

# INFORMACE PRO ODBĚRATELE, KTERÝ JE SPOTŘEBITELEM KE SMLOUVĚ O SDRUŽENÝCH SLUŽBÁCH DODÁVKY PLYNU



## DODAVATEL

### Utylis Energie s.r.o.

se sídlem Jihovýchodní V 913/7,  
141 00 Praha 4

Zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze,  
oddíl C, vložka č. 180529

Bankovní spojení: KB, č. ú.: 30300207/0100

IČO: 24121975

DIČ: CZ24121975

Licence elektřina: 141328365

Licence plyn: 241328354

Kontaktní adresa a adresa pro doručování:

Utylis Energie s.r.o.

Jihovýchodní V 913/7

141 00 Praha 4

e-mail: info@utylis.cz

info linka: 246 033 229

## VÝČET DOKUMENTŮ KE SMLOUVĚ O SDRUŽENÝCH SLUŽBÁCH DODÁVKY PLYNU

- Smlouva o sružených službách dodávky plynu (dále jen „Smlouva“)
- Sjednaný Ceník produktů Dodavatele pro sjednanou komoditu, distribuční oblast a kategorii odběratele, platný ke dni podpisu Smlouvy (pouze je-li ve Smlouvě sjednána cena za komoditu dle ceníku)
- Ceník doplňkových služeb Dodavatele (dále též jen „CDS“)
- Všeobecné obchodní podmínky Dodavatele pro dodávku zemního plynu (dále jen „VOPDP“) platné ke dni podpisu Smlouvy

VOPDP i další výše uvedené dokumenty ke Smlouvě jsou významné pro smluvní vztah založený Smlouvou, obsahují úpravu vzájemných práv a povinností a mají přednost před dispozitivními ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“). Jejich ustanovení se uplatní tehdy, nestanoví-li Smlouva jinak (s výjimkami, vyplývajícími z VOPDP). VOPDP, CDS a sjednané ceny podléhají, z důvodů uvedených ve VOPDP, možnosti změny ze strany Dodavatele. Vedle těchto dokumentů se smluvní vztah založený Smlouvou řídí zejména zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, ve znění pozdějších předpisů (dále též „EZ“), příslušnými souvisejícími právními předpisy a technickými normami a OZ. Dodavatel vyzývá Odběratele, aby se se všemi uvedenými dokumenty ke Smlouvě v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy důkladně seznámil a v případě dotazů se obrátil na zákaznickou linku Dodavatele. Předmětné dokumenty jsou v souladu s EZ zveřejněny na webových stránkách Dodavatele [www.utylis.cz](http://www.utylis.cz).

## PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Odběrateli sružené služby dodávky plynu dle EZ tj. dodávat Odběrateli plyn a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet službu distribuční soustavy do odběrných míst Odběratele specifikovaných ve Smlouvě a závazek Odběratele tyto služby od Dodavatele odebírat a hradit za ně Dodavateli řádně a včas dohodnuté platby. Dodávku plynu plní Dodavatel jejím předáním do zařízení Odběratele pro odběr plynu v odběrných místech uvedených ve Smlouvě a podle technické specifikace uvedené ve Smlouvě. Dodávka plynu je splněna přechodem plynu z příslušné distribuční soustavy přes měřicí zařízení do zařízení Odběratele pro odběr plynu v odběrných místech uvedených ve Smlouvě. Podmínky dodávky plynu a další vzájemná práva a povinnosti smluvních stran upravují rovněž VOPDP, CDS a pokud je ve Smlouvě sjednána cena za komoditu dle ceníku rovněž sjednaný Ceník produktů Dodavatele pro sjednanou komoditu, distribuční oblast a kategorii odběratele, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

## DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu sjednanou ve Smlouvě s tím, že po zahájení dodávek dle Smlouvy se tato doba počítá od data zahájení dodávek a s tím, že Smlouva skončí uplynutím doby sjednané ve Smlouvě pouze v případě, že kterákoliv ze Smluvních stran doručí druhé Smluvní straně písemně oznámení, že trvá na ukončení Smlouvy ke dni uplynutí doby trvání Smlouvy, a že toto oznámení bude splňovat podmínky uvedené v odst. 10) článku VII. VOPDP a bude doručeno druhé Smluvní straně nejdříve čtyři měsíce a nejpозději tři měsíce před uplynutím doby, na kterou je Smlouva aktuálně uzavřena. Pokud Odběratel nebo Dodavatel nedoručí oznámení v souladu s ujednáním v první větě tohoto odstavce druhé Smluvní straně, sjednaná doba trvání Smlouvy se dnem marného uplynutí lhůty pro doručení oznámení o trvání na ukončení Smlouvy automaticky prodlouží o stejnou dobu, na jakou byla Smlouva uzavřena původně před jejím prvním prodloužením, počítáno ode dne uplynutí doby, na kterou byla Smlouva aktuálně uzavřena před jejím automatickým prodloužením a současně, od prvního dne následujícího po dni uplynutí doby, na kterou byla Smlouva aktuálně uzavřena před jejím automatickým prodloužením je Dodavatel oprávněn uplatnit a v případě, že bude Dodavatelem uplatněna je Odběratel povinen zaplatit namísto ceny za odebraný zemní plyn, stanovené individuálním ujednáním ve Smlouvě nebo stanovené Ceníkem produktů Dodavatele pro distribuční oblast a kategorii Odběratele, se kterým je Smlouva uzavřena, sjednaným ve Smlouvě cenu za odebraný zemní plyn, stanovenou Ceníkem produktů Dodavatele "TRENDplus" pro distribuční oblast a kategorii Odběratele, se kterým je Smlouva uzavřena, platným k prvnímu dni následujícímu po dni uplynutí doby, na kterou byla Smlouva aktuálně uzavřena před jejím automatickým prodloužením a zveřejněným na webovém portálu Dodavatele [www.utylis.cz](http://www.utylis.cz), to vše i opakovaně. Nejkratší doba, po kterou bude Smlouva strany zavazovat (bez automatického prodloužení doby trvání Smlouvy) je doba trvání Smlouvy sjednaná ve Smlouvě, která se po zahájení dodávek dle Smlouvy počítá od data zahájení dodávek. Účinnost Smlouvy je ode dne podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.

## CENA PLYNU

Cena plynu je co do ceny za komoditu sjednána přímo ve Smlouvě nebo je ve Smlouvě sjednána odkazem na příslušný Ceník produktů Dodavatele pro sjednanou komoditu, distribuční oblast a kategorii odběratele. V případě, že dle Smlouvy nebo dle Ceníku produktů Dodavatele pro distribuční oblast a kategorii Odběratele, se kterým je Smlouva uzavřena („Ceník TRENDplus“), sjednaného ve Smlouvě je platnost jednotkové ceny za 1MWh komodity omezena uplynutím kalendářního roku, ve kterém budou zahájeny dodávky na základě Smlouvy s tím, že pro další období má být jednotková cena za 1MWh komodity určována za použití hodnot G PXE CZ BL CAL a ČNB, platnost částky jednotkové ceny za 1MWh komodity uvedené ve Smlouvě resp. v předmětném Ceníku končí nejpозději uplynutím kalendářního roku, ve kterém budou zahájeny dodávky na základě Smlouvy. Pro každý následující kalendářní rok, ve kterém budou realizovány dodávky podle Smlouvy bude jednotková cena za 1MWh komodity určena zvlášť, a to výpočtem podle následujícího vzorce: jednotková cena v Kč/1MWh = G \* ČNB + částka sjednaná ve Smlouvě resp. uvedená v předmětném Ceníku, kde G je prostý aritmetický průměr závěrečných

