

**1. Úvodní ustanovení**

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky dodávky plynu - (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy při dodávce plynu držitelem licence na obchod s plynem – společností PRIMAGAS s.r.o., se sídlem Praha 4, Na Pankráci 30, PSČ 140 00, IČO 47118008, DIČ CZ47118008, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 12554 (dále jen „PRIMAGAS“), a odběru plynu Zákazníkem kategorie Domácnost, fyzické osoby která odebírá plyn k uspokojování své osobní potřeby související s bydlením nebo osobních potřeb členů její domácnosti nebo kategorie Malooběratel. Malooběratel je Zákazník s roční spotřebou zemního plynu do 630 000Kwh. Společný název pro PRIMAGAS a Zákazníka je „Účastníci“ a jednotlivě „Účastník“.

1.2 VOP jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi PRIMAGASem a Zákazníkem k realizaci obchodu s plynem, vždy v režimu převzetí odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů, a to Smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu (dále jen „Smlouva“). Ustanovení ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP, pokud by byly s nimi v rozporu. VOP jsou k dispozici Zákazníkům na webových stránkách PRIMAGASu [www.primagas.cz](http://www.primagas.cz) a na zákaznickém oddělení v sídle společnosti.

1.3 Zákazník dává PRIMAGASu uzavřením Smlouvy souhlas k uzavření smlouvy, na jejímž základě zabezpečí PRIMAGAS dopravu zemního plynu do odběrného nebo předávacího místa Zákazníka („Smlouva o distribuci plynu“) s příslušným Provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“).

1.4 Účastníci mohou uzavřít Smlouvu pouze v písemné formě. Podpis Smlouvy může být uskutečněn prostřednictvím elektronického zařízení.

1.5 Změnu obsahu Smlouvy na základě požadavku Zákazníka lze učinit i jinak než písemně, avšak ve formě a obsahu stanoveném PRIMAGASem. Smlouva může být dále měněna způsoby uvedenými ve smlouvě.

**2. Podmínky dodávky a odběru plynu**

2.1 PRIMAGAS zahájí dodávku plynu do odběrného místa Zákazníka neprodleně po provedení všech úkonů, a to včetně úkonů provozovatele distribuční soustavy, včetně úkonů nezbytných k zahájení dodávek a pokud Zákazník splnil podmínky pro její zahájení. Dodávka je zahájena okamžikem účinnosti registrace změny dodavatele v systému operátora trhu a uskutečňuje se za podmínek sjednaných ve smlouvě, VOP a příslušných ceníků Dodávka a odběr plynu jsou zahájeny od počátečního stavu měřidla (plynoměru) stanoveného PDS, k jehož distribuční soustavě je připojeno odběrné místo Zákazníka a uskutečňuje se dle VOP. Dodávka plynu je prováděna řádně a včas v souladu s „Řádem provozovatele distribuční soustavy“ (dále jen „Řád PDS“) a podle Smlouvy o připojení uzavřené mezi Zákazníkem a příslušným PDS dle právních předpisů a v souladu s Řádem PDS vydaným příslušným PDS.

2.2 PRIMAGAS se zavazuje Zákazníkovi dodávat plyn a zajistit distribuci plynu a služby strukturování (dále jen „distribuční služby“) a Zákazník se zavazuje PRIMAGASu zaplatit cenu plynu a dalších služeb stanovenou PRIMAGASem a rovněž i cenu za distribuční služby a další platby podle právního předpisu a Cenového rozhodnutí Energetického regulačního úřadu (dále jen „ERÚ“).

2.3 PDS zajišťuje podle příslušných právních předpisů měření dodávek plynu, včetně vyhodnocování a předávání výsledku měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky plynu.

2.4 PRIMAGAS je povinen:

a) dodat sjednané množství plynu do odběrného místa (dále jen „OM“) Zákazníka stanoveného ve Smlouvě, v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy. Tato povinnost se vztahuje na všechna OM sjednaná Smlouvou. Dodávka plynu je považována za splněnou přechodem plynu z příslušné distribuční soustavy přes měřidlo (plynoměr) do předmětného OM Zákazníka;

b) převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku, v režimu přenesení odpovědnosti za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost PRIMAGAS nezavazuje, pokud by Zákazník nesplnil povinnost podle čl. 2.5 písm. b) VOP.

2.5 Zákazník je povinen:

a) uhradit PRIMAGASu Cenu za dodávku plynu a všech poskytnutých služeb;

b) nebyť po dobu účinnosti Smlouvy účastníkem účinného smluvního vztahu s jiným obchodníkem s plynem (dodavatelem plynu) z důvodu přenesení odpovědnosti za odchylku na PRIMAGAS podle čl. 2.4 písm. b) VOP a v předmětném OM od něho odebírat plyn. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje PRIMAGAS k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo PRIMAGASu na smluvní pokutu dle čl. 4.14 písm. c) VOP;

c) respektovat pravidla vydaná příslušným PDS při odběru plynu podle Smlouvy stanovená zejména v Řádu PDS; Zákazník prohlašuje, že se s příslušným Řádem PDS seznámil, že je srozumitelný a akceptuje ho;

d) uhradit PRIMAGASu náklady spojené se zahájením, přerušením, obnovením nebo ukončením dodávky plynu v případech dle čl. 6. VOP (dále jen „další náklady“) a dále náklady na zaslání výzev, upomínek a obdobných listin ke splnění povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy a platného Ceníku služeb;

e) zajistit přístup k měřidlu (plynoměru) pro účely PRIMAGASu nebo PDS nebo jimi pověřených osob. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době přístup k měřidlu (plynoměru) a nesdělí-li ověřitelné údaje o naměřeném množství plynu do 5 dnů od doručení výzvy k nahlášení stavu měřidla, vyúčtuje PRIMAGAS spotřebu plynu podle spotřeby z minulého srovnatelného období nebo výpočtem na základě údajů PDS dle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů. PRIMAGAS je oprávněn vyúčtovat spotřebu plynu výše uvedeným způsobem i v případě poruchy měřidla (plynoměru). Zákazník je povinen PRIMAGASu nebo PDS poruchu měřidla (plynoměru) písemně oznámit bezodkladně po jejím zjištění. Odečet je prováděn nejméně jednou za zúčtovací období;

f) odebírat plyn pouze přes měřidlo (plynoměr), které připojil PDS nebo jím pověřená osoba, za dohodnutých podmínek. Zákazník nesmí s měřidlem manipulovat, ani do měřidla zasahovat, ani porušit jištění (plombu);

g) poskytnout PRIMAGASu veškerou potřebnou součinnost nezbytnou k provedení změny dodavatele, zejména nečinit žádné právní a jiné úkony, které by bránily PRIMAGASu v provedení změny dodavatele. V případě porušení této povinnosti je Zákazník povinen zaplatit PRIMAGASu smluvní pokutu, a to dle Ceníku služeb;

h) postupovat tak, aby byla po celou dobu trvání Smlouvy umožněna dodávka plynu PRIMAGASem v souladu se Smlouvou a zejména v rozsahu sjednaném Smlouvou, a pokud by došlo k jakékoliv změně (např. ohledně připojení Zákazníka k distribuční soustavě), zavazuje se uvědomit PRIMAGASu o nastalé změně nejpozději do jednoho týdne od této změny;

i) oznámit skutečnost týkající se změny oprávnění k nabytí plynu osvobozeného od daně, tj. že dodávaný plyn je používán k jinému účelu než k uspokojování potřeb související s bydlením. V opačném případě Zákazník odpovídá PRIMAGASu za vzniklou škodu porušením povinnosti neinformování o změně skutečností, a tím porušením právního předpisu týkající se daňové povinnosti. Netýká se Zákazníka typu Malooběh, kterému je vždy účtována daň dle platného zákona;

j) zákazník typu Malooběh Je povinen informovat PRIMAGAS o použití plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla, s výjimkou případu, kdy tak učinil při uzavření smlouvy a v případě, kdy pozbude oprávnění nabyvat plyn osvobozený od daně.

2.6 PRIMAGAS není povinen zajistit provedení zvláštního odečtu v případě změny ceny a při stanovení odebraného množství plynu bude postupováno dle příslušných právních předpisů.

2.7 PRIMAGAS si vyhrazuje při předcházení stavu nouze a při stavu nouze omezit dodávku plynu Zákazníkovi dle regulačního stupně, kam je tento zařazen v souladu s platnými právními předpisy, zejména dle ustanovení §25 odst.3 písm. c) EZ. Zákazník se zavazuje dodržovat opatření přijímaná při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a odstraňování následků stavu nouze, která jsou uvedena ve Smlouvě a Řádu PDS, a pokud nejsou ve Smlouvě ani Řádu PDS uvedena, rozumí se těmito opatřeními dodržování pokynů stanovených PDS a jeho dispečinkem.

**3. Stanovení ceny za dodávku plynu**

3.1 Cena za dodávku plynu je určena takto:

a) Regulovaná cena (dále jen „cena za distribuci“), stanovená ERÚ (Energetický regulační úřad) v Cenovém rozhodnutí ERÚ. Jedná se o cenu za distribuci, tvořenou složkou variabilní, která závisí na množství odebraného plynu a složkou stálou, která je tvořena stálým měsíčním platem nebo cenou za rezervovanou distribuční kapacitu. Další součástí ceny za distribuci je cena za služby operátora trhu. Účastníci si nemohou dohodnout ceny jiné. Případné změny cen za distribuci se nepovažují za změnu Ceníku dle čl. 4.6.

b) Neregulovaná cena (dále jen „cena za plyn“), stanovená PRIMAGASem v Ceníku PRIMAGASu (dále jen „Ceník“). Jedná se o cenu za odebraný zemní plyn, tvořenou složkou variabilní, která závisí na množství odebraného plynu (v MWh) a složkou stálou, za ostatní služby dodávky, která je tvořena stálým měsíčním platem nebo pevnou roční cenou za kapacitu. V případě produktu TRANSPARENT je cena stanovena denně, a to podle ceny, za kterou se obchoďovala na velkoobchodním trhu. K této ceně je vždy připočten administrativní poplatek (dále jen „Ceník produktu TRANSPARENT“).

c) K cenám uvedeným v písm. a) a písm. b) tohoto článku se připočítává daň ze zemního plynu, daň z přidané hodnoty, popřípadě další daň a poplatky stanovené příslušnými právními předpisy, a to ve výši a způsobem stanoveným příslušným právním předpisem. Případné změny daňových sazeb budou do Ceníku promítnuty a tato skutečnost se nepovažuje za změnu Ceníku dle čl. 4.6.

3.2 PRIMAGAS si vyhrazuje právo poplatnit vybrané služby částkou dle platného Ceníku služeb stanoveného PRIMAGASem. Uzavřením smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s platným Ceníkem, Ceníkem služeb a Ceníkem produktové řady TRANSPARENT seznámil. Ceníky a způsoby výpočtu produktové řady TRANSPARENT jsou k dispozici Zákazníkům na webových stránkách PRIMAGASu [www.primagas.cz](http://www.primagas.cz) a na zákaznickém oddělení v sídle společnosti.

