

## **OBCHODNÍ PODMÍNKY PRODUKTU FLEXIBILITA PRO DOMÁCNOSTI A PODNIKAJÍCÍ FYZICKÉ OSOBY**

**Účinnost od:** 01. 04. 2026

Tyto obchodní podmínky produktu Flexibilita pro domácnosti a podnikající fyzické osoby („**OPF**“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování flexibility („**Smlouva**“), kterou s námi uzavíráte.

OPF i Smlouvu jsme se snažili napsat tak, aby byly pro Vás jasné a srozumitelné. Pokud Vám ovšem i tak bude cokoli nejasné nebo se ocitnete v situaci, ve které si nebudete vědět rady, neváhejte se na nás obrátit. Můžete pro to využít našich kontaktů uvedených na [www.ppas.cz](http://www.ppas.cz) nebo nás navštívte osobně na kterémkoliv z našich obchodních míst. Rádi Vás uvidíme.

### **1. CO ZDE NAJDETE**

Tyto OPF upravují další práva a povinnosti založené Smlouvou mezi námi, společností Pražská plynárenská, a.s., IČ: 60193492, se sídlem Praha 1 - Nové Město, Národní 37, PSČ 110 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 2337 (dále „**Agregátor**“), a Vámi, poskytovatelem flexibility („**Poskytovatel flexibility**“), pokud jste podnikající fyzickou osobou nebo spotřebitelem při poskytování Flexibility (jak je definována níže).

Pokud se v OPF mluví o Smlouvě, považuje se jako jeden celek s OPF, nevyplyvá-li z kontextu OPF jinak. Pokud jsou některá práva nebo povinnosti formulovány ve Smlouvě odlišně než v OPF, má přednost znění práv a povinností ve Smlouvě.

### **2. CO JE FLEXIBILITA**

Zavazujete se nám poskytovat flexibilitu Vašich zařízení v rozsahu sjednaném ve Smlouvě („**Zařízení**“) a my Vám za poskytnutou flexibilitu budeme hradit sjednanou cenu. Flexibilitou se rozumí schopnost Agregátora ovládat Zařízení za účelem řízení, resp. optimalizace odběru/dodávky („**Flexibilita**“).

Pokud není ujednáno jinak, za účelem poskytování Flexibility Vám dočasně vypůjčíme komunikační zařízení, které nám umožní sbírat data, ovládat Zařízení a řídit Flexibilitu („**Komunikační jednotka**“).

Počínaje dnem uvedeným ve Smlouvě budeme ovládat Zařízení ve Vašem předávacím anebo odběrném místě (dále obecně jen „**OPM**“) (např. povolovat nebo omezovat přetoky a dobíjet či vybíjet zařízením pro ukládání elektřiny, které je součástí Zařízení nebo je samotným Zařízením) a vy jste povinni strpět ovládání těchto Zařízení z naší strany.

Flexibilitu, kterou jste připraveni poskytnout, však není naší povinností aktivovat.

### **3. UPOZORNĚNÍ NA DŮSLEDKY AKTIVOVÁNÍ FLEXIBILITY**

Jako Poskytovatel flexibility berete na vědomí, že Flexibilitu budete poskytovat tím, že nám umožníte ovládat Zařízení. Po aktivaci Flexibility můžeme změnit průběh dodávky elektřiny do Vašeho OPM anebo z něj, popř. průběh výroby elektřiny v Zařízení nebo průběh ukládání elektřiny. Berete na vědomí, že poskytování Flexibility podle Smlouvy může omezit Vaši schopnost plnit jiné závazky ve vztahu k OPM (např. pokud je OPM součástí skupiny sdílení) a může změnit objem dodávek elektřiny z nebo do distribuční soustavy. Můžete tedy ze sítě odebrat více elektřiny, než byste odebrali před aktivací Flexibility. Neodpovídáme za újmu, která tím může vzniknout Vám nebo třetím osobám.

Podpisem Smlouvy výslovně souhlasíte s tím, že při poskytování Flexibility dle této Smlouvy neneseme odpovědnost za amortizaci či poškození Vašich Zařízení.

### **4. CENA ZA POSKYTOVÁNÍ FLEXIBILITY**

Výše ceny za poskytnutí Flexibility se řídí aktuálním ceníkem produktu Flexibilita pro domácnosti a podnikající fyzické osoby („**Ceník**“). Ceník je k dispozici na [www.ppas.cz/flexibilita](http://www.ppas.cz/flexibilita) a v našich obchodních kancelářích.

Z Vašeho Zařízení budeme mít přehled o rozsahu poskytované Flexibility, o udělování jednotlivých pokynů při poskytování Flexibility a dále například o fungování a technickém stavu jednotlivých Zařízení, o průběhu výroby elektřiny ve Vašich Zařízeních a o průběhu dodávek elektřiny ze sítě do Vašeho OPM. Na základě těchto dat budeme každý měsíc vyhodnocovat rozsah poskytnuté Flexibility.

Cena za poskytování Flexibility, kterou Vám uhradíme, představuje váš příjem. Plnění daňových a souvisejících povinností je tedy na Vaší odpovědnosti.

## **5. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ FLEXIBILITY**

Jste povinni Zařízení udržovat ve stavu odpovídajícím požadavkům příslušných předpisů a platných technických norem. Berete na vědomí, že v případě ztráty možnosti naší komunikace se Zařízením zůstane v platnosti poslední pokyn, který jsme udělili. Zařízení musí být připojeno k distribuční soustavě v souladu s právními předpisy. Změnili se technické parametry Zařízení (zejména instalovaný a rezervovaný výkon, kapacita atd.), jste povinni nám to neprodleně oznámit.

Není-li domluveno jinak, bude komunikace a ovládání Zařízení probíhat prostřednictvím Komunikační jednotky a za pomoci webového rozhraní (tzv. Portál Flexibilita). Z tohoto důvodu musíte zajistit plynulou komunikaci se Zařízením přes internetovou síť.

Jste povinni nás bez prodlení informovat o všech skutečnostech, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (např. změna zadaných údajů, změna nebo poškození Zařízení či Komunikační jednotky). Vzájemně jsem povinni si poskytovat v souvislosti s plněním závazků ze Smlouvy veškerou nezbytnou součinnost.

## **6. REKLAMACE**

Pokud nesouhlasíte s vyúčtováním či měřením poskytnuté Flexibility nebo tehdy, pokud se domníváte, že došlo z naší strany k pochybení týkající se plnění našich povinností ze Smlouvy, můžete podat reklamaci.

Můžete tak učinit zasláním informace na email [callcentrum@ppas.cz](mailto:callcentrum@ppas.cz) nebo na telefonním čísle 267 175 333 (Po–Pá 8–18 hod.). Reklamaci můžete podat písemně, a to v listinné podobě, e-mailem, vyplněním on-line formuláře na [moje.ppas.cz](http://moje.ppas.cz), anebo osobně při návštěvě naší obchodní kanceláře. Bližší informace o reklamacích naleznete v *Reklamačním řádu* dostupném na [www.ppas.cz](http://www.ppas.cz). Při oprávněné reklamaci provedeme do 15 dnů od jejího vyřízení vzájemné vypořádání v platbách.

## **7. ZMĚNA PODMÍNEK A CEN**

O změně OPF nebo Ceníku Vás budeme vždy včas informovat. Máte právo s těmito změnami nesouhlasit a Smlouvu vypovědět. OPF máme právo v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit. Ceník můžeme měnit při technických, provozních nebo obchodních změnách (mj. při změně nákladů na řízení odchylky) na naší straně nebo z důvodu změn na trhu s elektřinou či trhu s flexibilitou a z důvodu legislativních změn.

Změnu OPF nebo Ceníku uveřejníme nejméně 30 dnů přede dnem účinnosti změn na našich webových stránkách [www.ppas.cz/flexibilita](http://www.ppas.cz/flexibilita). Máte právo bez postihu vypovědět Smlouvu kdykoliv do 10. dne přede dnem účinnosti změny. Výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu dni účinnosti změny.

Pokud jsou změny cen, daní nebo poplatků nebo změny OPF vyvolány změnou právního předpisu a změna je provedena pouze v rozsahu vyvolaném těmito skutečnostmi, právo vypovědět Smlouvu Vám nevzniká.

## **8. UKONČENÍ SMLOUVY**

Smlouvu lze ukončit výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy. Smlouvu na dobu neurčitou je možné vypovědět s jednoměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Máte dále právo vypovědět Smlouvu z důvodu, že Vám zaniklo vlastnické nebo užívací právo k odběrnému místu, důvod této výpovědi musíte prokázat. Smlouva pak zanikne uplynutím patnáctidenní výpovědní doby, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Pokud jste spotřebitelem a uzavřeli jste Smlouvu distančním způsobem nebo mimo naše obchodní prostory, můžete od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. K odstoupení můžete využít formulář, který je k dispozici na našich stránkách [www.ppas.cz/zakaznicka-pecce/formulare](http://www.ppas.cz/zakaznicka-pecce/formulare) a v našich obchodních kancelářích.

Od Smlouvy lze odstoupit v případě jejího podstatného porušení. Například pokud jsme v prodlení se zaplacením splatného závazku, který neuhradíme ani v dodatečně lhůtě minimálně 15 pracovních dnů po Vašem písemném upozornění. My můžeme od Smlouvy odstoupit v případě, že nám neumožníte komunikaci se Zařízením ani na naši písemnou žádost, pokud budete nakládat s Komunikační jednotkou v rozporu se Smlouvou nebo pokud nám v důsledku Vašeho porušení Smlouvy vznikne škoda.

Od Smlouvy můžeme odstoupit také v případě, že nebudeme moci plně ovládat Zařízení.

Pokud Vám zákon přiznává možnost ukončit předčasně Smlouvu také v jiných případech, toto právo můžete samozřejmě využít také. Stejně tak si my vyhrazujeme obdobné zákonné právo využít v případech, kdy jsou pro to splněny zákonné povinnosti.

## 9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Berete na vědomí, že budeme v roli správce zpracovávat zejména Vaše identifikační a kontaktní údaje, bankovní a finanční údaje, údaje o využívání našich služeb a údaje o Vašich Zařízeních nebo Vaší domácnosti, a to pro níže uvedené účely:

### Příprava, uzavření a plnění smlouvy:

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat pro účely přípravy, uzavření a plnění Smlouvy. V těchto případech jde o zpracování nezbytné pro přípravu a uzavření Smlouvy.

### Zpracování na základě plnění zákonné povinnosti:

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat ke splnění naší zákonné povinnosti vyplývající zejména ze zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon.

### Zpracování na základě oprávněných zájmů:

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat na základě našeho oprávněného zájmu pro účely zlepšování zákaznické zkušenosti, vnitřní evidence a kontroly, prověření ochoty a schopnosti splácet, nabízení vlastních produktů a služeb, ochrany právních nároků a pro účely provozních potřeb. Proti takovému zpracování máte právo kdykoli podat námitku.

### Informační povinnost Vás jako Poskytovatele flexibility:

Jakožto Poskytovatel flexibility se zavazujete informovat kontaktní osobu o zpracování jejich osobních údajů a jejich právech s tím souvisejících.

### Zpracování osobních údajů osoby oprávněné jednat za Poskytovatele flexibility:

Pokud jednáte jako osoba oprávněná jednat za Poskytovatele flexibility nebo jako zástupce právnické osoby, berete na vědomí, že Vaše identifikační a kontaktní údaje budeme zpracovávat na základě oprávněného zájmu pro účely přípravy, uzavření a plnění smlouvy, ochrany právních nároků a pro účely provozních potřeb. Proti takovému zpracování máte právo kdykoliv podat námitku.

Osoba oprávněná jednat za Poskytovatele flexibility se zavazuje Poskytovatele flexibility a kontaktní osobu informovat o zpracování jejich osobních údajů a jejich právech s tím souvisejících.

Bližší informace o tom, jak osobní údaje zpracováváme, informace o Vašich právech a o tom, jak nás kontaktovat, naleznete v sekci *Informace o zpracování osobních údajů* na [www.ppas.cz](http://www.ppas.cz). Příslušné informace Vám také rádi poskytneme v našich obchodních kancelářích.

## 10. ŘEŠENÍ SPORŮ

Veškeré spory vzniklé při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s ní budeme řešit především jednáním s cílem dosáhnout smírného řešení. Pokud se spory nepovede smírnou cestou vyřešit, máte právo takový spor řešit mimosoudně u Energetického regulačního úřadu, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava.