

PRŮVODCE ZÁKAZNÍKA

1) ZÁKAZNICKÉ KATEGORIE

Maloodběratel – domácnost (spotřebitel) je fyzická osoba odebírající elektrickou energii/zemní plyn k uspokojování své osobní potřeby a osobní potřeby členů své domácnosti. Elektrickou energii odebírá na hladině nízkého napětí. Roční odběr plynu nesmí převýšit 630 MWh.

Maloodběratel – podnikající fyzická osoba je fyzická osoba, které odebírá elektrickou energii/zemní plyn v rámci svého podnikání. Podnikání provozuje většinou na základě živnostenského oprávnění. Elektrickou energii odebírá na hladině nízkého napětí. Roční odběr plynu nesmí převýšit 630 MWh.

Maloodběratel – podnikatel je právnická osoba, které odebírá elektrickou energii/zemní plyn v rámci svého podnikání. Jedná se zejména o různé druhy společností, úřady, nadace apod. Elektrickou energii odebírá na hladině nízkého napětí. Roční odběr plynu nesmí převýšit 630 MWh.

2) SLOŽENÍ CENY PLYNU A ELEKTŘINY

Cena plynu a elektřiny se skládá z několika složek. Některé složky ceny reguluje stát, neregulovanou část pak tvoří cena samotného plynu nebo silové elektřiny.

Státem regulovanou složku ceny plynu/elektřiny tvoří různé poplatky a PPAS ji nemůže nijak ovlivnit. Je dána aktuálně platným Cenovým výměrem, zveřejněným Energetickým regulačním úřadem na stránkách <https://eru.gov.cz/>. Naopak neregulovaná složka obsahuje cenu za spotřebovanou energii a její výši nalezne zákazník ve smlouvě s PPAS. Dále jsou ke konečné ceně připočteny daně, jejichž výše je daná zákonem.

Regulované složky ceny stanovuje Energetický regulační úřad zpravidla ke konci kalendářního roku na období následujícího roku.

Výši neregulovaných složek ceny určuje především cena plynu/elektřiny na trhu, tedy za jakou cenu může dodavatel plyn/elektřiny na trhu pro své zákazníky koupit. Volba dodavatele plynu/elektřiny je pouze na vůli zákazníka.

V případě dodávky elektřiny pro dvoutarifní sazby (např. bojler, tepelné čerpadlo apod.) jsou platby rozděleny podle spotřeby elektřiny v nízkém tarifu a elektřiny ve vysokém tarifu.

Státem regulovaná složka ceny za plyn je složena z ceny za distribuci plynu, platba za kapacitu a dále ceny za činnosti operátora trhu (zúčtování OTE), který např. provádí činnosti spojené s přechodem zákazníků k jinému dodavateli a poplatek na činnost Energetického regulačního úřadu.

Státem regulovaná složka ceny za elektřinu je složena z poplatků distributorům elektřiny, které jsou hrazeny za objem dodávky elektřiny k zákazníkům či za odběrné místo. Distribuční poplatky se mohou lišit podle oblastí (distribučních území) a proto se cena elektřiny v různých regionech mírně odlišuje.

- Platba za distribuované množství elektřiny
- Poplatek za rezervovaný příkon – Měsíční poplatek za rezervovaný příkon závisí na velikosti vašeho hlavního jističe před elektroměrem. Velikost jističe je dána počtem a příkonem spotřebičů (některé spotřebiče vyžadují větší jištění (např. indukční varná deska, elektrická trouba, bojler, přímotop, elektrický kotel apod.)
- Platba na podporu elektřiny z podporovaných zdrojů energie
- Poplatek za systémové služby – poplatek slouží k zajištění provozu České přenosové soustavy (ČEPS).
- Poplatek na provoz nesíťové infrastruktury – poplatek pro státem vlastněnou akciovou společnost Operátor trhu s elektřinou (OTE), který např. provádí činnosti spojené s přechodem zákazníků k jinému dodavateli, dále poplatek na činnost Energetického regulačního úřadu (ERÚ) a poplatek na činnost Elektroenergetického datového centra (EDC)

Dále jsou zákazníkům účtovány daně (daň z elektřiny/daň z plynu a daň z přidané hodnoty ve výši dané zákonem.

Výše uvedené regulované platby a sazby daní jsou uvedeny v aktuálně platných cenících PPAS. V ceníku je rovněž uveden postup výpočtu konečné ceny v Kč/MWh za dodanou elektřinu/plyn. Aktuálně platné ceníky zákazník nalezne na stránkách <https://www.ppas.cz/>

3) ZPŮSOBY UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

Smlouva o dodávce plynu/elektřiny se uzavírá vždy v písemné podobě. Smlouvu není možné uzavřít pouze ústně. Vždy je potřeba, aby zákazník obdržel písemné znění smlouvy, a aby takovou smlouvu podepsal způsobem uvedeným níže.

Smlouva je uzavřena tehdy, pokud její textaci odsouhlasí obě smluvní strany, tedy nejen zákazník, ale i PPAS. K uzavření tedy nedojde pouhým zasláním návrhu ze strany zákazníka. Pokud zákazník podepisuje smlouvu jako první, je smlouva uzavřena až odsouhlasením jeho návrhu ze strany PPAS, která v rámci souhlasu zkontroluje úplnost podkladů a dokumentů potřebných pro uzavření smlouvy a také pro úspěšný průběh změny dodavatele. Pokud dokumenty nejsou kompletní, vyžádá si je PPAS od zákazníka.

Smlouvu může zákazník:

- podepsat elektronicky (kliknutím na příslušné tlačítko) na moje.ppas.cz (přihlášením do zákaznického portálu dojde k identifikaci zákazníka, který smlouvu tímto způsobem podepsal). Zákazník nesmí sdělovat své přístupové údaje jiné osobě.
- podepsat, naskenovat či ofotit mobilním telefonem a zaslat na callcentrum@ppas.cz
- podepsat osobně v obchodní kanceláři PPAS
- uzavřít prostřednictvím obchodního zástupce PPAS

4) ZPŮSOBY ÚHRADY FAKTUR A ZÁLOH

FAKTURA:

Vyúčtování dodávky plynu/elektřiny je prováděno nejméně jedenkrát za 12 měsíců.

Fakturu zasílá PPAS emailem nebo písemně na korespondenční adresu, sjednanou ve smlouvě, přičemž v elektronické podobě je faktura vždy k dispozici také v osobní zóně na moje.ppas.cz.

Faktura obsahuje veškeré náležitosti dle obecných právních předpisů a nemusí obsahovat

razítko PPAS ani podpis.

Fakturu hradí zákazník předem dohodnutým způsobem. Je povinen hradit veškeré platby pod variabilním symbolem uvedeným na faktuře.

Fakturu lze uhradit převodem na účet, uvedený na faktuře nebo prostřednictvím zákaznického portálu na moje.ppas.cz nebo hotově na přepážkách PPAS nebo složenkou na účet a pod variabilním symbolem, uvedeným na faktuře.

Vznikne-li po vyúčtování záloh nedoplatek, je zákazník povinen zaplatit ho PPAS nejpozději do data splatnosti vyznačeného na faktuře. Datem splatnosti se rozumí den, do kterého musí být částka připsána na bankovní účet PPAS, uvedený na faktuře, pod variabilním symbolem faktury.

Vznikne-li přeplatek, vrátí jej PPAS zákazníkovi do data splatnosti uvedeného na faktuře, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.

V případě neuhrazených finančních závazků, bude přeplatek použit k započtení těchto závazků. Nepřesáhne-li přeplatek/nedoplatek částku 100,- Kč, může ho Obchodník zúčtovat v následujícím zúčtovacím období. Přeplatek může být též použit na úhradu zálohy, resp. její část, a to až do výše 2.000,- Kč.

PPAS je oprávněna vystavit opravný daňový doklad (daňový dobropis či vrubopis) k původní faktuře, pokud jsou zjištěny chyby v množství účtované spotřeby, vzniklé nesprávným odečtem, nebo nesprávným chodem měřidla, a dále chyby, které neodpovídají sjednané smlouvě nebo ceníkům.

ZÁLOHA:

Úhrada za dodávku plynu/elektřiny je prováděna zálohovým způsobem s pravidelným vyúčtováním dle jednotlivých odečtových tras.

PPAS je oprávněna stanovit frekvenci placení záloh, provést úpravu jejich výše na základě skutečné spotřeby v předchozích zúčtovacích obdobích, nebo jestliže nastaly skutečnosti, které ovlivní výši zúčtování (například změna ceny nebo daňových předpisů nebo rozšíření odběru plynu).

Výše a termíny splatnosti záloh jsou uvedeny v Oznámení o výši záloh.

V případě, že dochází při uzavírání smlouvy ke změně dodavatele, zasílá PPAS Oznámení o výši záloh po ukončení procesu změny dodavatele.

PPAS zasílá zákazníkovi po každém vyúčtování aktualizované Oznámení o výši záloh, které je buď součástí vyúčtování nebo odesláno jako samostatný dokument.

Zálohu hradí zákazník předem dohodnutým způsobem a v předem dohodnuté frekvenci. Je povinen hradit veškeré zálohy pod variabilním symbolem uvedeným v Oznámení o výši záloh. Zálohu lze uhradit převodem na účet, uvedený v Oznámení o výši záloh nebo prostřednictvím zákaznického portálu na moje.ppas.cz, prostřednictvím SIPO, hotově na přepážkách PPAS nebo složenkou na účet a pod variabilním symbolem, uvedeným v Oznámení o výši záloh.

5) ODEČET SPOTŘEBY

V případě pochybností o správné funkčnosti měřidla má zákazník právo na přezkoušení měřidla. Cenu za tuto službu je zákazník povinen uhradit v případě, že je měřidlo v rámci přezkoušení shledáno plně vyhovujícím stanoveným parametrům a je řádně funkční. Pokud je potvrzena nefunkčnost měřidla, zákazník přezkoušení nehradí.

Požadavek na přezkoušení měřidla nemá odkladný účinek na úhradu dlužných částek za dodávku plynu/elektřiny, pokud se zákazník s PPAS nedohodne jinak.

V případě, že tuto službu provozovatel distribuční soustavy umožňuje, může PPAS vystavit

zákazníkovi fakturu na základě samoodečtu spotřeby za jiné období, než je období ukončené řádným odečtem.

Pokud Zákazník nedodá samoodečet ve formátu stanoveném provozovatelem distribuční soustavy, v termínu nejpozději první pracovní den do 24.00 hodin po skončení posledního kalendářního měsíce v období, pro které bude mimořádná faktura dohodnuta nebo budou požadované údaje zákazníkem uvedeny chybně či neúplně, není PPAS povinna vystavit fakturu za jiné než řádné odečtové období prováděné provozovatelem distribuční soustavy.

Podklady pro fakturaci na základě samoodečtu zákazník předá prostřednictvím Zákaznického portálu [moje.ppas.cz](https://www.ppdistribuce.cz/form/samoodecet); u odběrného místa v zóně Pražská plynárenská Distribuce využitím on-line formuláře <https://www.ppdistribuce.cz/form/samoodecet> nebo vyplněním údajů do formuláře, který je k dispozici na www.ppas.cz a jeho zaslání na adresu samoodecet@ppas.cz. Samoodečet může zákazník předat také prostřednictvím portálu příslušného provozovatele distribuční soustavy či na obchodních kancelářích.

6) REKLAMACE

Zákazník je oprávněn, v případě pochybností o správnosti faktury, uplatnit u PPAS reklamaci písemně, např. prostřednictvím zákaznického portálu, nebo osobně. PPAS je povinna vyřídit reklamaci Zákazníka v souladu s platnými předpisy. Reklamáce musí obsahovat především identifikaci osoby, která reklamaci uplatňuje, přesnou specifikaci odběrného místa, měřidla, reklamované faktury a přesný popis důvodu reklamáce. Reklamáce nemá odkladný účinek na splatnost faktury.

7) DAŇ Z PLYNU / ELEKTŘINY

Platbu daně nemusí zákazník řešit samostatně, protože už je v ceně služeb, stejně jako DPH. Daň odvádí PPAS Celní správě hromadně za všechny své zákazníky.

PLYN:

Daň ze zemního plynu je stanovena zákonem č. 261/2007 Sb., O stabilizaci veřejných rozpočtů. Tímto zákonem se zavádí daň ze zemního plynu a jsou jím dotčeny všechny právnické i fyzické osoby, které jsou dodavateli zemního plynu, nebo konečnými spotřebiteli.

Podle toho, k jakému účelu je zemní plyn dodáván, je k dodávce zemního plynu přiřazena sazba daně stanovená zákonem.

Zákon od daně osvobozuje zemní plyn dodaný pro výrobu tepla v domácnostech a v domovních kotelnách podle § 8 odst. 1 písm. a) Zákona.

DOMÁCNOSTI

Zákazníkům kategorie Maloodběratel – domácnost (spotřebitel) je automaticky fakturován zemní plyn osvobozený od daně.

DOMOVNÍ KOTELNY

Zákazník, který využívá zemní plyn pro domovní kotelnu, zašle PPAS Čestné prohlášení na email callcentrum@ppas.cz

Dle zákona se domovní kotelnu rozumí decentralizovaný zdroj tepla umístěný v bytovém domě, ve kterém více než polovina podlahové plochy odpovídá požadavkům na trvalé bydlení a je k tomuto účelu určena.