#### 4. Platební podmínky, vyúčtování a stanovení záloh

**4.1** PRIMAGAS provádí vyúčtování dodávky plynu a distribučních služeb pro Zákazníka vystavením daňového dokladu o vyúčtování s náležitostmi podle příslušných právních předpisů za příslušné účtovací období. Účtovací období je vymezeno pravidelnými a mimořádnými odečty v souladu s čl. 2.3 VOP. Den zjištění skutečné spotřeby, tj. den vystavení daňového dokladu, je dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Konkrétní den splatnosti je uveden v daňovém dokladu, není-li mezi Účastníky dohodnuto jinak. Lhůta splatnosti nebude kratší než 14 dní od vystavení daňového dokladu, přičemž daňový doklad bude odeslán bez zbytečného odkladu po jeho vystavení.

**4.2** PRIMAGAS odešle Zákazníkovi daňový doklad neprodleně po jeho vystavení dle Smlouvy v souladu s čl. 9. VOP.

**4.3** Zákazník je povinen v průběhu účtovacího období platit PRIMAGASu pravidelné zálohy. Výše, počet a splatnost záloh je stanovena v „Rozpisu záloh“, který PRIMAGAS odešle Zákazníkovi po uzavření Smlouvy a následně pro další účtovací období společně s daňovým dokladem. Výše, počet a splatnost záloh je PRIMAGASem stanovena přiměřeně k ceně předpokládaného odběru plynu Zákazníkem a současně ceně za distribuční služby.

**4.4** PRIMAGAS je oprávněn měnit výši, počet a splatnost záloh i požadovat úhradu záloh tam, kde nebyly mezi Účastníky sjednány, novým Rozpisem záloh, a to i v průběhu účtovacího období. Zaplacené zálohy v příslušném účtovacím období budou započteny v daňovém dokladu.

**4.5** Jiné platby vyplývající ze Smlouvy (např. smluvní poplatky a pokuty, škody, úroky z prodlení, další náklady) jsou splatné na výzvu k jejich úhradě. Mohou být také vyúčtovány samostatným daňovým dokladem, popř. spolu s daňovým dokladem při vyúčtování dodávky plynu.

**4.6** PRIMAGAS je oprávněn měnit cenu za plyn stanovenou Ceníkem. Změny Ceníku zveřejní PRIMAGAS nejpozději 30 dnů před dnem účinnosti změn Ceníku v sídle společnosti PRIMAGAS a na svých webových stránkách. Toto oznámení se považuje za návrh změny ceny za dodávku plynu. Pro vyloučení veškerých pochybností se Účastníci dohodli, že „oznámení zvýšení ceny“ může být realizováno kteroukoli z dohodnutých forem doručování ve smyslu čl. 9.1, případně též telefonickou formou.

Zákazník je povinen se seznámit se změnami Ceníku.

Neprojevili-li Zákazník alespoň 10 dnů před dnem účinnosti změn Ceníku písemně vůči k odstoupení od Smlouvy, stává se nově stanovená cena za dodávku plynu závazná pro další smluvní vztah podle Smlouvy ode dne účinnosti změn Ceníku. Písemné odstoupení musí být doručeno na adresu PRIMAGASu uvedenou ve smlouvě.

Odstoupí-li Zákazník písemně v uvedené lhůtě od Smlouvy, účinnost Smlouvy končí posledním dnem před dnem účinnosti změn Ceníku, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti odstoupení.

Důvodem změn cen za plyn mohou být změny na trhu s energiemi, změny dovozních/nákupních cen za plyn, změny v nákladech PRIMAGASu, změny cen substitučních komodit, měnové/kurzové změny a jiné změny na makroekonomické i mikroekonomické úrovni.

**4.7** V případě, že PRIMAGAS neoznámí Zákazníkovi změnu ceny podle čl. 4.6 a současně Zákazníka nepoučí o jeho právu na odstoupení od Smlouvy, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy do 3 měsíců od účinnosti změny Ceníku.

Písemné odstoupení představuje pro Účastníky Smlouvy dohodnutý výlučný nástroj pro vyslovení nesouhlasu se změnami Ceníku;

Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti změny a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno PRIMAGASu.

**4.8** Veškeré platby vyplývající ze Smlouvy jsou prováděny bezhotovostní formou na účet PRIMAGASu, a to způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu a variabilní symbol jsou uvedeny v příslušném daňovém dokladu nebo Rozpisu záloh. Platby jsou prováděny v měně CZK, není-li dohodnuto ve Smlouvě jinak. Náklady spojené s úhradou závazku podle Smlouvy (např. bankovní poplatky, poštovní poplatky) nese každý Účastník sám. Ve Smlouvě lze stanovit především následující způsoby placení:

a) přímé inkaso z bankovního účtu Zákazníka – Zákazník u svého peněžního ústavu sjedná souhlas s inkasem ve prospěch bankovního účtu PRIMAGASu. Podnět k úhradě veškerých plateb realizuje PRIMAGAS. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Zákazníka, či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Zákazníka uhradit vyúčtování, zálohovou platbu, či jakoukoli další pohledávku PRIMAGASu ve lhůtě splatnosti;

b) příkaz k úhradě – Zákazník hradí veškeré platby PRIMAGASu z vlastního podnětu způsobem, který mu nejlépe vyhovuje – bezhotovostním převodem (jednorázovým příkazem, trvalým příkazem) ze svého bankovního účtu, nebo poštovní poukázkou, kterou však PRIMAGAS Zákazníkovi sám nezasílá;

c) SIPO (pouze pro platbu záloh) – Zákazník sjedná pro platbu záloh u provozovatele poštovních služeb Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva. Zákazník hradí zálohy dle platebního dokladu SIPO, který zasílá provozovatel poštovních služeb Zákazníkovi

