné výši.
11. Při neoprávněném odběru je Zákazník povinen uhradit skutečně vzniklou škodu. Nelze-li vzniklou škodu prokazatelně stanovit, je náhrada škody vypočtena podle vyhlášky č. 108/2011 Sb.
12. Zákazník se zavazuje uhradit Obchodníkovi veškeré poplatky spojené s přerušením dodávky zemního plynu z důvodů neoprávněného odběru plynu Zákazníka, které vůči Obchodníkovi uplatní PDS.
13. Zákazník kategorie Maloodběratel se zavazuje informovat Obchodníka o použití plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla, s výjimkou případů, kdy tak učinil při uzavření Smlouvy. Zákazník se dále zavazuje informovat Obchodníka o všech změnách a nastalých skutečnostech na jeho straně, které mají nebo mohou mít vliv na povinnost placení daně ze zemního plynu dle zák. č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, část 45. Obchodník je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od okamžiku doručení oznámení ze strany Zákazníka.
14. Obchodník si vyhrazuje právo zpoplatnit vybrané služby částkou dle platného Ceníku vybraných služeb stanoveného Obchodníkem.

### Čl. 4 – Reklamacce

1. Zjistí-li Obchodník nebo Zákazník chybu nebo omyl při vyúčtování plateb dle Smlouvy, vzniklé nesprávným odečtem měřidla, použitím nesprávné konstanty měřidla (plynoměru) oproti skutečně technicky možné konstantě, chybou měřidla (plynoměru), použitím nesprávné ceny (sazby), početní nebo tiskovou chybou apod., předá druhé smluvní straně písemnou výzvu k odstranění vady a k její nápravě (dále jen „reklamacce“).

Reklamacce bude obsahovat zejména:

- a) číslo reklamované faktury,
  - b) číslo místa spotřeby,
  - c) číslo a stav měřidla (plynoměru) ke dni podání reklamacce, pokud reklamuje Zákazník,
  - d) odůvodnění reklamacce a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamacce.
2. Zákazník uplatní reklamacce u Obchodníka nejpozději do 30 dnů ode dne doručení faktury, v níž se reklamovaná skutečnost vyskytla, jinak se má za to, že údaje uvedené Obchodníkem ve fakturě jsou správné.

3. Reklamacce, s výjimkou reklamace zcela zjevné chyby či omylu, nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování. Reklamacce bude prošetřena a výsledek včetně případného vypořádání bude proveden dle platných právních předpisů.
4. Vydá-li Obchodník na žádost Zákazníka potvrzení o splnění určitého dluhu (kvitanci), nepředstavuje takové potvrzení důkaz toho, že Zákazník splnil také to, co bylo splatné dříve. Vydá-li Obchodník kvitanci na jistinu, nemá se za to, že bylo vyrovnáno také příslušenství. Zákazník je oprávněn požadovat vydání kvitance dle § 1949 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, pouze proti předložení potvrzení nebo jiného důkazu o poukázání dluhu na účet Obchodníka. Obchodník není povinen kvitanci vydat v jiné nežli elektronické formě.

