

## OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY ZEMNÍHO PLYNU

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky dodávky zemního plynu (dále jen „OP“) upravují další vzájemná práva a povinnosti mezi obchodníkem, společností Avia Energo, s.r.o., se sídlem Beranových 140, 199 00 Praha 9 – Letňany, IČO: 246 94 550, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 166692 (dále jen „Obchodník“) a osobou, která od Obchodníka odebírá plyn pro své vlastní konečné užití v odběrném místě (dále jen „Zákazník“; Obchodník a Zákazník dále společně jen „Smluvní strany“) na základě Smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu (dále jen „Smlouva“). OP jsou nedílnou součástí Smlouvy a Smlouva na ně odkazuje. Obchodník zveřejňuje tyto OP na svých internetových stránkách [www.aviaenergo.cz](http://www.aviaenergo.cz).
- 1.2. Práva a povinnosti Smluvních stran se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, především zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), a zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „energetický zákon“ nebo „EZ“).
- 1.3. Distribuční služby jsou poskytovány Obchodníkem v souladu se smlouvou o připojení k distribuční soustavě, kterou Zákazník uzavírá s místně příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „Distributor“) a v souladu s jeho Řádem provozovatele distribuční soustavy (dále jen „ŘPDS“).

### 2. Cena

- 2.1. Cenou se rozumí cena za sdružené služby dodávky plynu, která je tvořena:
  - a. regulovanou složkou ceny, která se skládá z:
    - i. ceny za distribuci plynu, která je složena z pevné ceny za odebraný plyn v Kč/MWh a pevné roční ceny za denní rezervovanou pevnou distribuční kapacitu v Kč/tis. m<sup>3</sup> nebo stálého měsíčního platu za přistavenou kapacitu v Kč/měsíc,
    - ii. ceny za činnosti operátora trhu OTE, a. s., a činnost ERÚ stanovené jako cena pevná v Kč/MWh;tyto ceny stanovuje Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“) pro příslušného provozovatele distribuční soustavy podle místa připojení Zákazníka ve svém cenovém rozhodnutí; znění cenových rozhodnutí je uveřejněno na internetových stránkách ERÚ [www.eru.cz](http://www.eru.cz);
  - b. neregulovanou složkou ceny označovanou jako cena ostatních služeb dodávky plynu, která se skládá z:
    - i. komoditní složky ceny v Kč/MWh,
    - ii. kapacitní složky ceny Kč/tis. m<sup>3</sup> nebo stálého měsíčního platu v Kč/měsíc.cena ostatních služeb dodávky plynu je uvedena v ceníku Obchodníka, ve kterém jsou uvedeny aktuální prodejní ceny zemního plynu (dále jen „Ceník“); Obchodník zveřejňuje Ceník na svých internetových stránkách dostupných na adrese [www.aviaenergo.cz](http://www.aviaenergo.cz);
  - c. daněmi, kterými jsou daň z plynu a daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) ve výši dle obecně závazných právních předpisů.
- 2.2. Cena za sdružené služby dodávky plynu se vypočte způsobem uvedeným v Ceníku.
- 2.3. V části B Ceníku jsou uvedeny ceny rozšířených služeb a plnění poskytovaných Obchodníkem. Poskytne-li Obchodník služby či plnění uvedená v části B Ceníku, je Zákazník povinen zaplatit Obchodníkovi prodávajícímu za takové služby či výkony cenu uvedenou v části B Ceníku.
- 2.4. Zákazník je povinen informovat Obchodníka o použití plynu pro výrobu tepla v domovních kotelnách, dále pak o změnách a nových skutečnostech, které mohou ovlivnit povinnost placení daně z plynu dle obecně závazného právního předpisu.

### 3. Fakturační a platební podmínky

- 3.1. Cenu za sdružené služby dodávky plynu je Zákazník povinen hradit průběžně zálohovým způsobem.
- 3.2. Pro první účtovací období výši zálohy na cenu za sdružené služby dodávky plynu stanoví Obchodník, po dohodě se Zákazníkem, na základě předpokládaného ročního odběru plynu s ohledem k výkonu odběrných plynových zařízení (dále jen „OPZ“).
- 3.3. Obchodník je oprávněn stanovit frekvenci placení záloh, provést úpravu jejich výše na základě skutečné spotřeby plynu v předchozím účtovacím období, nebo jestliže nastaly skutečnosti, které ovlivní výši účtování (například změna ceny nebo daňových předpisů nebo rozšíření odběru plynu), pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 3.4. Výše a termíny splatnosti záloh jsou uvedeny v oznámení o výši záloh, které Obchodník zasílá Zákazníkovi po uzavření Smlouvy (dále jen „Oznámení o výši záloh“) a dále vždy na začátku dalšího účtovacího období a kdykoliv při změně frekvence či výše záloh. V případě, že Zákazník uzavře Smlouvu z důvodu změny dodavatele, Obchodník zasílá Zákazníkovi Oznámení o výši záloh po ukončení procesu změny dodavatele ve smyslu příslušného obecně závazného právního předpisu.
- 3.5. Podkladem pro vyúčtování ceny za sdružené služby dodávky plynu jsou údaje naměřené měřicím zařízením (dále jen „plynoměr“) předané Obchodníkovi příslušným Distributorem v souladu s obecně závaznými právními předpisy, kterými se stanoví podrobnosti měření plynu a předávání technických údajů (dále jen „odečet plynu“).
- 3.6. V případě poruchy plynoměru nebo v případě, kdy Zákazník neumožní příslušnému Distributorovi v době odečtu odebraného plynu přístup k plynoměru nebo nesdělí Obchodníkovi údaje o naměřeném množství plynu dle čl. 4.5

písm. e těchto OP, se vyúčtování spotřeby plynu provede kvalifikovaným propočtem podle ŘPDS příslušného Distributora.

- 3.7. Dodávka plynu za uplynulé zúčtovací období bude Zákazníkovi vyúčtována fakturou, která bude obsahovat náležitosti dle obecně závazných právních předpisů. Obchodník je povinen na požádání Zákazníkovi poskytnout jasné a srozumitelné vysvětlení způsobu, jakým bylo jeho vyúčtování vypracováno. Zúčtovací období je vymezeno pravidelnými a mimořádnými odečty prováděnými příslušným PDS ve smyslu obecně závazných právních předpisů.
- 3.8. Faktura nemusí obsahovat razítko ani podpis Obchodníka a je vystavena v písemné formě nebo se souhlasem Zákazníka též elektronicky.
- 3.9. Fakturou budou vyúčtovány všechny zálohy zaplacené Zákazníkem do data odečtu plynu uvedeného na faktuře. Vznikne-li po vyúčtování záloh nedoplatek, je Zákazník povinen zaplatit ho Obchodníkovi nejpozději do data splatnosti vyznačeného na faktuře. Datem splatnosti se pro účely Smlouvy rozumí den, do kterého musí být částka připsána na bankovní účet Obchodníka, uvedený na faktuře, pod variabilním symbolem předmětné faktury. Vznikne-li přeplatek, zaplatí jej Obchodník Zákazníkovi do data splatnosti uvedeného na faktuře za předpokladu, že Zákazník má zaplacený všechny finanční závazky vůči Obchodníkovi. V případě neuhrazených finančních závazků na straně Zákazníka, bude přeplatek použit zcela nebo zčásti na úhradu těchto závazků. Přeplatek v částce nižší než 200,- Kč může Obchodník zúčtovat na účet záloh pro následující zúčtovací období, což bude zaznamenáno v příslušném Oznámení o výši záloh. Přeplatek v částce rovné nebo vyšší než 200,- Kč Obchodník uhradí Zákazníkovi nejpozději v termínu splatnosti faktury ne delším než 15 pracovních dnů od jejího vystavení. Neuhradí-li Obchodník přeplatek Zákazníkovi ve lhůtě podle předchozí věty, je povinen při zaplacení přeplatku navýšit přeplatek o zákonný úrok z prodlení.
- 3.10. V bankovním styku se používá variabilní symbol a číslo účtu uvedené na příslušné faktuře nebo v Oznámení o výši záloh. Zaplatí-li Zákazník platbu s nesprávným variabilním symbolem nebo ji poukáže na jiný bankovní účet Obchodníka, je Obchodník oprávněn Zákazníkovi platbu vrátit. V takovém případě je Zákazník v prodlení s příslušnou platbou, dokud Obchodníkovi nepoukáže příslušnou platbu na stanovený bankovní účet se stanoveným variabilním symbolem.
- 3.11. V případě prodlení Zákazníka s úhradou plateb dle Smlouvy má Obchodník právo zaslat Zákazníkovi upomínky jakýmkoliv vhodným způsobem v souladu s čl. 10 těchto OP.
- 3.12. V případě změny intervalů a způsobu provádění odečtů plynu nebo změny ceny je Obchodník oprávněn i bez souhlasu Zákazníka změnit délku zúčtovacího období v rámci zákonné lhůty.
- 3.13. Obchodník je oprávněn vystavit opravný daňový doklad (daňový dobropis či vrubopis) k původní faktuře, pokud obsahuje chyby vzniklé nesprávným odečtem plynu, chybou způsobenou nesprávným chodem plynoměru, použitím nesprávné ceny, chybou v psaní či v počtech, nesprávným uvedením zúčtovacího období nebo nesprávně uvedenou regulovanou složku ceny.
- 3.14. V případě, že má Zákazník pochybnosti o správnosti faktury, je oprávněn uplatnit u Obchodníka reklamaci písemně nebo osobně do 30 dnů od doručení faktury Zákazníkovi. Neuplatní-li Zákazník reklamaci ve lhůtě zde uvedené, může Obchodník reklamaci odmítnout. Obchodník je povinen vyřídit reklamaci Zákazníka do 30 dnů od doručení reklamace Obchodníkovi. Reklamací nemá odkladný účinek na splatnost faktury, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Reklamací musí obsahovat především:
  - a. identifikaci osoby, která reklamaci činí včetně jejího vlastnoručního podpisu,
  - b. údaje týkající se reklamované faktury,
  - c. popis reklamované skutečnosti včetně odůvodnění reklamace.Písemná reklamací se uplatňuje jejím doručením na adresu sídla Obchodníka uvedenou ve Smlouvě.