**4.9** Případný přeplatek daňového dokladu může PRIMAGAS jednostranně započítat na úhradu pohledávek na úhradu zálohových plateb v následujícím účtovacím období. PRIMAGAS je povinen převod přeplatku oznámit Zákazníkovi nebo se zavazuje vrátit přeplatek Zákazníkovi v termínu splatnosti ne delším než 15 pracovních dnů od vystavení daňového dokladu. Zákazník

je povinen přeplatek vyzvednout. Náklady na vrácení přeplatku poštovním poukázkou hradí Zákazník.

**4.10** Případně-li poslední den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu, považuje se za den splatnosti nejbližší následující pracovní den, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak. Zákazníková platba se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním symbolem) a připsána v předepsané výši na příslušný bankovní účet PRIMAGASu.

**4.11** Změny bankovního účtu jsou Účastníci povinni bez zbytečného odkladu oznámit druhému Účastníkovi.

**4.12** Daňové doklady, Rozpisy záloh a ostatní obdobné podklady pro platby vyplývající ze Smlouvy vystavené způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis PRIMAGASu.

**4.13** Nastane-li prodlení s úhradou kterékoli splatné pohledávky vyplývající ze Smlouvy, je Účastník, který je v prodlení, povinen zaplatit druhému Účastníkovi zákonný úrok, nebo poplatek z prodlení. Úrok je splatný denně po celou dobu prodlení, a to jak z dlužné částky, tak z úroků z prodlení. PRIMAGAS je oprávněn požadovat i náklady vynaložené a spojené s vymáháním dluhu.

**4.14** Zákazník je povinen zaplatit PRIMAGASu úrok z prodlení a smluvní pokutu a/nebo smluvní poplatek ve výši stanovené Ceníkem služeb:

a) za každý jednotlivý případ prodlení s úhradou splatného závazku;

b) za každou písemnou nebo telefonickou (hlasovou) upomínku, anebo upomínku zaslano prostřednictvím textové zprávy SMS, nebo prostředky elektronické komunikace;

c) za porušení povinnosti podle čl. 2.5 písm. b) VOP a dále pokud by byl PRIMAGAS uveden v omyl Zákazníkem, který ukončí Smlouvu změnou dodavatele s přepisem. Právo PRIMAGASu odstoupit od Smlouvy není uplatněním smluvní pokuty dotčeno;

d) za každou písemnou nebo telefonickou (hlasovou) upomínku, anebo upomínku zaslano prostřednictvím textové zprávy SMS, nebo prostředky elektronické komunikace;

**4.15** Jestliže by dodávky plynu nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy byly přímo či nepřímo zatíženy jakýmkoli daněmi, poplatky nebo odvody anebo přímo či nepřímo zatíženy zvláštními platbami stanovenými Energetickým zákonem (dále „EZ“), jeho prováděcími předpisy, rozhodnutím ERÚ nebo zvláštními právními předpisy, které v okamžiku uzavření Smlouvy nebyly známé nebo účinné, nebo jestliže by se takové daně, poplatky nebo odvody nebo zvláštní platby zatěžující dodávky plynu nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy zvýšily, je PRIMAGAS oprávněn převést veškerá z toho vyplývající zatížení Zákazníkovi prostřednictvím zvýšení ceny odpovídajícímu zvýšenému zatížení dodávek nebo jiných plnění a Zákazník je povinen takto zvýšenou cenu PRIMAGASu zaplatit; to platí i pro zatížení, která na PRIMAGAS přenesou jeho dodavatelé plynu, pokud taková zatížení spočívají ve zvýšení daní, poplatku nebo odvodu nebo zvláštních plateb nebo v zavedení nových daní, poplatku nebo odvodu nebo zvláštních plateb, které nesou dodavatelé plynu PRIMAGASu. Uvedený způsob změny ceny platí i pro případ dodatečného snížení nebo zrušení daní, poplatku nebo odvodu nebo zvláštních plateb zatěžujících dodávky plynu nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy, které nesl PRIMAGAS nebo které nesli jeho dodavatelé plynu, pokud tyto takové zvýhodnění na PRIMAGAS přenesli.

**4.16** Účastník Smlouvy může projevit zájem o poskytování vyúčtování dodávky plynu v přehlednější a srozumitelnější formě v tzv. zúženém rozsahu ve smyslu § 4 vyhl. 210/2011 Sb. Zákazník současně s podpisem Smlouvy žádá PRIMAGAS o poskytování vyúčtování v zúženém rozsahu.

**4.17** V případě, že PRIMAGAS vydá na žádost nebo bez žádosti Zákazníka potvrzení o splnění jeho pohledávky, nejedná se o potvrzení, že bylo uhrazeno všechno příslušenství pohledávky, pokud se strany nedohodnou jinak.

**4.18** Pokud Zákazník dodaný plyn, který byl osvobozen od daně z plynu, použije pro jiný účel, než stanoví právní předpis pro osvobození, je povinen sám správci daně tento plyn přiznat a doplatit stanovenou daň.

#### 5. Reklamac

**5.1** Zjistí-li kterýkoli Účastník chyby nebo omyly při vyúčtování plateb ze Smlouvy, vzniklé např. nesprávnou funkcí měřidla (plynoměru), nesprávným odečtem měřidla (plynoměru), použitím nesprávné ceny, chybou v psaní nebo počtech, nevrácením nezapočtených zaplacených přeplatků apod., má nárok na vzájemně vypořádání prostřednictvím reklamace.

**5.2** Reklamací se rozumí výzva druhému Účastníkovi k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě. Reklamovat lze zejména vyúčtování dodávky plynu nebo distribučních služeb, měření dodávky plynu a další. Reklamacie bude obsahovat zejména:

a) identifikaci Zákazníka, který reklamaci podává;

b) identifikační údaje reklamovaného daňového doklad, vč. variabilního symbolu, a je-li reklamováno měření, také číslo OM, číslo plynoměru a zjištěné stavy;

c) přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamace, včetně případné dokumentace a další rozhodné skutečnosti pro posouzení reklamace;

d) další nároky uplatněné po podání reklamace týkající se předmětné reklamace budou považovány za reklamaci novou.

**5.3** Reklamacie vyúčtování plateb podle Smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vyúčtování, v němž se reklamovaná skutečnost projevila. Rozpis záloh na příslušné období z důvodu jeho nepřiměřenosti lze reklamovat do první takto předepsané zálohy, pokud se Účastníci nedohodnou jinak.



5.4 Reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek na splatnost plateb, s výjimkou reklamace zcela zjevné chyby či omylu.

5.5 Reklamace se uplatňuje doručením na adresu uvedenou ve Smlouvě VOP.

5.6 PRIMAGAS podanou reklamaci prošetří a výsledek sdělí Zákazníkovi je-li to možné nejpozději do 30 kalendářních dnů.

5.7 PRIMAGAS odpovídá vůči Zákazníkovi za škodu skutečnou způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. PRIMAGAS nenese odpovědnost za ušlý zisk ani nemajetkovou újmu.

5.8 Je-li důvod reklamace ve vyúčtování distribuce plynu od PDS a PRIMAGAS reklamuje vyúčtování distribuce v souladu s příslušným právním předpisem u PDS, lhůta uvedená výše po dobu vyřízení reklamace u PDS neběží.

## 6. Přerušeni nebo ukončení dodávek plynu

6.1 PRIMAGAS je oprávněn přerušit nebo ukončit dodávku plynu Zákazníkovi dle ustanovení § 61 EZ při neoprávněném odběru definovaném v ustanovení § 74 EZ.

6.2 PRIMAGAS může omezit nebo přerušit dodávku plynu z důvodu opakovaného neplnění smluvních platebních povinností, které nejsou splněny ani po výzvě.

6.3 PRIMAGAS má právo provést přerušeni nebo ukončení dodávky plynu dle čl. 6.1 a 6.2 v kterémkoli nebo ve více místech spotřeby Zákazníka stanovených Smlouvou. Přerušeni nebo ukončení dodávky plynu provede příslušný PDS na žádost PRIMAGASu. Náklady na přerušeni, ukončení a případné obnovení dodávky hradí Zákazník.

6.4 Při přerušeni, omezení nebo ukončení dodávky plynu dle čl. 6.1 a 6.2 VOP nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody, ušlého zisku a jiné nemajetkové újmy.

6.5 Zákazník je povinen uhradit při neoprávněném odběru škodu skutečně vzniklou a případně i ušlý zisk. Nelze-li vzniklou škodu prokazatelně stanovit, je náhrada škody vypočtena podle Řádu PDS.

6.6 PRIMAGAS je oprávněn přerušit dodávku plynu Zákazníkovi v případě nedoplnění kauce dle čl. 8., byla-li sjednána.

6.7 Přerušeni dodávky se rozumí odpojení OM od PDS na dobu určitou, aniž dojde k ukončení Smlouvy.

6.8 Zákazník není oprávněn bránit přerušeni nebo ukončení dodávek, jinak nese odpovědnost za náklady a škody vzniklé v důsledku jeho jednání.

6.9 Omezení nebo přerušeni dodávek plynu při stavu nouze, nebo předcházení stavu nouze se řídí obecně závaznými předpisy.

## 7. Ukončení a zánik Smlouvy

7.1 Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze jednostranně písemně vypovědět kterýmkoli Účastníkem Smlouvy, a to s výpovědní dobou 3 měsíce, počínající prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhému Účastníkovi. Smlouva na dobu určitou je uzavřena do doby uvedené v textu smlouvy. Po uplynutí této doby určité se smlouva automaticky prodlužuje vždy o dalších 12 měsíců, pokud nebude doručeno druhému účastníkovi nejmeně 2 měsíce předem dnem jejího skončení písemné oznámení, že netrvá na jejím automatickém prodloužení. V případě, že oznamovatelem bude Zákazník v postavení spotřebitele může oznámení učinit ve lhůtě nejméně 20 dní předem dnem skončení smlouvy. Přesahuje-li celková doba platnosti smlouvy včetně prodloužení 36 měsíců je smlouva považována za smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.

7.2 Kterýkoli Účastník je oprávněn odstoupit od Smlouvy za podmínek dále stanovených.

7.3 Každý Účastník má právo od Smlouvy odstoupit, je-li na druhého Účastníka příslušným soudem vydáno rozhodnutí o úpadku nebo byl-li insolvenční návrh vůči druhému účastníkovi smlouvy i zamítnut pro nedostatek majetku. PRIMAGAS je oprávněn od smlouvy odstoupit též v průběhu lhůty 15 dnů od rozhodnutí o úpadku a zaslání výzvy určené insolvenčnímu správci k vyjádření, zda smlouvu splní. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhému Účastníkovi nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručení. Odstoupení od Smlouvy musí být v souladu s příslušnými právními předpisy. Odstupující Účastník oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.

7.4 Smlouva může být ukončena taktéž vzájemnou dohodou Účastníků, a to zejména v případech, kdy Zákazník doloží, že ukončuje odběr plynu v místě spotřeby z důvodu změny bydliště, změny sídla nebo místa podnikání, při převodu nemovitosti apod. Žádost o předčasné ukončení musí být doručena do sídla PRIMAGASu nejpozději 30 kalendářních dnů před plánovaným datem skončení smlouvy. V případě schválení ukončení může být Zákazníkovi vyúčtován smluvní poplatek za škodu vzniklou neodebráním sjednaného množství zemního plynu dle Ceníku služeb.

7.5 Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany PRIMAGASu. Za podstatné porušení povinností Smlouvy ze strany PRIMAGASu se považuje zejména:

- bezdůvodné ukončení dodávky plynu vlastním zaviněním;
- bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb;
- prodlení se zaplacením splatného závazku PRIMAGASu vůči Zákazníkovi delším než 15 pracovních dnů po doručení písemné výzvy k zaplacení;
- podstatné porušení povinností, která je zvlášť specifikována ve Smlouvě nebo v VOP.

7.6 PRIMAGAS si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy zejména v případech, kdy:

a) Zákazník bude v prodlení se zaplacením zálohy, daňového dokladu za dodávku plynu nebo za sdružené služby dodávky plynu, smluvní pokuty, vyúčtování úroku z prodlení nebo škody, nákladů spojených s upomínáním, zahájením přerušeni, přerušeni, zajištěním obnovení nebo s ukončením dodávky plynu trvajícím déle než 14 dnů, a to ani po zaslání výzvy na adresu uvedenou ve Smlouvě;

b) Zákazník přestane mít možnost odebírat plyn v místě spotřeby, pro které je tato Smlouva uzavřena;

c) se prokáže, že údaje uvedené Zákazníkem ve Smlouvě jsou nepravdivé;

d) dojde k neoprávněnému odběru dle EZ;

e) Zákazník nesdělí PRIMAGASu údaje nezbytné pro podání úplné žádosti o uskutečnění změny dodavatele u operátora trhu nebo sdělené údaje budou nepravdivé;

f) nedojde ke změně dodavatele;

g) Zákazník má vůči PRIMAGASu nebo jiné třetí straně neuhrazený peněžité závazek po lhůtě splatnosti a splatnost tohoto závazku nastala před doručeni Smlouvy PRIMAGASu. V případě odstoupení od Smlouvy z tohoto důvodu je PRIMAGAS oprávněn od Smlouvy odstoupit nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení Smlouvy podepsané Zákazníkem.

h) podstatné porušení povinností, která je zvlášť specifikována ve Smlouvě nebo ve VOP.

7.7 Zákazník má povinnost při ukončení Smlouvy umožnit příslušnému PDS provést konečný odečet, popř. odebrat měřidlo (plynoměr). Opouštění místa spotřeby Zákazníkem nemá vliv na jeho povinnost platit za dodávku plynu a sdružené služby dodávky plynu do doby ukončení Smlouvy. Pokud Zákazník neumožní přístup k měřidlu za účelem jeho odebrání, zaniká závazek až dnem skutečné demontáže měřidla nebo provedením řádného odečtu měřidla.

7.8 Účastníci se dohodli, že účinky odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení projevu vůle oprávněného Účastníka druhému Účastníkovi nebo třetím dnem poté, kdy druhý Účastník nepřevzal zásilku obsahující projev vůle odstoupení i přesto, že tato mu byla doručována na adresu uvedenou ve Smlouvě.

7.9 Je-li Zákazník Spotřebitel, platí ustanovení §1810 až 1840 Obč.Z a Zákazník Spotřebitel může od Smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce do 14 dnů od zahájení dodávky plynu. V těchto případech Smlouva zaniká doručeni písemného odstoupení Zákazníka na adresu PRIMAGASu uvedenou ve Smlouvě. Faktické ukončení odběru se řídí podmínkami PDS a ustanovením EZ. Odstoupením od smlouvy nezaniká Zákazníkovi povinnost uhradit cenu za již poskytnutá plnění.

## 8. Kauce

8.1 Vyjde-li najevo, že Zákazník byl k dotčenému odběrnému místu vůči předchozímu dodavateli v prodlení s úhradou sjednaných záloh nebo vyúčtování nebo má neuhrazené závazky vůči jiným 3 osobám, případně je dlužníkem v probíhající exekučním nebo insolvenčním řízení, je povinen poskytnout PRIMAGASu jistotu ve výši trojnásobku předpokládané měsíční zálohy.

V případě, že byla mezi stranami sjednána povinnost Zákazníka dát jistotu PRIMAGASu před započeti dodávky plynu složením kauce, vzniká povinnost PRIMAGASu dodat plyn až po jejím zaplacení.

8.2 PRIMAGAS je oprávněn jednostranně na uhrazenou kauci započíst jakoukoli pohledávku Zákazníka, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dní. PRIMAGAS je povinen o zápočtu informovat Zákazníka a v oznámení zároveň určí lhůtu, jež nebude kratší než 15 dní, ve které je Zákazník povinen doplnit kauci na původně sjednanou výši.