#### Čl. 5 – Přerušení dodávek, ukončení a zánik Smlouvy

1. Obchodník je oprávněn ukončit nebo přerušit dodávku plynu zejména v případech, kdy:
  - a) je PDS oprávněn omezit nebo přerušit dodávku plynu dle Energetického zákona,
  - b) Zákazník poruší své závazky vyplývající ze Smlouvy, zejména v případě opakovaného neplacení smluvních záloh nebo neplacení faktury,
  - c) Zákazník neumožní přístup k měřidlu (plynoměru),
  - d) Zákazník používá k odběru plynu neohlášená odběrná plynová zařízení.
2. Smlouvu lze ukončit:
  - a) písemnou dohodou, zejména v případech, kdy Zákazník doloží, že ukončuje odběr plynu v místě spotřeby z důvodu změny sídla, bydliště, převodu nemovitosti apod.
  - b) Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji jednostranně písemně vypovědět kteroukoli smluvní stranou. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
  - c) Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, lze ji jednostranně písemně vypovědět kteroukoli smluvní stranou v lhůtě nejpozději 45 dní před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena. Neoznámí-li kterákoli smluvní strana písemnou formou, že trvá na jejím ukončení, prodlužuje se Smlouva o dobu, na kterou byla sjednána, a to i opakovaně za stejných podmínek vyjma ceny.
3. Obchodník si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy zejména v případech, kdy Zákazník:
  - a) nesplní důležitou povinnost vyplývající mu ze Smlouvy,
  - b) přestane mít možnost odebírat plyn v místě spotřeby, pro které je tato Smlouva uzavřena,
  - c) pokud se prokáže, že údaje uvedené Zákazníkem ve Smlouvě jsou nepravdivé,
  - d) v případě neoprávněného odběru dle Energetického zákona.
4. Smluvní strany se dohodly, že účinky odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení projevu vůle oprávněné strany odstoupit od Smlouvy druhé smluvní straně nebo třetím dnem poté, kdy druhá smluvní strana nepřevzala zásilku obsahující projev vůle odstoupení i přesto, že jí tato byla doručována na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo veřejně přístupných rejstřících. Doručení lze provést písemně, datovou schránkou nebo e-mailem.
5. Zákazník se zavazuje před ukončením odběru plynu provést odhlášení odběru u Obchodníka, dále dohodnout termín odpojení měřidla (plynoměru) nebo převedení místa spotřeby na nového Zákazníka za jeho účasti; pokud Zákazník neumožní PDS nebo jím pověřené osobě provést konečný odečet nebo odpojit měřidlo (plynoměr), odpovídá Zákazník za celý odběr až doté doby, kdy PDS bude moci tak učinit.
6. Zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu občanského zákoníku, má za podmínky stanovených v ustanovení § 1829 a násl. Občanského zákoníku právo odstoupit od kupní Smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření Smlouvy, pokud byla Smlouva uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Obchodníka.
7. V případě Smlouvy o dodávce plynu nebo Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, kterou při změně dodavatele uzavřel Zákazník v postavení spotřebitele s držitelem licence distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory držitele licence, je Zákazník oprávněn bez sankce vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou nebo určitou, ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána držitelu licence. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Tím nejsou dotčena práva a povinnosti Zákazníka a držitele licence podle tohoto zákona týkající se sjednané výpovědi Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou.
8. Každý účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit na základě pravomocného rozhodnutí insolvenčního soudu o prohlášení úpadku proti druhému účastníkovi.

Tyto OP (obchodní podmínky) byly vydány společností QUANTUM, a.s., dne 31. 7. 2022 s účinností od 1. 9. 2022

#### Prohlášení Zákazníka

Zákazník čestně prohlašuje, že je oprávněný Zákazník pro uvedené místo spotřeby a nebo je zmocněn jednat jménem tohoto oprávněného Zákazníka. Zákazník podpisem této Smlouvy potvrzuje:

- a) že je seznámen a pochopil všechny okolnosti týkající se uzavření této Smlouvy, zejména byl seznámen s ceníkem Dodavatele a ostatními podmínkami smluvního vztahu,
- b) že byl srozuměn s těmito OP a nemá proti nim žádné výhrady,
- c) že mu byla ponechána kopie Smlouvy včetně OP, kterou podepsal bez jakéhokoliv nátlaku za plného vědomí a dále mu byl předán aktuální ceník Dodavatele,
- d) že se Obchodník choval dle etického kodexu, se kterým byl Zákazník seznámen,
- e) že byl informován před podpisem Smlouvy, jejímž předmětem je dodávka plynu a související služby, o skutečnosti, že jejím uzavřením dochází ke změně obchodníka s plynem,
- f) že byl poučen o právu odstoupit od Smlouvy.

#### Čl. 6 – Doručování

1. Veškerá sdělení, podání a oznámení mezi Obchodníkem a Zákazníkem mohou být doručována prostřednictvím poskytovatelů poštovních služeb, kuryrních služeb a rovněž elektronickými prostředky (e-mail, SMS), pokud kontaktní údaje pro užití elektronických prostředků poskytl Zákazník Obchodníkovi při uzavření Smlouvy nebo kdykoliv během smluvního vztahu.
2. Písemnosti adresované druhé smluvní straně odeslané prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se považují za doručené třetí pracovní den od jejich prokazatelného odeslání na adresu uvedenou ve Smlouvě.