cen finančních futures kontraktů kotovaných na POWER EXCHANGE CENTRAL EUROPE (dále jen „PXE“) pro produkt G PXE CZ BL CAL za období od 01.01. do 30.11. kalendářního roku, bezprostředně předcházejícího kalendářnímu roku, na který se cena stanovuje, uvedený v EUR/1MWh a ČNB je ekvivalent částky 1EUR v Kč dle směnného kurzu devizového trhu, vyhlášeného Českou národní bankou pro den 10.12. kalendářního roku, bezprostředně předcházejícího kalendářnímu roku, na který se cena stanovuje. Výsledná jednotková cena za 1MWh komodity se zaokrouhluje podle matematických pravidel vždy na celé číslo bez desetinných míst. Hodnotu G PXE CZ BL CAL, použitou v jednotlivých kalendářních letech dle ujednání shora lze zjistit výpočtem z údajů za příslušné období předchozího kalendářního roku, uveřejněných na webových stránkách <http://www.pxe.cz/On-Line/Futures/>, směnný kurz devizového trhu, vyhlášený Českou národní bankou a použitý v jednotlivých kalendářních letech dle ujednání shora lze zjistit na webových stránkách <http://www.cnb.cz>. Dodavatel výslovně upozorňuje Odběratele, že v případech, kdy je jednotková cena za 1MWh komodity určována výpočtem za použití hodnot G PXE CZ BL CAL a ČNB dle definic shora, může v důsledku změn těchto hodnot nebo jen některé z nich v jednotlivých kalendářních letech, ve kterých budou realizovány dodávky podle Smlouvy dojít jak ke snížení, tak ke zvýšení jednotkové ceny za 1MWh komodity. Cena plynu se dělí na část regulovanou Energetickým regulačním úřadem (cena za službu distribuční soustavy) a část neregulovanou (cena za komoditu). Mezi regulované složky ceny plynu patří cena za přepravu plynu, cena za distribuci plynu a cena za služby Operátora trhu. Regulované složky ceny jsou stanoveny v nevyšší výši a zákazník je nemůže výběrem Dodavatele jakkoliv ovlivnit. Výši a strukturu neregulované složky ceny stanovuje každý obchodník s plynem podle své obchodní strategie. Neregulovaná část ceny obsahuje náklady na nákup plynu, obchodní činnost a marži obchodníka. Součástí ceny plynu je rovněž daň ze zemního plynu (zemní plyn pro Odběratele kategorie Domácnost je od této daně osvobozen), která činí 30,60 Kč/1MWh. K celkové platbě se pak připočítává daň z přidané hodnoty ve výši 21 %, případně další daně a poplatky stanovené právními předpisy (v současnosti nejsou uplatňovány). Ceníky produktů a aktuální ceny za službu distribuční soustavy příp. další platby, jak jsou stanoveny ERÚ v Cenovém rozhodnutí ERÚ jsou zveřejněny na webovém portálu Dodavatele [www.utylis.cz](http://www.utylis.cz).

## OSVOBOZENÍ OD DANĚ Z PLYNU

Daň z plynu je zavedena od 1. ledna 2008 zákonem č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů. Od této daně jsou osvobozeni Odběratelé kategorie Domácnost a domovní kotelny (pokud nebylo osvobození od daně zrušeno). V případě zrušení osvobození od daně a v ostatních případech je Odběratel povinen předložit Dodavateli příslušné doklady, na základě kterých uplatňuje osvobození od příslušné daně. Zároveň je Odběratel 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 osvobození uplatňuje. Odběratel je odpovědný za škodu, která vznikne Dodavateli porušením povinnosti Odběratele uvedené v předchozí větě.

## ZPOPLATNĚNÉ SLUŽBY

Náklady spojené s některými úkony Dodavatele učiněnými v souvislosti s uzavřenou Smlouvou mohou být zpoplatněny paušální částkou dle platného Ceníku doplňkových služeb Dodavatele, který je zveřejněn na jeho webových stránkách [www.utylis.cz](http://www.utylis.cz).