#### 4. Dodací podmínky

- 4.1. Dodávku plynu do odběrného místa zahájí Obchodník po připojení odběrného místa k distribuční soustavě a uzavření smlouvy o připojení k distribuční soustavě mezi místně příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „Distributor“) a Zákazníkem. Je-li Smlouva uzavírána v souvislosti se změnou dodavatele plynu, dodávku plynu do odběrného místa zahájí Obchodník až po ukončení smluvního vztahu se stávajícím dodavatelem a ukončení procesu změny dodavatele plynu ve smyslu příslušného právního předpisu.
- 4.2. Dodávka plynu je prováděna v souladu s ŘPDS a je splněna přechodem plynu do odběrného místa Zákazníka přes plynoměr osazený příslušným Distributorem. Dodávka plynu se měří od počátečního stavu plynoměru stanoveného příslušným Distributorem nebo od zjištěného stavu plynoměru při změně dodavatele plynu nebo od zjištěného stavu plynoměru při změně osoby odebírající plyn v daném odběrném místě.
- 4.3. Měření dodávky plynu, vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších informací nezbytných pro vyúčtování dodávky plynu zajišťuje příslušný Distributor dle EZ a obecně závazných právních a technických předpisů, kterými se stanoví podrobnosti měření plynu a předávání technických údajů. V případě pochybností o správnosti měření bude vždy za správný údaj považován ten, který potvrdí Distributor.
- 4.4. Obchodník je povinen:
  - a. dodávat plyn do odběrného místa Zákazníka specifikovaného ve Smlouvě v kvalitě stanovené obecně závazným právním předpisem,
  - b. zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet služby přepravy plynu a služby distribuční soustavy,
  - c. převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle obecně závazného právního předpisu.
- 4.5. Zákazník je povinen:
  - a. zaplatit Obchodníkovi náklady spojené s přerušením, obnovením či ukončením dodávky plynu uvedené v části B Ceníku,

- b. odebírat plyn pouze přes plynoměr, který připojil příslušný Distributor nebo jím pověřená osoba,
- c. zajistit přístup k plynoměru za účelem provedení kontroly, odečtu plynu, oprav, údržby, výměny, odebrání či zaplombování plynoměru a při ukončení platnosti Smlouvy umožnit příslušnému Distributorovi provést konečný odečet plynu,
- d. písemně či osobně oznámit Obchodníkovi všechny změny, které mohou ovlivnit plnění Smlouvy, především informovat o změně identifikačních údajů a úpravě odběru související se změnou počtu nebo výkonu OPZ,
- e. pokud předem oznámený odečet plynu nebylo možné provést z důvodu jeho nepřítomnosti, oznámit písemně nebo osobně obchodníkovi nebo příslušnému Distributorovi údaj o odečtu plynu, a to do 2 pracovních dnů od oznámeného data odečtu plynu,
- f. udržovat svá OPZ ve stavu, který odpovídá obecně závazným právním předpisům, technickým normám a pravidlům, a který umožňuje bezpečnou a spolehlivou dodávku plynu tak, aby se nestala příčinou ohrožení života, zdraví a majetku osob,
- g. zdržet se jakýchkoli zásahů do plynoměru a jeho připojení, chránit plynoměr před poškozením či odcizením a neprodleně oznámit Obchodníkovi i příslušnému Distributorovi poškození či jiné závady na plynoměru včetně porušení zajištění proti manipulaci, které zjistí, zejména hlásit poškození úředních nebo provozních plomb a známek či jejich ztrátu – pokud má pochybnosti o bezchybném měření, je oprávněn požádat písemně Obchodníka o přezkoušení plynoměru; žádost o přezkoušení však nezbavuje Zákazníka závazku platby záloh a úhrady faktur za odebíraný plyn ve stanovených termínech,
- h. při stavu nouze, při předcházení a odstraňování následků stavu nouze se řídit opatřeními a informacemi o vyhlášení omezujících regulačních opatření podle obecně závazných právních předpisů a postupovat při předcházení stavu nouze, ve stavu nouze a odstraňování následků stavu nouze v plynárenství dle příslušného obecně závazného právního předpisu s tím, že je povinen podřídit se omezení spotřeby plynu nebo změně dodávky plynu – při stavu nouze a při předcházení stavu nouze je právo na náhradu škody a ušlého zisku vyloučeno.

## 5. Omezení, přerušení nebo ukončení dodávky plynu

- 5.1. Přerušením dodávky plynu se rozumí odpojení odběrného místa od distribuční sítě zaplombováním plynoměru na určitou dobu, aniž dojde k ukončení smluvního vztahu mezi Zákazníkem a Obchodníkem. V případě, že je dodávka plynu přerušena z důvodu nezaplacení fakturované částky a Zákazník nepožádá o obnovení dodávky plynu a fakturovanou částku neuhradí, dojde ve lhůtě 60 dnů od data přerušení dodávky plynu k ukončení Smlouvy a k následně demontáži plynoměru.
- 5.2. Ukončení dodávky plynu je vždy spojeno s ukončením smluvního vztahu mezi Zákazníkem a Obchodníkem.
- 5.3. Omezení nebo přerušení dodávky plynu při stavech nouze nebo předcházení stavů nouze se řídí obecně závazným právním předpisem.
- 5.4. Obchodník je oprávněn ukončit nebo přerušit dodávku plynu Zákazníkovi v odběrných místech, pro která je Smlouva uzavřena, z následujících důvodů:
  - a. v případě neoprávněného odběru plynu dle obecně závazných právních předpisů,
  - b. jestliže Zákazník nesplnil svou povinnost zaplatit pohledávku (fakturu, zálohu, náhradu škody a podobně), a to ani v dodatečně stanovené lhůtě po předchozím písemném upozornění na možnost přerušení dodávky plynu,
  - c. jestliže Zákazník neumožní opakovaně bez vážného důvodu příslušnému Distributorovi přístup k plynoměru, přestože byl k umožnění přístupu za účelem provedení kontroly, odečtu plynu, údržby, výměny či odebrání plynoměru alespoň patnáct dnů předem písemně nebo jiným prokazatelným způsobem vyzván; za vážný důvod se pro účely této Smlouvy považuje například nemoc, pobyt v zahraničí, pracovní cesta a podobně,
  - d. při oprávněném ukončení nebo přerušení připojení k distribuční soustavě ze strany příslušného Distributora.
- 5.5. Při oprávněném přerušení, omezení nebo ukončení dodávky plynu nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a ušlého zisku.
- 5.6. Oprávněné ukončení nebo přerušení dodávky plynu provede příslušný Distributor na žádost Obchodníka a na náklady Zákazníka. Zákazník též nese náklady spojené s případným následným obnovením dodávky plynu.
- 5.7. Výše náhrady škody při neoprávněném odběru se řídí obecně závaznými právními předpisy. Kromě této škody je Zákazník povinen zaplatit Obchodníkovi náklady spojené se zjištěním neoprávněného odběru.

## 6. Vznik a změna Smlouvy

- 6.1. Smlouva se uzavírá vždy písemně.
- 6.2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zahájení dodávky plynu do odběrného místa Zákazníka. V případě, že Zákazník v době podpisu nemá s příslušným Distributorem uzavřenou smlouvu o připojení k distribuční soustavě, nabývá Smlouva platnosti dnem uzavření smlouvy o připojení k distribuční soustavě.
- 6.3. Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

- 6.4. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, je doba trvání smluvního vztahu uvedena ve Smlouvě. Je-li doba trvání smluvního vztahu stanovená podle měsíců, běží ode dne nabytí účinnosti Smlouvy.
- 6.5. Smlouva může být měněna a doplňována písemným dodatkem podepsaným oběma Smluvními stranami.
- 6.6. Smlouva může být též měněna i nepísemným dodatkem, a to na základě požadavku Zákazníka na změnu Smlouvy, ve formě a obsahu stanoveném Obchodníkem, pokud kterákoliv ze Smluvních stran neprojeví vůli provést změnu Smlouvy písemným dodatkem. Zejména tomu tak bude u požadavků Zákazníka na změnu platebních údajů a výše a četnosti záloh.
- 6.7. Smluvní strany se zavazují vzájemně se včasné informovat o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, které nemají výrazný vliv na vzájemná práva a povinnosti, například změny identifikačních údajů, zasílacích adres, bankovních spojení, telefonních čísel, čísel faxu nebo adresy elektronické pošty. Neposkytnutí takových informací jde k tíži povinné Smluvní strany.

## 7. Změna dodavatele plynu a ukončení Smlouvy

- 7.1. Zákazník má právo na volbu a bezplatnou změnu dodavatele plynu. Změna dodavatele plynu v odběrném místě, pro které je Smlouva sjednána, je podmíněna řádným ukončením smluvního vztahu s Obchodníkem.
- 7.2. Účinnost Smlouvy končí uplynutím sjednané doby, dohodou Smluvních stran, výpovědí či odstoupením od Smlouvy Smluvní stranou, smrtí Zákazníka či zánikem Obchodníka bez právního nástupce. Smlouvu na dobu určitou nelze ukončit výpovědí s výjimkou uplatnění práva Zákazníka na výpověď Smlouvy podle čl. 7.3 těchto OP.
- 7.3. Pokud byla Smlouva uzavřena při změně dodavatele distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Obchodníka, je Zákazník, je-li spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 OZ, oprávněn takto uzavřenou Smlouvu písemně vypovědět bez uvedení důvodů a jakýchkoli sankcí, a to ve lhůtě 15 dnů ode dne zahájení dodávky plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána Obchodníkovi. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Obchodníkovi.
- 7.4. Na žádost Zákazníka může dojít k dohodě o ukončení Smlouvy pouze v případech, kdy Zákazník doloží, že ukončuje odběr plynu v odběrném místě z důvodu změny sídla, provozovny, bydliště, či z důvodu zcizení nemovitosti, nebo že do něj nelze dodávat plyn. Zákazník je v případech uvedených v předchozí větě povinen Obchodníka o uzavření dohody o ukončení platnosti Smlouvy písemně požádat nejméně 14 dnů přede dnem, ke kterému hodlá odběr plynu ukončit. V žádosti Zákazník uvede důvod a požadovaný den ukončení odběru a oznámí adresu, na kterou má být zaslána faktura konečného vyúčtování. K žádosti přiloží doklady prokazující důvod ukončení Smlouvy. Pokud Zákazník splní veškeré povinnosti uvedené v tomto bodě OP, Obchodník je povinen dohodu o ukončení Smlouvy uzavřít.
- 7.5. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, může ji písemně vypovědět kterákoliv Smluvní strana, a to s výpovědní dobou 3 měsíce počínající běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 7.6. Pokud Zákazník v případě, že byla uzavřena Smlouva na dobu určitou, nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, Obchodníkovi písemně neoznámí, že trvá na jejím ukončení nebo Obchodníka písemně nepožádá o pokračování Smlouvy jako Smlouvy na dobu neurčitou, Smlouva se automaticky prodlužuje o dobu \_sjednanou ve Smlouvě, a to i opakovaně.
- 7.7. Kterákoliv Smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit:
- je-li vydáno rozhodnutí o úpadku druhé Smluvní strany,
  - dojde-li k oprávněnému ukončení připojení k distribuční soustavě ze strany příslušného Distributora.
- 7.8. Pokud byla Smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Obchodníka, je Zákazník, je-li spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 OZ, oprávněn od takto uzavřené Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a jakýchkoli sankcí, a to ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy či ode dne zahájení dodávky plynu podle toho, který okamžik je pro Zákazníka výhodnější.
- 7.9. Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy ze strany Obchodníka. Za podstatné porušení povinností ze strany Obchodníka se považuje bezdůvodné ukončení dodávky plynu a bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění služby přepravy plynu či služby distribuční soustavy.
- 7.10. Obchodník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- Zákazník neoprávněně přestane od Obchodníka odebírat plyn (např. změní dodavatele plynu postupem v rozporu s příslušným obecně závazným předpisem) nebo trvale opustí odběrné místo, pro které je Smlouva uzavřena,
  - po zjištění neoprávněného odběru, respektive neoprávněné distribuce plynu Zákazníka,
  - Zákazník je v prodlení se zaplacením jakékoli splatné pohledávky Obchodníka, pokud do 30 dnů ode dne, kdy došlo k prodlení, neuzavře s Obchodníkem dohodu o úhradě příslušné dlužné částky,
  - Zákazník přestane mít možnost odebírat plyn v odběrném místě, pro které je Smlouva uzavřena,
  - Obchodník nebude moci zahájit dodávku plynu z důvodů na straně Zákazníka.
- 7.11. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem stanoveným v tomto oznámení, nepředchází-li dni doručení a není-li stanoveno ve Smlouvě nebo v OP jinak. Oznámení o odstoupení od Smlouvy Zákazník Obchodníkovi zašle na adresu jeho sídla uvedenou ve Smlouvě a Obchodník Zákazníkovi na adresu jeho bydliště, sídla, či místa podnikání uvedenou ve Smlouvě nebo na zasílací adresu, kterou Zákazník Obchodníkovi sdělil.
- 7.12. Zákazník má povinnost při ukončení Smlouvy umožnit příslušnému Distributorovi provést konečný odečet plynu, případně odebrat plynoměr a podepsat protokol o ukončení odběru plynu s vyznačením odečtu plynu.

- 7.13. Opustí-li Zákazník odběrné místo, aniž by řádně ukončil Smlouvu s Obchodníkem, je povinen platit úhradu za sdružené služby dodávky plynu až do doby řádného ukončení Smlouvy. V případě, že nedojde k řádnému ukončení Smlouvy z důvodů na straně Zákazníka a v souvislosti s tím vznikne Obchodníkovi škoda, je Zákazník povinen Obchodníkovi škodu nahradit.

## 8. Změna ceny a změna OP

- 8.1. Zvýšení cen za dodávku plynu nebo změny jiných podmínek dodávek plynu je Obchodník povinen uveřejnit na svých internetových stránkách [www.aviaenergo.cz](http://www.aviaenergo.cz), a oznámit každému Zákazníkovi jednotlivě vhodným způsobem v souladu s čl. 10 těchto OP nejpozději 30 dní přede dnem jejich účinnosti. V oznámení je Obchodník povinen poučit Zákazníka o jeho právu na odstoupení od Smlouvy. V takovém případě je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy nejpozději 10 dní přede dnem zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.
- 8.2. Neoznámí-li Obchodník zvýšení cen za dodávku plynu nebo změnu jiných smluvních podmínek Zákazníkovi nebo ho současně s oznámením nepoučí o právu na odstoupení od Smlouvy, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.
- 8.3. Právo na odstoupení od smlouvy podle tohoto čl. 8 těchto OP Zákazníkovi 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. Obchodník je povinen Zákazníka informovat o důvodu zvýšení ceny za dodávku plynu nebo změny jiných smluvních podmínek dle předchozí věty.
- 8.4. Odstoupení podle tohoto čl. 8 těchto OP musí být učiněno písemně a je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Obchodníkovi, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti odstoupení. Uplatnění práva na odstoupení nesmí být spojeno s žádnými finančními nároky vůči Zákazníkovi. Odstoupení, které bylo uskutečněno podle čl. 8.2 těchto OP a které bylo doručeno méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno Obchodníkovi.