#### Čl. 7 – Ostatní ujednání

1. Obchodník je správcem Zákaznických osobních údajů. Informace o jejich zpracování vyžadované platnými právními předpisy, včetně jejich rozsahu a účelů zpracování, přehledu práv a povinností Zákazníka a Obchodníka jsou zveřejněny na webové stránce Obchodníka (<https://quantumas.cz/cs/gdpr>, <https://quantumas.cz/cs/ochrana-osobnich-udaju>) a kdykoli v průběhu trvání Smlouvy budou Zákazníkovi poskytnuty na jeho vyžádání na kontaktních místech Obchodníka.
2. Telefonická komunikace mezi Obchodníkem a Zákazníkem může být ze strany obchodníka monitorována z důvodů zvyšování kvality poskytování služeb. Na tuto skutečnost bude Zákazník před započítím tel. hovoru upozorněn.
3. Právní vztahy Obchodníka a Zákazníka touto Smlouvou založené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, v obchodních vztazích ustanoveními zákona 90/2012 Sb., o obchodních korporacích ve znění pozdějších předpisů, Energetický zákonem a jejich prováděcími předpisy v platném znění.
4. Spory mezi smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy budou řešeny obecnými soudy dle platných právních předpisů. Smluvní strany si sjednávají, že v obchodních věcech je místně příslušným soudem obecný soud, dle sídla Obchodníka.
5. Poučení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Dozor v energetických odvětvích a dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele v oblasti podnikání v elektroenergetice vykonává Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“, [www.eru.cz](http://www.eru.cz)). Zákazníci v postavení spotřebitele mohou dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, mimosoudně řešit spory vyplývající ze Smlouvy v oblasti elektroenergetiky a plynárenství u ERÚ, a to v rozsahu jeho působnosti stanovené zákonem č. 458/2000 Sb., energetický zákon.
6. V případě znemožnění dodávek plynu z důvodu změny dodavatele nebo z důvodu předčasného ukončení Smlouvy na dobu určitou v rozporu s touto Smlouvou, je Obchodník oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč pro kategorii Domácnost. Pro jiné kategorie předčasné ukončení Smlouvy na dobu určitou i neurčitou není možné, ledaže by z těchto OP, ze Smlouvy nebo ze zákona plynulo něco jiného. Pro případ porušení zákazu předčasného ukončení Smlouvy na dobu určitou i neurčitou pro jinou kategorii než je Domácnost, sjednává se smluvní pokuta:
  - a) pro odběr s roční plánovanou spotřebou do 63 MWh ve výši 15.000 Kč,
  - b) pro odběr s roční plánovanou spotřebou nad 63 MWh ve výši 30.000 Kč.
7. Obchodník má právo stávající OP měnit a/nebo je nahradit novými z důvodu změn legislativy, podmínek na trhu s energiemi či za účelem oboustranně vyvážené optimalizace právních vztahů se Zákazníky. Obchodník je povinen zveřejnit novelizované, resp. nové znění OP nejméně 30 dnů předem dnem jejich účinnosti, a to vystavením na kontaktním místě Obchodníka a na svých webových stránkách. Novelizované, resp. nové OP jsou ode dne jejich účinnosti závazné pro další smluvní vztah podle Smlouvy. Toto oznámení se pokládá za návrh změny OP a musí v něm být určeno datum, od něhož má ke změně dojít. V případě uveřejnění oznámení Obchodníkem je Zákazník oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy; odstoupení od Smlouvy představuje stranami Smlouvy dohodnutý výlučný nástroj pro vyjádření nesouhlasu s návrhem změny OP. Právo odstoupit může Zákazník využít pouze do 10 dnů předem dnem nabytí účinnosti nových OP. V případě, že odstoupení nebude písemné, nebo bude Obchodníkovi doručeno po uplynutí stanovené lhůty, je neplatné. V případě, že Zákazník odstoupí postupem podle tohoto článku, Smlouva zaniká ke dni, který bezprostředně předchází dni, k němuž měly nabytí účinnosti nové OP. V případě, že Zákazník po uveřejnění oznámení Obchodníkem neodstoupí způsobem podle tohoto článku, má se za to, že akceptoval návrh na změnu OP, a je povinen plnit Smlouvu podle nových OP, jež jsou pak pro obě smluvní strany závazné. Při zvýšení ceny distribuce, která je cenou regulovanou nebo daní a poplatků právo na odstoupení nevzniká.