8.3 PRIMAGAS je povinen vrátit kauci, resp. její část, pokud Zákazník řádně a včas hradí své finanční závazky vůči PRIMAGASu v období 12 měsíců a Zákazník o vrácení kauce písemně požádá, nebo dojde-li k ukončení Smlouvy a PRIMAGAS nebude mít vůči Zákazníkovi pohledávku.

8.4 PRIMAGAS se zavazuje vrátit kauci, resp. její část do 30 dní od vzniku skutečnosti, předvídané v čl. 8.3 VOP.

8.5 Sjednána kauce není závdavkem dle §1808 Obč.Z.

8.6 V případě, kdy Zákazník odmítne složit nebo doplnit kauci jedná se o podstatné porušení smlouvy.

## 9. Doručování

9.1 Veškerá sdělení, podání a oznámení mezi PRIMAGASem a Zákazníkem mohou být doručována prostřednictvím poskytovatelů poštovních služeb, kurýrních služeb a rovněž elektronickými prostředky (např. fax, e-mail, SMS, datová schránka), pokud kontaktní údaje pro užití elektronických prostředků poskytl Zákazník PRIMAGASu při uzavření Smlouvy nebo kdykoli během smluvního vztahu.

9.2 Veškerá korespondence bude zaslána na adresu:

PRIMAGAS s.r.o., Na Pankráci 30, Praha 4, 140 00.

Pro komunikaci při plnění Smlouvy může Zákazník použít zejména tyto kontakty:

Zákaznická telefonní linka: 800 736 736

webová stránka (internet): [www.primagas.cz](http://www.primagas.cz)

e-mail: [zemniplyn@primagas.cz](mailto:zemniplyn@primagas.cz)

9.3 Písemnosti adresované druhé smluvní straně odeslané prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se považují za doručené marným uplynutím lhůty určené provozovatelem poštovní licence pro jeho vyzvednutí, a které bylo prokazatelně odeslané na adresu uvedenou ve Smlouvě. Podání se také považuje za doručené v den, kdy došlo k odmítnutí převzetí zásilky Zákazníkem.

9.4 Pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, má se za to, že Zákazník uděluje PRIMAGASu výslovný souhlas se zasíláním zpráv, informací, výzev, upomínek a jiných sdělení ve věci Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím SMS zpráv nebo elektronických prostředků (zejména e-mailem nebo datovými schránkami), pokud PRIMAGAS má takový kontakt na Zákazníka k dispozici.

9.5 PRIMAGAS je oprávněn při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka. PRIMAGAS je též oprávněn neprovést jakýkoliv úkon požadovaný Zákazníkem do doby ověření oprávněnosti provedení pokynu Zákazníka. V případě jejich nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je PRIMAGAS oprávněn Zákazníkův požadavek neprovést. Telefonická komunikace mezi PRIMAGASem a Zákazníkem je ze strany PRIMAGASu monitorována z důvodu zvyšování kvality poskytovaných služeb a za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů Zákazníka.

## 10. Ostatní ujednání

10.1 VOP podrobněji upravují vzájemná práva a povinnosti Účastníků Smlouvy obecně upravené zákonem č. 458/2000 Sb. o podmínkách a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů – energetický zákon (EZ) a příslušnými prováděcími a souvisejícími právními předpisy a technickými normami.

10.2 Závazkový vztah mezi PRIMAGASem a Zákazníkem, e řídí režimem zákona č. 89/2012 Sb. obč. Z. Tyto podmínky jsou vydávány v souladu s ustanovením §1751 Obč. Z. Návrh smlouvy včetně všech jejích součástí lze uzavřít pouze tak, jak byl předložen PRIMAGASem. Přijetí návrhu ze strany Zákazníka s jakýmkoliv dodatkem nebo odchylkou, která nebyla předem odsouhlasena, je zcela vyloučeno.

10.3 PRIMAGAS má právo stávající VOP 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. PRIMAGAS je povinen zveřejnit novelizované, resp. nové znění VOP nejméně 30 dnů přede dnem jeho účinnosti, a to ve svém sídle a na svých webových stránkách a současně změnu VOP Zákazníkovi oznámit. Pro vyloučení veškerých pochybností se Účastníci dohodli, že „oznámení změny VOP“ může být realizováno kteroukoli z dohodnutých forem doručování ve smyslu čl. 9.1, případně zveřejněním na webových stránkách PRIMAGASu.

Zákazník je povinen seznámit se s obsahem novelizovaných, resp. nových VOP. Novelizované, resp. nové VOP jsou ode dne jejich účinnosti závazné pro další smluvní vztah podle Smlouvy.

Neprojevili-li Zákazník alespoň 10 dnů přede dnem účinnosti změn VOP písemně vůli k odstoupení od Smlouvy, stává se novelizované, resp. nové znění VOP závazné pro další smluvní vztah podle Smlouvy ode dne účinnosti změn VOP.

Odstoupí-li Zákazník písemně v uvedené lhůtě od Smlouvy, účinnost Smlouvy končí posledním dnem přede dnem účinnosti změn VOP, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti odstoupení.

10.4 V případě, že PRIMAGAS neoznámí Zákazníkovi změnu VOP podle čl. 10.3 a současně Zákazníka nepoučí o jeho právu na odstoupení od Smlouvy, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy do 3 měsíců od účinnosti změn VOP.

Písemné odstoupení představuje Účastníky Smlouvy dohodnutý výlučný nástroj pro vyslovení nesouhlasu se změnami VOP.

Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti změny a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno PRIMAGASu.

PRIMAGAS je oprávněn při oznámení nových VOP omezit jejich platnost jen na určitý vymezený okruh Zákazníků nebo na určité vymezené Smlouvy; pokud tak učiní, shora uvedený postup se na ostatní Zákazníky/Smlouvy nedotčené novými VOP neuplatní a platí pro ně VOP dosavadní, a to až do účinnosti nových VOP, které se na ně vztahují.

Případné změny VOP z důvodu změn legislativy se nepovažují za změnu VOP podle čl. 10.3.

10.5 Jestliže by se některé z práv nebo povinností podle VOP staly neplatnými nebo právně nevymahatelnými, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních práv a povinností podle Smlouvy a VOP. Účastníci sjednávají, že taková ustanovení nahradí platnými, nebo vykonatelnými, která zachovají záměr původních ustanovení. To samé platí i pro případ eventuálních smluvních mezer a změny platnosti dotčených právních předpisů.

10.6 Účastníci se tímto zavazují, že se pokusí případné spory vyplývající ze Smlouvy urovnat smírnou cestou; zavazují se, že budou postupovat tak, aby sporná situace byla objektivně vysvětlena, a za tímto účelem si poskytnou nezbytnou součinnost. Pokud se nepodaří případný spor urovnat, může se Účastník obrátit na příslušný státní orgán nebo soud. Případné spory vyplývající ze smlouvy může Zákazník v postavení Spotřebitele řešit mimo-soudně u Energetického regulačního úřadu, Masarykovo náměstí 5, Jihlava, [www.eru.cz](http://www.eru.cz), email: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz), který je oprávněn příslušné spotřebitelské spory v rámci své působnosti rozhodnout.

10.7 Rozhodným právem pro případ sporu mezi Účastníky je vždy právo České republiky. V případě soudního řízení vedeného proti osobě s trvalým pobytem nebo sídlem v zahraničí je místně příslušný vždy soud podle sídla PRIMAGASu.

10.8 PRIMAGAS je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem a postoupit jakoukoli pohledávku za Zákazníkem třetí osobě.

10.9 Účastníci jsou povinni podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, které nemají vliv na její změny, např. změny identifikačních údajů Účastníků, osobních údajů, korespondenční a e-mailové adresy, telefonického spojení. Tímto je Zákazník poučen, že opomenutí nebo neposkytnutí takových informací jde k tíži povinného Účastníka. Účastníci se dále zavazují poskytovat si včas všechny informace, které by měly nebo mohly mít vliv na plnění Smlouvy. Účastníci smlouvy přebírají na sebe dle §1765 odst. 2 Obč. Z. nebezpečí změny okolností.

10.10 Později uzavřená smlouva nahrazuje zcela předchozí smlouvu a dohody ohledně téhož odběrného místa.

10.11 Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, může Zákazník před koncem platnosti Smlouvy písemně požádat PRIMAGAS o její předčasné ukončení. PRIMAGAS Zákazníka v přiměřené lhůtě vyrozumí o výsledku posouzení žádosti a v případě, že žádost zamítne, Smlouva zůstává nadále v platnosti. V případě schválení žádosti o předčasné ukončení Smlouvy, je PRIMAGAS oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní poplatek zahrnující předpokládanou škodu PRIMAGASu vzniklou neodebráním sjednaného množství plynu. Výše smluvního poplatku určuje Ceník služeb.

10.12 Zákazník podpisem smlouvy uděluje souhlas se zpracováním svých osobních údajů uvedených ve smlouvě společností PRIMAGAS s.r.o. se sídlem na adrese Praha 4, Na Pankráci 30, PSČ 14000, IČ: 47118008, aby tyto údaje byly zpracovávány za účelem nabízení produktů a služeb, pro marketingové účely a za účelem zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků, a prohlašuje, že tyto údaje jsou pravdivé a přesné. Tento souhlas je udělen na dobu účinnosti smlouvy. Zákazník potvrzuje, že je informován o tom, že poskytnutí těchto údajů je dobrovolné, a že má právo k jejich přístupu a může požadovat jejich opravu či úpravu, žádat jejich odstranění nebo přenos. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům společnosti PRIMAGAS a dále osobám, které jsou PRIMAGASem zvláště k tomu pověřené, s nimiž má PRIMAGAS uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů, případně další osobě v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů, dále pak předány OTE a.s. v souladu s EZ. Zákazník dále souhlasí s možností zasílat aktuální i informace od PRIMAGAS prostřednictvím SMS zprav nebo na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě. Více informací o zpracování osobních údajů Zákazníka v rozsahu požadovaném právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2019 Sb. O zpracování osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), lze nalézt v Prohlášení o ochraně údajů na [www.primagas.cz/GDPR](http://www.primagas.cz/GDPR).

10.13 VOP jsou platné od 1.7.2022 a účinné od 1.10.2022.



**PRIMAGAS**  
ZEMNÍ PLYN

**PRIMAGAS s. r. o.**  
Na Pankráci 30  
140 00 Praha 4  
IČO: 47118008  
DIČ: CZ47118008

**KONTAKT:** T 800 736 736  
T +420 226 227 100  
F +420 226 227 109  
E [primagas@primagas.cz](mailto:primagas@primagas.cz)  
W [www.primagas.cz](http://www.primagas.cz)

**ID datové schránky**  
e23up8d  
**BANKOVNÍ SPOJENÍ**  
Poštovní spořitelna  
102636579/0300

**REGISTRACE**  
Společnost je vedená  
u Městského soudu  
v Praze, Sp. zn. C 12554