Domovní kotelna může dodávat teplo i do jiných bytových domů, pokud v každém z vytápěných

bytových domů více než polovina podlahové plochy odpovídá požadavkům na trvalé bydlení a je k tomuto účelu určena.

OSTATNÍ

Zákon dle § 8 dále umožňuje osvobodit od daně zemní plyn, který je určen:

- k výrobě elektřiny
- pro kombinovanou výrobu elektřiny a tepla, pokud je teplo z kombinované výroby dodáváno domácnostem
- jako pohonná hmota pro plavby po vodách v ČR (kromě soukromých rekreačních plavidel)
- v metalurgických procesech
- k mineralogickým postupům
- k jinému účelu než pro pohon motorů nebo pro výrobu tepla.

Zákazník si může o povolení k nabytí plynu osvobozeného od daně zažádat u místně příslušného celního úřadu. Povolení k nabytí plynu osvobozeného od daně zákazník zašle PPAS na email callcentrum@ppas.cz

Dodaný zemní plyn pak bude fakturován jako zemní plyn osvobozený od daně z plynu.

ELEKTŘINA:

Daň z elektřiny je stanovena zákonem č. 261/2007 Sb., O stabilizaci veřejných rozpočtů. Tímto Zákonem se zavádí daň z elektřiny a jsou jím dotčeny všechny právnické i fyzické osoby, které jsou dodavateli elektřiny, nebo konečnými spotřebiteli.

Podle toho, k jakému účelu je elektřina dodávána, je k dodávce elektřiny přiřazena sazba daně stanovená zákonem.

Příklady, kdy je elektřina od daně z elektřiny osvobozena:

- ekologicky šetrná elektřina vyrobená v odběrných místech podle energetického zákona, pokud se zde rovněž i spotřebuje, a instalovaný výkon takové výroby podle energetického zákona zároveň nepřesahuje 30 kW
- elektřina vyrobená v dopravních prostředcích (pokud se tam spotřebuje)
- elektřina z výrobků, které podléhají dani ze zemního plynu, dani z pevných paliv nebo spotřební dani
- elektřina v některých energeticky náročných odvětvích (např.: elektrolytické nebo metalurgické procesy, trakční doprava, spotřeba elektřiny pro výrobu elektřiny nebo kombinovaná výroba elektřiny či kombinovaná výroba elektřiny a tepla)

Zákazník si může o povolení k nabytí elektřiny osvobozené od daně zažádat u místně příslušného celního úřadu. Povolení k nabytí elektřiny osvobozené od daně zákazník zašle PPAS na email callcentrum@ppas.cz

Dodaná elektřina pak bude fakturována jako elektřina osvobozená od daně z elektřiny.

8) KAUCE

PPAS je oprávněna při uzavření smlouvy od zákazníka požadovat složení kauce nebo s ohledem k okolnostem i po jejím uzavření. PPAS je oprávněna výši kauce stanovit až do výše trojnásobku měsíční zálohy.

Kauce je PPAS oprávněna požadovat zejména v případech, když zákazník projevil platební nekázeň v rámci dřívějšího smluvního vztahu s PPAS nebo se opakovaně dostane do prodlení

s platbami podle smlouvy, je-li zákazník dlužníkem jiných fyzických či právnických osob, má-li zákazník trvalé bydliště nebo sídlo v jiném státě apod.

PPAS o složení kaucí vydá zákazníkovi potvrzení. Případné bankovní úroky z poskytnuté kaucí připadají PPAS na úhradu nákladů spojených s vedením účtu.

Kauce dle tohoto bodu slouží jako zajištění pro případ, kdy zákazník nedodrží platební podmínky a PPAS vznikne za zákazníkem pohledávka po splatnosti.

V případě, že byla mezi PPAS a zákazníkem sjednána povinnost složit kauci před započítáním dodávky, vzniká povinnost PPAS zahájit dodávky až po zaplacení kaucí. Kauce nemá charakter závdavku ve smyslu ustanovení § 1808 NOZ.

PPAS je oprávněna započíst kauci na svoji splatnou pohledávku za zákazníkem. PPAS provede započtení v případě, že dojde k ukončení smluvního vztahu z důvodu uvedeného v Obchodních podmínkách nebo z jiného důvodu, vznikne-li po konečném vyúčtování záloh nedoplatek.

Započtení bude zákazníkovi oznámeno v konečné zúčtovací faktuře. Kauce, resp. její nezapočtená část bude zákazníkovi vrácena po ukončení smluvního vztahu ve lhůtě do 30 dnů po vystavení konečné zúčtovací faktury. V průběhu smluvního vztahu si mohou PPAS a zákazník ujednat změnu výše kaucí. PPAS může vrátit kauci zákazníkovi kdykoli v průběhu smluvního vztahu.

9) VÝPOČET SMLUVNÍ POKUTY ZA PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY

Pro výpočet Smluvní pokuty za předčasné ukončení smlouvy se průměrná denní spotřeba stanoví:

1. z plánované roční spotřeby evidované operátorem trhu, není – li tato hodnota známa pak
2. ze skutečné spotřeby za předchozích 12 měsíců, není – li ani tato hodnota k dispozici pak
3. z předpokládané roční spotřeby sjednané ve smlouvě.

10) KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM

Komunikace se zákazníkem probíhá ze strany PPAS zejména prostřednictvím kontaktního emailu či telefonu uvedeného ve smlouvě. Z tohoto důvodu žádáme všechny zákazníky o včasnou aktualizaci těchto kontaktních údajů.

Základní informace týkající se smluvního vztahu, včetně obchodních sdělení, je možné též dohledat na zákaznickém portálu moje.ppas.cz či na www.ppas.cz.

V případě, že zákazník nejedná s PPAS přímo, ale prostřednictvím svého zástupce, je takový zástupce povinen předložit plnou moc či jiné odpovídající oprávnění. Plná moc nemusí být úředně ověřená. V případě, že má PPAS pochybnosti o platnosti takové plné moc či oprávnění, může požadovat úřední ověření podpisů na takovém dokumentu.

11) VZTAH K DISTRIBUTOROVÍ

Základním požadavkem pro zahájení dodávky plynu/elektřiny je připojení odběrného místa k distribuční soustavě. Připojení probíhá na základě smlouvy o připojení k distribuční soustavě a v souladu s řádem příslušného provozovatele distribuční soustavy, který je dostupný na [www stránkách](http://www.stránkách) příslušného distributora.

Provozovatele distribuční soustavy si není možné vybrat. Jeho příslušnost je stanovena dle umístění odběrného místa.

V případě, že má zákazník podepsanou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu/elektřiny, PPAS za něj zajistí komunikaci s příslušným distributorem a zajistí jeho prostřednictvím i služby související s připojením k distribuční soustavě. Případné platby za zpoplatněné služby je zákazník povinen následně formou obchodníkovi uhradit (jsou součástí vyúčtování dodávky plynu/elektřiny).

12) JAK PROBÍHÁ ZMĚNA DODAVATELE

Změnit dodavatele plynu/elektřiny lze i bez obcházení poboček dodavatelů. Změnou dodavatele můžete snížit své platby za plyn/elektřinu. Jak postupovat?

Kvalita plynu/elektřiny je samozřejmě vždy stejná, rozdíl po změně dodavatele je především v ceně neregulované složky ceny. Rozdíl může být také v kvalitě vaší podpory ze strany dodavatele. To znamená, jak spokojení budete při jednání se svým dodavatelem. Zda vám může nabídnout i další služby, jakými jsou například servis a oprava kotle nebo instalace nového kotle, když starý doslouží. Kvalitní obchodník vás také změnou dodavatele provede a maximum činností zařídí bezplatně za vás.

Poté, co od vás obdržíme vyplněné a podepsané potřebné dokumenty (především smlouva a plná moc), zařídíme výpověď smlouvy u stávajícího dodavatele plynu/elektřiny. Po obdržení výpovědi se na vás stávající dodavatel může obrátit s dotazem, jaké jsou důvody vašeho odchodu. Volba dodavatele je vaše svobodné právo a stávající dodavatel musí vaše rozhodnutí přijmout.

Zašleme na OTE (Operátor trhu) požadavek, aby vaše odběrné místo bylo evidováno na PPAS. Změna dodavatele trvá minimálně 10 pracovních dní. Je však potřeba počítat také s výpovědní lhůtou u vašeho stávajícího dodavatele. Většinou je výpovědní lhůta stanovena na 3 měsíce.

Po změně dodavatele dostanete od původního dodavatele konečné vyúčtování dodávky plynu/elektřiny. Od PPAS dostanete nový předpis záloh.

Ukončení dodávky plynu/elektřiny je vždy spojeno s ukončením smluvního vztahu mezi zákazníkem a dodavatelem.