## PLATEBNÍ PODMÍNKY

V průběhu zúčtovacího období je Odběratel povinen platit Dodavateli pravidelně zálohy, jejichž výše, počet a splatnosti jsou stanoveny v Platebním kalendáři podle spotřeby za předchozí srovnatelné zúčtovací období (předpokládaná spotřeba). Dodavatel má právo na úpravu výše a četnosti záloh přiměřeně k ceně předpokládaného odběru a k ceně distribuce. Odběratel platí měsíční zálohy, a to zpravidla do 15. kalendářního dne příslušného měsíce, pokud není stanoveno v Platebním kalendáři jinak. Zaplacené zálohy za příslušné zúčtovací období budou odečteny na daňovém dokladu (dále jen „Faktura“). Dodavatel provádí vyúčtování sružených služeb dodávky vystavením Faktury s náležitostmi podle příslušných právních předpisů za příslušné zúčtovací období. Zúčtovací období je vymezeno pravidelnými nebo mimořádnými odečty provozovatele distribuční soustavy (dále jen „PDS“) nebo mimořádným vyúčtováním na základě samoodečtu Odběratele v souladu s Řádem PDS a podmínkami distribuce plynu příslušného PDS a obecné závaznými právními předpisy. Fakturovaná částka je splatná do 14-ti kalendářních dnů od data odeslání Faktury. Preplatek vyplývající z vyúčtovací faktury je Dodavatel v případě Odběratele kategorie domácnost oprávněn započíst do zálohových plateb na dodávku plynu v následujícím zúčtovacím období. V případě Odběratele kategorie maloodběratel a pokud nedošlo k započtení přeplatku dle předchozí věty rovněž v případě Odběratele kategorie domácnost Dodavatel vrátí přeplatek Odběrateli ve lhůtě dle předchozí věty. Dodavatel se zavazuje Fakturu bezodkladně po jejím vystavení zaslat Odběrateli způsobem sjednaným ve Smlouvě. Všechny platby podle Smlouvy se provádí bezhotovostně na účet Dodavatele v příp. nedoplatku a na účet Odběratele v případě přeplatku, pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak. Platba Odběratele se považuje za splněnou, je-li řádně identifikována (označena správným variabilním symbolem, popř. dalšími platebními údaji) a připsána v předemném místě na bankovní účet určený Dodavatelem, okamžik takového připsání je okamžikem její úhrady. Ve Smlouvě lze dohodnout zejména následující způsoby plateb za dodávku plynu a službu distribuční soustavy: příkaz k úhradě nebo složený částky na účet oprávněné smluvní strany, bankovní inkaso, SIPO (pouze pro úhradu záloh) a poštovní poukážka. Dojde-li ke změně ceny v souladu s VOPDP nebo ke změně odběru, popř. počtu odběrných míst je Dodavatel oprávněn upravit Platební kalendář, a to jednostranným oznámením resp. zasláním nového Platebního kalendáře Odběrateli. Odběratel je oprávněn

písemně reklamovat Platební kalendář z důvodu jeho nepřiměřenosti, nejpozději však do splatnosti první předepsané zálohy. Odběratel je oprávněn písemně reklamovat vyúčtování plateb. Reklamační musí obsahovat zejména identifikaci Odběratele, identifikační údaje faktury včetně variabilního symbolu, přesný popis reklamované skutečnosti včetně zdůvodnění reklamační a případné dokumentace nezbytné pro ověření oprávněnosti reklamační.