## 9. Sankce

- 9.1. Nastane-li prodlení s platbou jakékoli splatné pohledávky vyplývající ze Smlouvy, je dlužník povinen zaplatit věřiteli úrok z prodlení dle obecně závazného právního předpisu.
- 9.2. V případě, že Zákazník před ukončením Smlouvy na dobu neurčitou neoprávněně ukončí odběr plynu od Obchodníka (např. změni dodavatele plynu postupem v rozporu s příslušným obecně závazným předpisem), je povinen zaplatit Obchodníkovi smluvní pokutu odpovídající 3 měsíčním zálohám, 1 čtvrtletní záloze nebo 1 polovině půlroční zálohy v závislosti na sjednané frekvenci placení záloh tak, jak je specifikuje platné Oznámení o výši záloh zasláné Zákazníkovi v souladu s čl. 3.4 těchto OP.
- 9.3. V případě, že Zákazník před ukončením Smlouvy na dobu určitou neoprávněně ukončí odběr plynu od Obchodníka (např. změni dodavatele plynu postupem v rozporu s příslušným obecně závazným předpisem), je povinen zaplatit Obchodníkovi smluvní pokutu odpovídající 10 % ceny za sdružené služby dodávky plynu za období ode dne neoprávněného ukončení odběru plynu od Obchodníka do dne skončení trvání Smlouvy sjednaného ve Smlouvě. Smluvní pokuta se pro účely tohoto čl. 9.3 těchto OP vypočítá podle průměrné spotřeby plynu Zákazníkem za období předcházející neoprávněnému ukončení odběru plynu od Obchodníka.
- 9.4. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Obchodníka na náhradu škody v plném rozsahu. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení výzvy k její úhradě Zákazníkovi, a to způsobem uvedeným ve výzvě. Pro platbu smluvní pokuty se použijí obdobně ustanovení čl. 3 těchto OP.

## 10. Doručování

- 10.1. Jakékoli oznámení nebo dokument (dále jen „**písemnost**“), který má být předán mezi Smluvními stranami, není-li stanoveno v OP nebo ve Smlouvě jinak, může být zaslán na zaslací adresu příjemce, kterou uvedl ve Smlouvě či jinou, kterou druhé Smluvní straně oznámí.
- 10.2. Účinky doručení se vážou na dojití písemnosti do sféry ovládané příjemcem bez ohledu na to, zda se s obsahem písemnosti seznámil.
- 10.3. Je-li písemnost odeslána s využitím provozovatele poštovních služeb má se za to, že došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání.
- 10.4. Účinky doručení nastávají u písemnosti:
- předávané osobně nebo kurýrem dnem jejího předání odpovědné osobě příjemce,
  - zasílané faxovým přenosem převzetím potvrzení o uskutečnění faxového přenosu nebo jiného dokladu o tom, že faxová zpráva byla zaslána příjemci,
  - zasílané elektronicky e-mailem obdržéním zpětného elektronického potvrzení o doručení, případně přečtení z příjemcovy e-mailové adresy,
  - zasílané zprávou SMS obdržéním potvrzení na mobilním telefonu odesílatele o doručení SMS zprávy na mobilní telefon příjemce,
  - zasílané do datové schránky doručéním do datové schránky příjemce.
- 10.5. Sdělení obecné povahy určená Zákazníkům může Obchodník oznámit Zákazníkům uveřejněním na svých internetových stránkách – [www.aviaenergo.cz](http://www.aviaenergo.cz). Dnem umístění a zpřístupnění sdělení na internetových stránkách Obchodníka se příslušná sdělení považují za řádně oznámená.
- 10.6. Písemnosti si Obchodník a Zákazník zasílají na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo na adresu dodatečně sdělenou druhé straně nebo při použití elektronických prostředků na kontaktní adresy, které si písemně sdělili při uzavření Smlouvy nebo kdykoli během trvání jejich smluvního vztahu.

## 11. Ochrana osobních údajů Zákazníka

- 11.1. Uzavřením Smlouvy Zákazník uděluje Obchodníkovi v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) souhlas se zpracováváním a uchováváním jeho osobních údajů pro:
- účely informačních a účtovacích systémů Obchodníka, pro účely komunikace se Zákazníkem a pro účely technických zásahů souvisejících s dodávkami plynu,
  - marketingové účely Obchodníka, tj. nabízení výrobků a služeb, zasílání informací o pořádaných akcích, výrobcích a jiných aktivitách, jakož i zasílání obchodních sdělení prostřednictvím elektronických prostředků dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů,
  - účely případného vymáhání splatných pohledávek Obchodníka za Zákazníkem vzniklé ze Smlouvy, a to zejména prostřednictvím inkasních společností pověřených Obchodníkem k jednání o úhradě dluhů, podmínkách finančního narovnání a ke sjednávání splátkových kalendářů,
  - účely případného postoupení splatných pohledávek Obchodníka za Zákazníkem vzniklé ze Smlouvy třetím osobám.
- 11.2. Osobními údaji se pro účely Smlouvy rozumí údaje o Zákazníkovi uvedené ve Smlouvě a v jejích dodatcích, jako je adresa bydliště a odběrného místa, datum narození, věk, pohlaví, bankovní spojení, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, a dále jakékoliv osobní údaje Zákazníka, které Zákazník sdělil v průběhu smluvního vztahu Obchodníkovi. Zákazník uděluje souhlas Obchodníkovi jakožto správci těchto údajů a bere na vědomí, že správce bude osobní údaje zpracovávat přímo prostřednictvím svých zaměstnanců, zpracovatelů pověřených správcem a dále třetích osob, které budou správcem pro zpracování osobních údajů pověřeny na základě smluv uzavřených podle ustanovení § 6 ZOOÚ.
- 11.3. Zpracování osobních údajů bude probíhat manuálně i automaticky a rozumí se jím následující nakládání s osobními údaji ve smyslu § 4 písm. e) ZOOÚ, tedy jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, úprava, aktualizace, vyhledávání, používání, předávání, uchovávání, třídění, kombinování, blokování či likvidace. Zákazník uděluje souhlas Obchodníkovi se zpracováváním svých osobních údajů po dobu trvání jeho smluvního vztahu s Obchodníkem a po dobu maximálně 36 měsíců po jeho ukončení nebo do odvolání souhlasu. Zákazník bere na vědomí, že poskytnutí osobních údajů po skončení smluvního vztahu je dobrovolné a je možné ho písemně kdykoli odvolat. Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaným správcem ve smyslu § 12 ZOOÚ, tedy na poskytnutí informace o účelu zpracování, rozsahu zpracovávaných osobních údajů a jejich zdroji, povaze zpracování a příjemci či příjemcích osobních údajů a právo na jejich opravu.

## 12. Ostatní ujednání

- 12.1. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou Smlouvu jako celek či její část, která není veřejně známa, a ani neposkytnou informace v ní obsažené třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Tento závazek se netýká případu, kdy zveřejnění nebo poskytnutí informací třetí osobě určuje Smluvními stranám obecně závazný právní předpis.
- 12.2. Stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení, která zůstávají platná a účinná a Smluvní strany se zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného či neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 12.3. Veškeré spory vzniklé při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou Smluvní strany řešit především jednáním s cílem dosáhnout smírného řešení. Spory, které se stranám nepodaří odstranit jednáním a smírnou cestou, budou řešit s konečnou platností příslušné soudy České republiky místně příslušné podle sídla Obchodníka. Rozhodným právem bude vždy právo České republiky.
- 12.4. Zákazník, který je spotřebitelem podle ustanovení § 419 OZ, se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vzniklých při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s ní může obrátit na ERÚ, a to mj. prostřednictvím internetových stránek [www.eru.cz](http://www.eru.cz).
- 12.5. Z důvodu zvýšení kvality služeb Obchodníka může být telefonická komunikace mezi Obchodníkem a Zákazníkem ze strany Obchodníka monitorována.
- 12.6. Tyto OP jsou platné a účinné od 1. 1. 2018.