#### ÚROK Z PRODLENÍ, SMLUVNÍ POKUTY A NÁROKY ZA NEDODRŽENÍ KVALITY DODÁVEK

Smluvní strana, která je v prodlení s úhradou peněžitého závazku je povinna uhradit druhé Smluvní straně smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. V případě porušení kterékoli z povinností součinnosti, uvedených v čl. II., odst. 4) VOPDP je Dodavatel oprávněn uplatnit na Odběrateli a bude-li uplatněna je Odběratel povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu, a to ve výši 10.000,- Kč (slovy desettisícikorunčeských) v případě Odběratele kategorie domácnost a 20.000,- Kč (slovy dvacetisícikorunčeských) v případě Odběratele kategorie maloobchodní, a to za každý případ porušení povinností součinnosti. Jaká jednání Odběratele budou považována za porušení povinností součinnosti a v jakých případech se má za to, že Odběratel povinnost součinnosti označenou Dodavatelem porušil je uvedeno v čl. II., odst. 4) VOPDP. V případě porušení povinností Odběratele umožnit přístup k měřicímu zařízení nebo neměřeným částem odběrného plynového zařízení podle čl. IV., odst. 2) VOPDP má Dodavatel nárok na smluvní pokutu ve výši 50 % z celkové ceny bez DPH za každou MWh zemního plynu, odebranou od posledního známého stavu měřidla dle údajů o odběru, zjištěného PDS v souladu s příslušnými právními předpisy. Úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok Dodavatele na úhradu dalších sjednaných smluvních pokut ani na náhradu škody, smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává. V případě nedodržení kvality dodávek plynu a/nebo souvisejících služeb je Odběratel oprávněn uplatnit nárok na náhradu za její nedodržení podle Vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů.

#### PRÁVA NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A UKONČENÍ ZÁVAZKU

Dodavatel tímto upozorňuje Odběratele, že v souladu s OZ resp. EZ:

a) pokud byla Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele nebo pomocí prostředků komunikace na dálku, může Odběratel, je-li spotřebitelem ve smyslu OZ od Smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez jakékoli sankce ve lhůtě do 14 dnů od jejího uzavření, přičemž v případě, že již byly zahájeny dodávky plynu resp. sdružených služeb dle uzavřené Smlouvy, zaplatí Odběratel Dodavateli za dodávky uskutečněné do doby jejich ukončení sjednanou cenu;

b) lhůta k uplatnění práva na odstoupení podle písm. a) shora je zachována, pokud bylo odstoupení od Smlouvy odesláno Dodavateli před uplynutím lhůty pro odstoupení. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy musí Odběratel o svém odstoupení od Smlouvy informovat společnost Utylis Energie s.r.o., adresa sídla Jihovýchodní V 913/7, 141 00 Praha 4, e-mail: info@utylis.cz formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem). Právo na odstoupení podle písm. a) shora lze uplatnit pomocí vzorového formuláře v závěru tohoto dokumentu a zveřejněného rovněž na internetové stránce Dodavatele www.utylis.cz. Použití tohoto formuláře není povinné, oznámení o odstoupení však musí být vždy formulováno tak, aby jednoznačně vyjadřovalo vůli Odběratele ukončit konkrétní smluvní vztah;

c) pokud Dodavatel zvýší cenu za dodávku plynu nebo změní jiné smluvní podmínky, Odběratel je oprávněn od Smlouvy odstoupit do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek učiněných jednostranně ze strany Dodavatele. V případě, že Odběratel bude oznámeno zvýšení ceny nebo změna jiných smluvních podmínek nejpozději třicátý den přede dnem jejich účinnosti a současně bude Odběratel poučen o právu na odstoupení od Smlouvy, má Odběratel právo odstoupit od Smlouvy nejpozději desátý den přede dnem zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Právo na odstoupení od Smlouvy podle tohoto písmene Odběratel nevzniká v případě zvýšení regulované složky ceny, daní a poplatků, a dále v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem. Právo odstoupit od Smlouvy nevzniká rovněž v případě, kdy dojde ke zvýšení ceny za dodávku plynu v důsledku zvýšení hodnot G PXE CZ BL CAL a/nebo ČNB, použitých při jejím výpočtu dle definic ve Smlouvě resp. v Ceníku produktů Dodavatele pro distribuční oblast a kategorií Odběratele, se kterým je Smlouva uzavřena („Ceník TRENDplus“), sjednaném ve Smlouvě resp. v důsledku uplatnění ceny za odebraný zemní plyn, stanovené Ceníkem produktů Dodavatele "TRENDplus" pro distribuční oblast a kategorií Odběratele, se kterým je Smlouva uzavřena, platným k prvnímu dni následujícímu po dni uplynutí doby, na kterou byla Smlouva aktuálně uzavřena před jejím automatickým prodloužením a zveřejněným na webovém portálu Dodavatele www.utylis.cz při automatickém prodloužení doby trvání Smlouvy podle čl. VII., odst. 1 VOPDP;

d) v případě Smlouvy, kterou při změně dodavatele uzavřel Odběratel v postavení spotřebitele s Dodavatelem distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, je Odběratel oprávněn bez sankce vypovědět Smlouvu ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky plynu. Lhůta je zachována, je-li prvním průběhu výpovědi odeslána Dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Odběratel je rovněž oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit podle čl. VII. odst. 4) VOPDP v případě podstatného porušení smluvních povinností Dodavatele a podle čl. VII. odst. 8) VOPDP v případě prohlášení úpadku Dodavatele v rámci insolvenčního řízení;

Dodavatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případech podstatného porušení Smlouvy ze strany Odběratele, dále je-li z důvodů nečinnosti nebo neplnění povinností Odběratele přerušena dodávka plynu podle čl. VI., odst. 1) VOPDP déle než 30 dnů nebo je-li déle než 30 dnů přerušena dodávka plynu ze strany PDS z důvodu neoprávněného odběru plynu nebo z důvodu jiného porušení povinností Odběratele vůči Dodavateli či PDS a rovněž je-li příslušným soudem zahájeno insolvenční řízení s Odběratelem jako dlužníkem. Případy podstatného porušení Smlouvy ze strany Odběratele a Dodavatele a podmínky uplatnění práv na odstoupení od Smlouvy ze strany Dodavatele a Odběratele jsou blíže upraveny ve VOPDP.

V případech, rozsahu a za podmínek uvedených v čl. VII., odst. 12 VOPDP je Odběratel oprávněn ukončit smluvní vztah dohodou s Dodavatelem. Jedná se zpravidla o případy, kdy Odběratel nezahájí nebo ukončí odběr plynu v odběrném místě z důvodu změny sídla, bydliště, převodu

nemovitosti apod. a rovněž o případy zániku odběrného místa působením vyšší moci. Informace o právu na ukončení Smlouvy uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy a o podmínkách jeho uplatnění jsou uvedeny shora v oddíle "DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY".

Právo na odstoupení od Smlouvy, na výpověď Smlouvy a na ukončení Smlouvy uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy je ve všech případech shora nutné uplatnit u společnosti Utylis Energie s.r.o., adresa sídla Jihovýchodní V 913/7, 141 00 Praha 4, e-mail: info@utylis.cz formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem) uplatňuje-li je Odběratel a jednání, kterým je uplatněno musí vždy obsahovat rovněž údaje dle čl. VII., odst. 10) VOPDP pod sankcí neplatnosti odstoupení od Smlouvy resp. výpovědi Smlouvy resp. oznámení o ukončení Smlouvy ke dni uplynutí doby trvání Smlouvy.

#### REKLAMACE

Vyřizování reklamací probíhá v souladu s vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství. Odběratel má v souladu s výše uvedenou vyhláškou právo reklamovat:

- nedodržení standardu dodávky (např. chyby vyúčtování, nepřiměřenost záloh, měření),
- nedodržení standardu přepravy/přenosu a distribuce/dopravy plynu,
- nedodržení standardu pro vyřízení reklamační.

Reklamací je možno uplatnit u Dodavatele písemně, e-mailem nebo telefonicky na zákaznické lince. Lhůta pro oznámení o výsledku přešetření reklamační činí 15 dnů, pro vypořádání reklamační činí 30 dnů. Spočívá-li důvod reklamační vyúčtování dodávky plynu ve vyúčtování dopravy plynu a souvisejících služeb a Dodavatel ve lhůtě pro přešetření reklamační podle předchozí věty reklamuje vyúčtování dopravy plynu a souvisejících služeb ve vztahu k PDS, lhůty shora po dobu vyřizování reklamační vyúčtování dopravy plynu a souvisejících služeb neběží. Výše uvedená vyhláška v řadě případů stanoví lhůtu odlišnou, proto je Odběratel upozorněn na nutnost seznámení se s tímto předpisem. Další podmínky pro uplatnění reklamační jsou uvedeny shora v oddíle „PLATEBNÍ PODMÍNKY“.

#### INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

S ohledem na plnění povinností ze Smlouvy a povinností vyplývajících z právních předpisů a rovněž s ohledem na ochranu oprávněných zájmů Dodavatele Dodavatel zpracovává identifikační a kontaktní údaje a některé další údaje (dále též jen "osobní údaje"), které mu Odběratel v souvislosti s uzavřením Smlouvy poskytl. Podrobné informace o zpracování osobních údajů včetně práv Odběratele jako subjektu údajů jsou uvedeny na internetových stránkách Dodavatele www.utylis.cz nebo v dokumentech určených Odběrateli. Osobní údaje jsou zpracovávány pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění ze Smlouvy, jejího ukončení a uplatňování práv ze Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, „GDPR“).

#### MIMOSODNÍ VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SPOTŘEBITELŮ A MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Energetický regulační úřad, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, který je zároveň příslušným orgánem státního dozoru a na návrh spotřebitele rozhoduje spory: o plnění povinností ze Smlouvy; zda právní vztah mezi Odběratelem a Dodavatelem nebo PDS vznikl, trvá nebo zanikl a kdy se tak stalo; (více na www. eru.cz).

#### ODKAZ NA SMLUVNÍ DOKUMENTY MIMO TEXT SMLOUVY

Dodavatel výslovně upozorňuje Odběratele, že Smlouva obsahuje doložku, která odkazuje na VOPDP, Ceník doplňkových služeb Dodavatele a pokud je ve Smlouvě sjednána cena za komoditu dle ceníku rovněž na sjednaný Ceník produktů Dodavatele pro sjednanou komoditu, distribuční oblast a kategorii odběratele, které jsou mimo text Smlouvy, přičemž tyto dokumenty upravují další práva a povinnosti smluvních stran při dodávce plynu resp. sdružených služeb dodávky plynu dle Smlouvy. Předmětné dokumenty jsou v souladu s EZ zveřejněny na webových stránkách Dodavatele www.utylis.cz.

#### VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY UZAVŘENÉ S ODBĚRATELEM, KTERÝ JE SPOTŘEBITELEM VE SMYSLU OZ MIMO SMLOUVY OBVYKLÉ K PODNIKÁNÍ DODAVATELE NEBO POMOCÍ PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU

##### Odběratel

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Adresa bydliště:

##### Dodavatel

Utylis Energie s.r.o.

Jihovýchodní V 913/7

141 00 Praha 4

IČO: 24121975

##### Věc: Odstoupení od Smlouvy

Tímto odstupuji od Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu

Adresa odběrného místa:

EIC odběrného místa:

Místo a datum podpisu:

Podpis Odběratele:

Svým podpisem níže Odběratel potvrzuje převzetí jednoho vyhotovení těchto informací.

##### Odběratel

Jméno a příjmení:

Datum narození/RČ:

##### Dodavatel

Místo a datum podpisu:

Podpis: