

Křížovky pro spotřebitele 2023

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|---|---|
|  | E | | |  | E | R | Ú |
| P | L | Y | N |  | | | S |
| | E | | | | |  | P |
| | K | | D | | S | | O |
|  | T | E | P | L | O |  | R |
| | Ř | | I | | S | | A |
|  | I | | |  |  | |  |
| E | N | E | R | G | I | E |  |
|  | A | |  | | | | |



Tuto publikaci vydalo v roce 2023 Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. díky finančnímu příspěví ze strany Moravskoslezského, Olomouckého a Zlínského kraje a měst Ostrava, Bohumín a Rožnov pod Radhoštěm

Za podporu děkujeme!



OSTRAVA!!!



Obsah

| | |
|---|----|
| Služby spojené s bydlením | 4 |
| Rozúčtování a vyúčtování služeb spojených s bydlením | 6 |
| Rozúčtování a vyúčtování nákladů na dodávky vody a přípravu teplé vody..... | 8 |
| Rozúčtování nákladů na teplo..... | 10 |
| Námítky proti vyúčtování služeb spojených s bydlením..... | 12 |
| Energie: Náklady na dodávky plynu | 14 |
| Energie: Z čeho se skládá cena plynu?..... | 16 |
| Energie: Vyznejte se ve svém vyúčtování za plyn | 18 |
| Energie: Reklamace vyúčtování za plyn | 20 |
| Energie: Náklady na dodávky elektřiny | 22 |
| Energie: Z čeho se skládá cena elektřiny? | 24 |
| Energie: Vyznejte se ve svém vyúčtování za elektřinu..... | 26 |
| Energie: Reklamace vyúčtování za elektřinu | 28 |
| Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií | 30 |
| Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií: Odstoupení a výpověď smlouvy o dodávkách energií, kterou spotřebitel uzavřel na dálku nebo mimo obchodní prostory | 32 |
| Změna dodavatele energií přes zprostředkovatele..... | 34 |
| Jednostranná změna ceny nebo jiných smluvních podmínek, stěhování..... | 36 |
| Dodavatel poslední instance (DPI) | 38 |
| Řešení sporů v oblasti dodávek energií..... | 40 |
| ADR - Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů | 42 |

Služby spojené s bydlením

SLUŽBY SPOJENÉ S BYDLENÍM

Nejvyššími položkami co se týče nákladů na bydlení jsou nájemné a v současnosti také náklady na dodávky energií. Kromě těchto položek je ale nutné hradit i další plnění spojená s užíváním bytu tzv. „**služby spojené s bydlením**“.

Před vlastním poskytováním služeb si jejich rozsah zpravidla ujedná poskytovatel služeb (vlastník nemovitosti, bytové družstvo, pronajímatel...) s jejich příjemci (nájemník), nebo o rozsahu služeb rozhodne společenství vlastníků jednotek nebo bytové družstvo. Pokud ujednání o rozsahu služeb chybí v nájemní smlouvě je pronajímatel povinen zajistit po dobu nájmu alespoň tzv. **nezbytné služby!!!**

Nezbytnými službami jsou **dodávky vody a tepla**, odvoz a **odvádění odpadních vod** včetně čištění jímek, **odvoz komunálního odpadu**, **osvětlení a úklid společných částí domu**, zajištění **příjmu rozhlasového a televizního vysílání**, provoz a čištění **komínů**, **případně provoz výtahu**.



ZÁLOHY NA SLUŽBY




Poskytovatel služeb má právo na to, aby mu příjemce platil zálohy na úhradu nákladů na tyto služby. Výši a splatnost záloh (zpravidla měsíční) si ujedná poskytovatel služeb s jejich příjemcem, nebo o ní rozhodne shromáždění SVJ či členská schůze bytového družstva.



Pan Karel obdržel od svého pronajímatele během roku mimo zúčtovací období oznámení o zvýšení záloh za úklid společných prostor. Může pronajímatel zvýšit zálohy?

PAMATUJTE!

Pronajímatel má právo změnit v průběhu roku měsíční zálohu v míře odpovídající změně ceny nebo v případě změny rozsahu či kvality služby. Změna včetně řádného zdůvodnění musí být nájemci písemně oznámena. Záloha v nové výši se hradí nejdříve od 1. dne měsíce následujícího po (tajenka na protější straně).

| | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------------|--|---|----------------|--|------------------------|-----------------|
| POMŮČKA: ANTRO, ČÍZOV, HEROIDA, IDO, LENS, NOSS | ČÁST JEŘÁBU | PŘÍPRAVEK NA NÁBYTEK | ITALSKY JESKYNĚ | EXISTUJÍ |  | BRLOH | JIŽNÍ PLOD | NEPŘIJMAT S RADOSTÍ | TEMNOTA |
| KRAJINA | | | | | VEŘEJ | | | | |
| FR. SÍDLO | | | | | JEDINĚ (NÁŘ.) | | | | |
| ANEBO (ZAST) | | | | | LAVICE (NÁŘEČ) KUS | | | | |
| Tajenka | | | | | | | | | ETIOP. SÍDLO |
| SLEPIČÍ SLABIKA | | | | NAŘÍKATI SKVRNA V OBLIČEJI | | | | | |
| SPISOVÁ ZNAČKA | | | PST TNOUT | | | PRADO BRÁTI | | | |
|  | BÝVALÁ POLICEJNÍ ZKRATKA | UKAZOVACÍ ZÁJMENO MILOSTNÝ BÁSNICKÝ DOPIS | | | | | UKAZOVACÍ ZÁJMENO PRACOVNÍK ZPRACO- VÁVAJÍCÍ ZVÍŘECÍ KŮŽE | | |
| ZIMNÍ POKRÝVKA | | | | | SPZ DOLNÝ KUBÍN | | | ANGL. SYN | SVOJI |
| PŘIBUZNÁ | | | | | SKOTSKÝ OSTROV (SOUOSTROVÍ SHETLANDY) ČAROVNOST | | | | |
| CITO- SLOVCE ODPORU | | | PLAVECKÝ STYL | ČÁST JIHLAVY VERNEŮV KAPITÁN NAUTILA | | | | | |
|  | Tajenka ANGL. MAPA | | | | | | | | |
| ANGLICKY HORNINA | | | | | | | | CHEM. ZN. THALIA | OSLÍ HÝKÁNÍ |
| NAHÁČ | | | | | TITO (NÁŘEČ) | | | | |
| CVOK (SLEN- GOVĚ) | | | | | ŠICÍ POTŘEBA (SLOVEN.) | | | | |

Rozúčtování a vyúčtování služeb spojených s bydlením

PŘÁVA ODBĚRATELŮ SLUŽEB

Poskytovatel služeb je povinen vyúčtovat příjemci skutečnou výši nákladů oproti zálohám na jednotlivé služby nejpozději do čtyř měsíců od skončení zúčtovacího období.

V tomto vyúčtování musí být uvedena:

- skutečná výše nákladů na služby v členění podle jednotlivých služeb se všemi potřebnými náležitostmi, a
- celková výše přijatých měsíčních záloh za služby tak,

aby výše případných rozdílů ve vyúčtování byla zřejmá a kontrolovatelná z hlediska způsobů a pravidel sjednaných pro rozúčtování, které samotnému vyúčtování nutně předchází.

ROZÚČTOVÁNÍ SLUŽEB

Rozúčtováním je proces rozdělení nákladů za poskytované služby na jednotlivé příjemce služeb (rozdělení nákladů na jednotlivé byty v bytovém domě) a stanovení způsobu, jakým se tak děje.

VYÚČTOVÁNÍ SLUŽEB

Vyúčtováním je následné porovnání skutečné výše nákladů na služby se zaplacenými zálohami na jednotlivé služby v daném zúčtovacím období, a to z pohledu zúčtovací jednotky (domu), ale i z pohledu jednotlivého příjemce služeb.



NA CO SE NÁS NEJČASTĚJI PTÁTE?





Jak přiměju svého pronajímatele, aby mi předložil řádné vyúčtování služeb?

Podle „zákona o službách se za nedodržení termínu pro doručení vyúčtování stanoví poskytovateli služeb pokuta za prodlení s nepeněžitým plněním. Příjemce služeb má nárok na zaplacení pokuty, a to ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení (nebyla-li ujednána pokuta v jiné nižší výši).

Kde najdu pravidla podle kterých se poskytovatel při rozúčtování řídí?

Podle zákona č. 67/2013 Sb., o službách, se o způsobu rozúčtování dohodne s dvoutřetinovou většinou nájemců poskytovatel, nebo o něm rozhodne družstvo, anebo společenství vlastníků jednotek. Způsob rozúčtování tak řeší např. stanovy SVJ nebo družstva, nájemní smlouvy atd. a pro případ, že k takovému rozhodnutí nebo dohodě nedojde pak pravidla upravuje přímo výše uvedený zákon a související vyhlášky vydané Ministerstvem pro místní rozvoj.

PAMATUJTE: U nájemních smluv, kde jsou náklady ze strany nájemce hrazeny formou tzv. paušální platby, nemá pronajímatele (poskytovatel služeb) povinnost platby za poskytované služby (tajenka na protější straně).

| | | | | | | | | | |
|---|-------------------|--|---|--|---|---|--|---------------------|---|
| POMŮČKA: OIRT, PIGEON, SCORE, SKIP, TIREE | ZKR. DECIMETRU | ZN. UNIVER- SÁLNÍHO ORCHESTRU | NÁZEV HLÁSKY | DO TOHO MÍSTA |  | ANGL. POČETNÍ JEDNOTKA | VEDLEJŠÍ MÍSTNOST | ANGLICKY BŘEČTAN | DĚTSKÉ SBOHEM |
| ČÁST OPERY | | | | | TĚŽKÁ VÝSPNÁ NÁDOBA Tajenka | | | | |
| NAŠE HEREČKA | | | | | | | | | |
|  | OKRAJE STŘECH | MATKA KRISTOVA | NEZHOUNBÉ NÁDORY RUSKÉ MUŽSKÉ JMÉNO (20.9.) | | | | | |  |
| ZN. PRACÍHO PRÁŠKU | | | | ZKR. ÚSTŘEDNÍ RADY ODBORŮ | | | | AMER. ZPĚVAČKA | EVROPSKÝ OSTROV |
| NEČISTOTA | | | | ĎÁBLI VÝMEŠEK | | | | | |
| VĚZENÍ | | | | | | MPZ AUSTRÁLIE ANGL. NE | | | |
| ANGLICKY HOLUB | | | | | | | INIC. LUKAV- SKÉHO ČESKÉ DRÁHY | | |
| KÓD JEMENU | | | SLEPICE STROP (NÁREČNĚ) | | | | | | |
|  | BÁSNÍCI | CITO- SLOVCE ZVUKU TRUBKY OPRŠET | | | | ČÁST ROKU ION SE ZÁPORNÝM EL. NÁBOJEM | | | |
| LESKLÝ POVRCH MOUČNÍKŮ | | | | | | | RUDNÉ DOLY (ZKR.) SÓLOVÁ VOKÁLNÍ SKLADBA | | |
| OBTOČENÁ | | | | | | | | ZNAK RODU | RUSKÉ UKAZOVACÍ ZÁJMENO |
| NÁZEV HLÁSKY Š | | | ZN. TANTALU | BRITSKÝ OSTROV CIZÍ MUŽSKÉ JMÉNO | | | | | |
| PŘÍBUZNÁ | | | | | MEZINÁR. ROZHL. A TEL. ORGANI- ZACE | | | | |
| JIHOEVRO- PAN | | | | | ČI | | | | |

Rozúčtování a vyúčtování nákladů na dodávky vody a společnou přípravu teplé vody

NÁKLADY NA DODÁVKU VODY A TEPLA

Na naše poradny se často obrací spotřebitelé s dotazy ohledně rozúčtování nákladů na dodávku vody a tepla. Základními podklady pro poskytovatele služeb (pronajímatele a vlastníky jednotek) pro rozúčtování nákladů mezi jednotlivé příjemce jsou faktura od dodavatele tepla obsahující celkové náklady na objekt v Kč a množství odebraných GJ a faktury od dodavatele vody s celkovými náklady za vodné a stočné.



ROZÚČTOVÁNÍ NÁKLADŮ NA DODÁVKU STUDENÉ VODY

Pokud jsou v bytě instalovány vodoměry na studenou vodu, provádí se rozúčtování podle naměřených hodnot za dané období.

Nejsou-li vodoměry k dispozici, rozúčtují se náklady podle odhlasovaných pravidel. Zákon totiž umožňuje, aby si SVJ, bytové družstvo, či pronajímatel se souhlasem min. 2/3 nájemníků stanovili jiný způsob rozúčtování např. podle průměrného počtu osob, podle m², nebo podle tzv. směrných čísel.

TIP: Rozdíl v náměru vodoměru na vstupu do domu (patě domu) oproti součtu náměrů bytových vodoměrů se může pohybovat cca do 15 %, což může být způsobeno nižší přesností měření v bytech oproti měření na patě domu. V případě vyššího rozdílu je vhodné pátrat po možné příčině (únik vody...). případně podat námitky proti vyúčtování.

ROZÚČTOVÁNÍ NÁKLADŮ NA SPOLEČNOU PŘÍPRAVU TEPLÉ VODY V DOMĚ S BYTY

Náklady na poskytování teplé vody v zúčtovací jednotce tvoří:

- * náklady na tepelnou energii spotřebovanou na ohřev vody a
- * náklady na samotnou vodu.

Náklady na tepelnou energii spotřebovanou na ohřev vody se rozdělí na:

- * **složku základní**, která činí 30% z těchto nákladů a rozdělí se mezi konečné spotřebitele podle poměru velikosti podlahové plochy bytu nebo nebytového prostoru k celkové podlahové ploše bytů a nebytových prostorů v zúčtovací jednotce a
- * **složku spotřební**, která činí 70% a rozdělí se mezi konečné spotřebitele poměrně podle náměrů vodoměrů instalovaných u konečných spotřebitelů.

Náklady na spotřebovanou vodu použitou k poskytování teplé vody se rozdělí mezi konečné spotřebitele poměrně podle náměrů instalovaných vodoměrů u příjemců služeb.

PAMATUJTE! Pokud nejsou instalovány vodoměry teplé vody, provádí se rozúčtování spotřební složky dle (tajenka na protější straně) nebo podle podlahové plochy prostoru.

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|------------------------------------|-----------------------|---|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| POMŮČKA: AL, ALIT, HPA, ISP, MOLA, UNT, VC | PLÁTĚNÉ PŘÍSTŘEŠÍ | OBAL | SPZ RYCHNOVA NAD KNĚŽNOU | | Tajenka | VYZA- ŘOVAT | DVOULETÉ OBILÍ SETÉ NA PODZIM | ESTONSKÝ SPISOVA- TEL | POBÍDKA TAHOUNŮ (NÁŘEČNĚ) |
| ZKRATKA REZER- VACE | | | | HLODAVEC | | | | | |
| ŘEKA | | | | ROZHODNĚ ŘEKA V TATRÁCH | | | | | |
| CITO- SLOVCE BOLESTI | | | DĚLIT NA POLOVINY | | | | | | |
| SPZ NOVÉ ZÁMKY | | | OBLOUZ- NĚNÍ (ZAST) ANGL. NEBO | | | | | ROZLEHLÁ LUČNÍ PLOCHA | JIHOEVRO- PAN |
| | DOZPÍVAT SPZ VERCELLI (ITALIE) | | | | | | ŘÍMSKY 51 BA I | | |
| CITO- SLOVCE VRČENÍ | | | | | | CHYBA V TENISU JMÉNO DESTINNOVÉ | | | |
| TÁZACÍ ZÁJMENO | | | ŽENSKÉ JMÉNO (2.3.) DO DNA (HOVOR) | | | | | | |
| | CITO- SLOVCE ODPORU | OPUČHLINA PŘED- LOŽKA S 2. PÁDEM | | | | | CIZÍ MUŽSKÉ JMÉNO ANGL. DÍSL | | |
| SPORT PROVO- ZOVANÝ V RINGU | | | | UŽOVKA OBYDLÍ | | | | ZBO- HATLÍCI (HANL.) | PŘEBYT |
| RUDNÉ DOLY (ZKR.) | | | LAOSKÝ KMEN DO PŘEDEM URČENÉ LHŮTY | | | POSKYTOVA- TEL INTERNETU CHOROBNÁ ZMĚNA PLACENTY | | | |
| | SPZ PRAHA - VÝCHOD | OSOBNÍ ZÁJMENO SPZ OPAVY | | | SLOV. JMÉNO JIŽ | | | | |
| Tajenka | | | | | | | | | |
| JEDNOTKA ATMOSFÉ- RICKÉHO TLAKU | | | | SÍDLO V OKRESE KUTNÁ HORA | | | | | |
| GERMÁN | | | | | DRUH SLITINY | | | | |

Rozúčtování nákladů na teplo



ROZÚČTOVÁNÍ NÁKLADŮ NA TEPLA

Tam, kde **není** stanovena **povinnost instalace stanovených měřidel nebo zařízení pro rozdělování nákladů na vytápění** se pravidla pro rozdělení nákladů stanoví na základě ujednání vlastníka se všemi nájemci v domě, v případě družstva se všemi členy družstva, u společenství ujednáním všech vlastníků jednotek.

POZOR: Tomu kdo neumožní ve svém bytě montáž měřičů nebo indikátorů, nebo neumožní odečet jejich hodnot, může být spotřební složka stanovena odhadem ve výši trojnásobku průměrného nákladu na m² v objektu!

ZKUŠENOST Z PORADNY:

Pan Lumír ve svém ročním vyúčtování našel nedoplatek ve výši téměř 8000 Kč za teplo. Snažil se jej reklamovat, jelikož má pocit že oproti jiným nájemníkům topí mnohem méně a platí stejně. Obdržel odpověď, že u bytů, kde je spotřeba menší než 80% dochází ke korekci. Jeho byt byl vytápěn o 59% méně než byl průměr domu, proto byla u výpočtu provedena korekce.



Tam, kde taková povinnost stanovena je, rozdělí se náklady na teplo na dvě složky:









ZÁKLADNÍ SLOŽKA představuje náklady rozpočítané na plochu bytu či nebytového prostoru a pokrývá mj. fixní náklady na pohotovostní výkon otopné soustavy, prostupy tepla, tepelné ztráty anebo vytápění společných prostor domu. Základní složka může činit 30-50 % celkových nákladů na teplo

SPOTŘEBNÍ SLOŽKA by měla pokrýt náklady na teplo, které vytápí byt, jehož spotřebu lze prostřednictvím termostatických hlavice na radiátorech regulovat. Tyto náklady se počítají buď podle údajů z měřičů na přívodu tepla do bytové jednotky nebo tzv. poměrových měřičů - indikátorů, jimiž jsou osazovány radiátory v bytech bytového domu.

Rozdíly v nákladech na vytápění připadající na 1 m² započitatelné podlahové plochy nesmí překročit u jednotlivých příjemců služeb hodnotu o 20 % nižší a hodnotu o 100 % vyšší oproti průměru zúčtovací jednotky (domu) v daném zúčtovacím období.

PAMATUJTE!

I v bytech, ve kterých se netopí, zaplatí majitel či nájemce 80 % průměrné ceny tepla. Naopak ti, kteří své domácnosti přetápějí, mohou zaplatit až (tajenka na protější straně).

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|--|--|-------------------------------------|---|
| POMŮCKA: ACHE, ALPAKA, AON, ARE, BOP, CHEIRON, RB, TAAL, TABAKO, TJK | NIKLOVÁ MOSAZ | MOUDRÝ KENTAUR | INIC. NOSITELE NC LÉK. Z ROKU 1932 |  | Tajenka | CITO- SLOVCE BOLESTI | PSOVITÁ ŠELMA | RUSKÉ MUŽSKÉ JMÉNO (25.6.) | JMÉNO ROLINSOVÉ |
| FR. ŘEKA | | | | MUŽSKÉ JMÉNO (30.12.) | | | | | |
| ZMRZLÁ VODA | | | | LŮNO ZÁPOR | | | | | |
| KLAVÍR | | | | | | POHŘEBNÍ HOSTINA VŘÍDEK NA SLIZNICI JAZYKA | | | |
| SPZ ARNSBERG (NĚMECKO) | | | CITO- SLOVCE ÚDIVU | | | | TU MÁŠ DRUH KAMEN | | |
| SLEPIČÍ SLABIKA | | |  | MEZINÁRODNÍ KÓD NORFOLKU SPOJ PROVEDENÝ ŠITÍM | | | | BOIÓTAN | MEZINÁ- RODNÍ KÓD TADŽI- KISTÁNU |
| JENŽ (BÁSN.) | | | HLEDAT ZKRATKA POJIŠ- TŮVNY | | | | | | |
|  | MPZ BOLÍVIE | DĚDINA OZNAČENÍ ZÁCHODKU (LID.) | | | | ZÁPAS SPZ DOLNÝ KUBÍN | | | |
| UKONČENÍ MANŽEL- STVÍ | | | | | | | NUKLEOVÁ KYSELINA (ZKR.) PŘEDLOŽKA S 2.PÁDEM | | |
| DŽEZOVÝ STYL S NEPRAVI- DELNYM FRÁZOVÁNÍM | | | | SPZ BLANSKA PATŘÍCI JANOVI | | | | PLAVECKÝ STYL | BRANKA (SPORT) |
|  | ZK. KREVNÍHO TLAKU | FRAN- COVKA | CITOSLOVCE PŘEKVAPENÍ ANGL. ŠTĚKAT | | | ZKR. DEKAGRAMU OTÍRÁNÍ | | | |
| POKRM RUSKÝ | | | | | | | PÍSMENO ŘECKÉ ABECEDY ESTONSKÉ SÍDLO | | |
| RODOVÝ SVAZ | | | | | FILIPÍN. SÍDLO NA OSTROVĚ LUZON ALŠOVY INICIÁLY | | | | |
|  | Tajenka | | | | | | | |  |
|  | MALBA TRANSPA- RENTNÍMI VODOVÝMI BARVAMI | | | | | | | |  |

Námitky proti vyúčtování služeb spojených s bydlením

VYÚČTOVÁNÍ SLUŽEB

Poskytovatel služeb je povinen vyúčtovat příjemci skutečnou výši nákladů oproti zálohám na jednotlivé služby nejpozději do čtyř měsíců od skončení zúčtovacího období.

V tomto vyúčtování musí být uvedena:

- skutečná výše nákladů na služby v členění podle jednotlivých služeb se všemi potřebnými náležitostmi, a
- celková výše přijatých měsíčních záloh za služby tak, aby výše případných rozdílů ve vyúčtování byla zřejmá a kontrolovatelná z hlediska způsobů a pravidel sjednaných pro rozúčtování, které samotnému vyúčtování nutně předchází.

PŘÍKLAD Z PORADNY:

Paní Martina se obrátila na naši poradnu s dotazem na vyúčtování služeb spojených s bydlením. Majitel bytu ji nepředkládá každoroční vyúčtování s odůvodněním, že to nemají ujednáno v nájemní smlouvě.

Samozřejmě má Martina nárok na pravidelné vyúčtování služeb spojených s bydlením a poskytovatel služeb je povinen mu jej předložit. Pokud s jeho obsahem nebude souhlasit může do 30 dní od obdržení podat námitky proti vyúčtování.








NÁMITKY PROTI VYÚČTOVÁNÍ

Nesouhlasíte-li s jeho obsahem máte právo podat poskytovateli služeb do 30 dnů od obdržení vyúčtování **námitky** ke způsobu a obsahu vyúčtování. Poskytovatel je povinen tyto Vaše námitky do 30 dnů od doručení vyřídit. Poruší-li poskytovatel tyto povinnosti máte jako příjemce služeb právo po něm požadovat zaplacení pokuty, a to buď ve sjednané výši, popř. ve výši nepřesahující 50 Kč za každý započatý den prodlení.

NAHLÍŽENÍ DO PODKLADŮ

Na základě Vaší **písemné** žádosti je poskytovatel služeb povinen nejpozději do 5 měsíců po skončení zúčtovacího období Vám doložit náklady na jednotlivé služby, způsob jejich rozúčtování, způsob stanovení výše záloh a provedení vyúčtování podle zákona o službách a umožnit pořízení jejich kopií.

PAMATUJTE: Máte právo nahlížet do podkladů k vyúčtování a do podkladů k (tajenka na protější straně). Jen je potřeba podat písemnou žádost.

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|--|-------------------------------------|--|---|--|--|--|---|
| POMŮČKA: MINA, NAS, REJT, ŠI, YES, ZUÁV | HLUČNO | PŘEZDÍV- KOU | VZOREC JODIDU DRASEL- NÉHO | BASKICKY A | Tajenka |  | KYČELNÍ KOST | DĚTSKÉ CITO- SLOVCE | ZN. CESIA |
| TRUHLA | | | | | | PLK | | | |
| SKOŘÁPKY MĚKKÝŠŮ | | | | | | ANGLICKÁ ROCKOVÁ KAPELA Z BIRMI- GHAMU ZN. AMERICIA | | | |
| ČIN. VÁHOVÁ JEDNOTKA (96,7 KG) | | | INDIÁN PROJEV PLÁČE | | | | | NORMALI- ZAČNÍ INSTITUCE ČINY | POLNÍ MÍRA |
| ANGL. ZKR. NÁMOŘNÍ LETECKÉ ZÁKLADNY | | | | POSLEDNÍ PÍSMENO RECKÉ ABECEDY CITOSLOVCE BOLESTI | | | | | |
| HONEC OSLŮ | | | | | | MEZINÁ- RODNÍ KÓD LIBÉRIE ŽILA | | | |
|  | COMPACT DISK | ČLEN AFRICKÉHO KMENE ŘÍMSKY 101 | | | | | TÁZACÍ ZÁJMENO | OHON | ČESKÝ ARCHITEKT |
| CIRKA | | | | FRAN- COUZSKY DEKORACE SLOŽKA POTRAVIN | | | | | |
| ŘÍMSKY 501 | | | NABOŽEN- SKÉ SVÁTKY DROBNÁ | | | | | | |
|  | KONČETINA | PLATIDLO ANT. ŘECKA PĚNKAVA | | | | | CITOSLOVCE PODIVU ČISTÍCÍ PROSTŘE- DEK | | |
| NEJ- SPODNĚJŠÍ ČÁST VYVÝŠE- NINY | | | | | | OSTROV NOVÝCH HEBRID ZKR. NAŠÍ TELEVIZE | | | |
| KANÓNY | | | | | ZKR. ČERVENÉHO KRÍŽE KÓD JAZYKA ISLANDŠTINY | | | SLONÍ ZUB |  |
|  | Tajenka ZN. KŘEMÍKU | | | | | | | | ANGL. NÁS |
| CELNÍ KÓD SLOVEN- SKA | | | OZNAČENÍ DRUHU VLAKŮ | | | SPZ NEUSTADT (NĚMECKO) | | | |
| OSLÍ HÝKÁNÍ | | | ZN. NEONU | | | SPZ ALSFELD (NĚMECKO) | | | |

Energie: Náklady na dodávky plynu

VYÚČTOVÁNÍ ZA PLYN

Jste-li odběratelem plynu, pak byste minimálně jednou ročně měli od svého dodavatele obdržet vyúčtování za tuto komoditu.

Termín vyúčtování za plyn je závislý na termínu odečtu plynoměrů, ten určuje provozovatel distribuční soustavy a liší se podle lokality. Vyúčtování zasílaná následně jednotlivými obchodníky se mohou lišit grafikou, všechna však musí obsahovat stejné povinné údaje!

JAKÉ ÚDAJE NAJDETE VE VYÚČTOVÁNÍ?

- ☞ Kontaktní údaje dodavatele
- ☞ Identifikační údaje týkající se odběrného místa (adresa zákazníka a zákaznické číslo, které slouží při komunikaci s dodavatelem)
- ☞ Období, za které je faktura vystavena, celková cena, přehled zaplacených záloh a z toho vyplývající přeplatek nebo nedoplatek.
- ☞ Informace, do jakého data je nezbytné doplatek uhradit či v případě přeplatku, do jakého data jej dodavatel zašle zpět.



DISTRIBUTOR A DODAVATEL

KDO JE KDO?

Plyn můžete nakoupit u jednoho z mnoha **dodavatelů**, kteří mají licenci k jeho prodeji.






O jeho dopravu až k vám domů se však starají tzv. **distributoři**. Zatímco dodavatele plynu máte právo změnit, distributoři spravují distribuční síť vždy pro všechny odběratele na určitém vymezeném území a nemůžete jej tedy měnit.

PŘÍKLAD Z PORADNY

Paní Jana ve svém vyúčtování obdržela přeplatek ve výši 4500 Kč. Myslela si, že jí jej dodavatel vrátí zpět na účet, ten jí ho ovšem převedlo do dalšího zúčtovacího období. **Jak je to s vrácením přeplatku?**

PAMATUJTE:

V případě, že máte přeplatek, záleží na (tajenka na protější straně), zda vám přeplatek dodavatel vrátí nebo převede do dalšího zúčtovacího období.

| | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------|--------------------------------------|---|---|--|---|----------------------------|------------------------|
| POMŮCKA: ÁMINA, BADEN, ESER, KUHN, LKA, NAUE, UTE | LIBÝ POCIT | STATEČNÝ | Tajenka |  | OBRÁZEK ZE ŽIVOTA | OKRESNÍ MUZEUM (ZKR.) | PRODEJNÍ STÁNEK | POČÍTA- ČOVÁ KLÁVESA | SPRA- COVNA MASA |
| LOUPEŽ | | | | PROF. DOSTIHOVÝ JEZDEC | | | | | |
| UMĚLÝ JAZYK | | | | MOHAME- DOVA MATKA ANGL. JÍST | | | | | |
| RAKOUSKÉ OKRESNÍ MĚSTO | | | | | | ČESKÝ PRÁVNÍK 19.STOL | | | |
| JMÉNO SKLADA- TELE MÁCHY | | | | | | ÚDER SPZ PROSTĚ- JOV | | | |
| MÍT SNY | | | | | PSACÍ POTŘEBY ZKRATKA REZERVACE | | | | |
| ČÁST TŘEBÍČE | | | | STÁTNÍ VĚDECKÁ KNIHOVNA (ZKR) KONEC | | | | EROTICKÝ ČASOPIS | DEKAGRAM |
|  |  | KOUPĚ HINDUIS- TICKÝ BŮH | | | | ČLEN MALOMĚŠ- TANSKÉ STRANY V PŘEDREVO- LUČNÍM RUSKU | LINKA DŮVĚRY (ZKRATKA) Tajenka | | |
|  | NÁČRTEK (ZAST.) KÓD SRÍ LANKY | | | | | | | | |
| SLOVEN. MUŽSKÉ JMÉNO | | | | | MLHA S OBSA- HEM KOUŘE | | | | |
| NĚM. CHEMIK (1900-67), NOSITEL NC | | | | | NÁZEV HLÁSKY OZNAČENÍ DRUHU VLAKŮ | | | ANGL. HVĚZDA | ANGL. ŘÍCT |
| EINSTEI- NOVÝ INICIÁLY | | | PRŮZRAČ- NOST BEZCENNÉ DÍLO | | | | | | |
|  | SPZ MODENA (ITÁLIE) | ŽVÁST ŘÍMSKY 55 | | | | NĚMECKÉ ŽENSKÉ JMÉNO CITOSLOVCE VÝZVY K TICHU | | | |
| ZARÍZENÍ NA MLETÍ | | | | | BICEPS | | | | |
| TÝKAJÍCÍ SE OVCI | | | | | JMÉNO PSA NA STARÉM BĚLIDLE | | | | |

Energie: Z čeho se skládá cena plynu?

Dotazy spotřebitelů se často týkají otázky ceny plynu, neorientují se v této problematice, neví z čeho se cena plynu vlastně skládá...

NEREGULOVANÁ ČÁST

Ceny uváděné v cenících obchodníků s plynem. Jejich výši a strukturu stanovuje každý obchodník s plynem podle své obchodní strategie:

- * **Variabilní složka**—cena za odebraný plyn (komoditu), cena za obchod...
- * **Fixní složka** —stálá platba, kterou zákazník zaplatí bez ohledu na svou spotřebu.

Neregulovanou část může dodavatel ovlivnit, proto veškeré slevy, které Vám obchodník nabízí se počítají jen z této části ceny. Volbou vhodného dodavatele může zákazník ovlivnit výši svých nákladů.

REGULOVANÁ ČÁST

- * cena za přepravu plynu (náklady na dovoz plynu do ČR a náklady na jeho uskladnění),
- * cena za distribuci plynu (doprava plynu do odběrných míst zákazníků),
- * cena za služby operátora trhu.

Výši regulovaných složek stanovuje ERÚ. Distributor ani dodavatel plynu výši těchto poplatků nemohou ovlivnit.

Plyn podléhá dani z přidané hodnoty.



TIPY pro Vás:




Jedním z dozorových orgánů v oblasti energetiky je **Energetický regulační úřad**, který mj. pomáhá spotřebitelům řešit spory s dodavateli energií.

www.eru.cz

TIP: Srovnajte si cenu, kterou platíte s tzv. Indikativní cenou plynu.

Víte, zda je cena, za kterou Vám plyn prodává Váš dodavatel, výhodná? Napoví indikativní cena plynu, kterou čtvrtletně vyhláší ERU. Indikativní ceny sice nejsou pro obchodníky závazné, avšak odběratelům mohou velmi dobře posloužit jako orientační ceny, i jako nástroj pro vyjednávání se stávajícím dodavatelem. Srovnání může být impulzem ke (tajenka na protější straně).

PAMATUJTE: Indikativní cenu plynu srovnávejte s neregulovanou částí konečné ceny za plyn. Při jednání s obchodníkem se proto ptejte po ceně za komoditu a další služby dodávky, to je neregulovaná část konečné ceny za plyn.

| | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------------------------------------|--|---|--------------------|-----------------------|---|-----------------|-----------------------|
| POMŮCKA: BUNT, NAO, NDAI, OKASE, RAT, SGS, TOJA | NÁZEV HLÁSKY S | ZKR. SVĚTOVÉ STRANY | MÍSTO KLIDU |  | TA I ONA | SPOLČENÍ NEKALÉ | ZVÍŘATA | ZN. MOUKY | MPZ LIBANONU |
| NEJVYŠŠÍ KARTA | | | | HORIZONT | | | | | |
| SVOJE | | | | SUDOKO- PYTNIK | | | | | |
|  | ŘEKA V JAB- LONCI | Tajenka ŘÍMSKY 516 | | | | | | VLASTNÍ EMĚ | KOSIT |
| OSTROV V ŠALA- MOUNO- VÝCH OSTROVECH | | | | | TŘESENÍ Tajenka | | | | |
| ŘÍMSKY 9 | | | ŘÍMSKÝCH 1500 LETADLO | | | MÁLOOST- NATÁ RYBA | ANGL. OSOBNÍ ZÁJMENO CITOSLOVCE STŘELBY | | |
| SVOJE | | | | ODBORNIK NA OPTICKÉ PŘÍSTROJE | | | | | |
| ANGL. VZDUCH | | | | PRINCEZNA DI ANGL. MUŽI | | | | | |
|  | ZŘEJMĚ | POTŘÍT TUKEM JAK (KNIŽNĚ) | | | | | | | |
| NÁRODNÍ KNIHOVNA | | | DÍVČÍ JMÉNO | | | | | MAJITEL OSLŮ | PRACOVATI NA STAVU |
| ZN. ASTATU | | | STARÝ TYP PLACHETNICE JAPON. JEZERO NA OSTROVĚ HOKKAIDŮ | | | | OBRNĚNÝ TRANSPOR- TÉR (ZKR.) PODNIK V ODOLENĚ VODĚ | | |
| VÉZT SE | | | | HLUK INICIÁLY STE- PHANSSONA | | | | | |
| VYMÍLÁNÍ | | | | | | POBÍDKA | | | |
| ZBYTEK | | | | | | ANGL. KRYSA | | | |
| PŘÍLEŽI- TOSTNÁ KOUPE | | | | | | KONĚ (BÁSN.) | | | |

V

Vyznejte se ve svém vyúčtování za plyn

Dostali jste vyúčtování za plyn, které podle vás nesouhlasí? Ještě před jeho reklamací si zkontrolujte těchto pár věcí.

JAK SE ORIENTOVAL VE SVÉM VYÚČTOVÁNÍ ZA PLYN? NA CO SE ZAMĚŘIT A CO ZKONTROLOVAT?

☞ **Zkontrolujte stav měřidla a spotřeby** uvedené na faktuře. Pokud nesedí (měřidlo ukazuje méně než je na faktuře), mohla vzniknout chyba při odečtu. Kontaktujte dodavatele a požádejte o opravu faktury, příp. fakturu písemně reklamujte.

POZN: Nesrovnalosti spotřeby na faktuře a plynoměru mohou nastat například při **chybném samoodečtu** odběratele nebo v případě, že distributor provedl tzv. **odhad spotřeby** (ten se provádí např. pokud měníte dodavatele a nenahlásíte do 5 kalendářních dnů skutečné stavy).

☞ **Zaměřte se na přehled historické spotřeby z minulých let**

TIP: Existují významné odlišnosti? Pátrejte po příčině (nový spotřebič, tuhá zima...). Není-li objektivní důvod může se ve faktuře skrývat chyba.

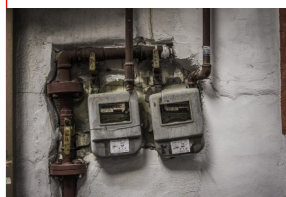
☞ **Byly započítány všechny zálohy, které jste uhradili?** Chyba se mohla stát, uvedli jste správné číslo účtu a variabilní symbol pro jednoznačné určení vašich plateb?

☞ **Předpis záloh na další období.** Výše záloh nemusí zůstat stále stejná. Dodavatelé výši záloh upravují nejen podle uplynulého období, ale také podle odhadu vývoje spotřeby a cen energií na další období..



CHYBA MĚŘICÍHO ZAŘÍZENÍ — PLYNOMĚRU

Na vině nesprávného vyúčtování může být i vada měřicího zařízení.








TIP: Máte-li podezření, že se plyn o mě r protáčí, zapište si stav a na noc odpojte všechny

spotřebiče. Zaznamenate-li ráno naměřený odběr obraťte se na svého distributora. Pozor v případě, že se prokáže, že zařízení vadné není, budete muset nahradit vzniklé náklady přezkoušení.

PAMATUJTE:

Energie se platí zálohově, což znamená, že až po vyúčtování Vaší spotřeby zjistíte (tajenka na protější straně). Výsledkem pak může být přeplatek, nebo nedoplatek.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---------------------------------|--|---|---|------------------------------------|--|----------------------------|
| POMŮCKA: ALLE, AMAR, ANOA, ATAIR, CIRK, ELOZE, FINN, ILOC, INRO, KARO, KOME | ANGL. INKOUST | NEOCHUTIT SOLÍ | ČÁST TĚLA | OSOBNÍ ZÁJMENO |  | NEBESKÉ TĚLESO OBÍHAJÍCÍ KOLEM PLANETY | SLOVEN- SKY TISK | PATŘÍCI ELE | NEPRACO- VAT S RÝČEM |
| BARMSKÉ SÍDLO | | | | | ZAÚPĚNÍ | | | | |
| CHEM. PRVEK | | | | | SÍDLO V BELGII ŘECKÁ BOHYNĚ ZASLEPE- NOSTI | | | | |
| TURECKÉ SÍDLO | | | | HVĚZDA V SOUHVEZDÍ ORLA ČAS (MEZIN. ZKR) | | | | | |
|  | Tajenka POSTAVA OPERY: OSTRČIL - LEGENDA Z ERINU | | | | | | | | |
| OBRAT- NOST | | | | | | | ZN. ASTATU ZÁMEZÍ VE FOTBALE | | |
| FILIPÍN. OSTROV | | | | | OSLÍ HYKÁNÍ NAVÁTĚ SNĚHY | | | JEDNOTKA ATMOSFÉ- RICKÉHO TLAKU | NĚM. ÚHOŘ |
| ŽÁDNÝ ČLOVĚK (SLOV.) | | | | TĚŽCE ŘIDÍCI PRACOV- NÍK | | | | | |
| ZN. NITU | | | MOJE PROS- TOPÁŠ- NOST | | | SPZ TEPLIC OBRNĚNÝ TRANS- PORTÉR (ZKR.) | | | |
|  |  | DEZIN- FEKČNÍ PROSTRĚ- DEK VYLOMENÍ | | | | | ZN. HLINÍKU PATŘÍCI IRCE | | |
|  | VYDÁVATI AROMA ŽEMLOVKA | | | | | | | JAPON. SÍDLO NA OSTROVĚ HONŠŮ | MALÁ OJ |
| Tajenka | | | | | | SPZ RYCHNOVA NAD KNĚŽNOU | | | |
| VYCHVA- LOVÁNÍ | | | | | | ČAJOVÝ PRACH CIRKA | | | |
| UGANDSKÝ OSTROV | | | | | BŘEZNO | | | | |
| NIGERIJ- SKÉ SÍDLO | | | | | TUROVITÝ SAVEC | | | | |

Reklamacce vyúčtování za plyn

Nedodržel dodavatel energií termín, uvedl špatnou cenu, nezahrnul všechny uhrazené zálohy, účtuje jiné množství než jste odebrali nebo jinak pochybil? Ozvěte se a vyúčtování reklamujte!

JAK REKLAMOVAT VYÚČTOVÁNÍ ZA PLYN

Pravidla upravující uplatnění reklamace vyúčtování za plyn hledejte ve smlouvě a obchodních podmínkách svého dodavatele. Najít byste měli nejen kde a jakým způsobem reklamaci podat, ale také v jakých lhůtách tak musíte učinit.

Reklamaci doporučujeme podávat písemně. Dopis, ve kterém reklamaci uplatňujete, by měl vždy obsahovat:

- * Vaše identifikační údaje
- * informace o reklamované faktuře - vaše zákaznické číslo, variabilní symbol, číslo odběrného místa, datum splatnosti, případně i tzv. EIC kód (u plynu)
- * podrobný popis reklamované skutečnosti.

TIP:

Pokud je částka nedoplatku pro Váš rozpočet příliš velká, požádejte dodavatele o
(tajenka na protější straně).

Tuto radu obdržela také paní Helena, která naši poradnu kontaktovala s dotazem na příliš vysoké nedoplatky. S dodavatelem se nakonec dohodla na přijatelném řešení.









PAMATUJTE:

Dodavatel má povinnost vyřídit Vaši reklamaci do 15 kalendářních dnů, ve vybraných případech, kdy je např. reklamováno množství dodané energie a je potřeba součinnost s distributorem je tato lhůta prodloužena na 30 dnů. Zároveň musí do 30 dnů od doručení reklamace vyrovnat rozdíl ve vyúčtování, který vzniknul chybnou fakturací.

V případě, že dodavatel tyto termíny nedodrží hrozí mu pokuta 750 Kč za každý den prodlení, max. výše náhrady činí 7500,- Kč. Tuto částku inkasuje odběratel, tedy vy.

POZOR! Uplatnění reklamace vyúčtování nemá odkladný účinek vůči povinnosti zaplatit vyúčtovaný nedoplatek v termínu! V případě oprávněné reklamace Vám bude částka vrácena.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|-----------------------------------|--|-------------------|------------------------------|
| POMŮCKA: ANS, BOLZANO, LISA, ROKS, ROKSY, YAKI, YIELD | JAPON, TISKOVÁ AGENTÚRA | LEPIDLO | NÁŠ MATEMATIK (BERNARD) | KRONIKY |  | TVRDÉ OVOCNÉ BONBONY | OBTOČENÁ | POHYB KYVADLA | ČÍSLOVKA ŘADOVÁ URČITÁ |
| SBÍRKY FOTOGRA- FIÍ | | | | | BONBON | | | | |
| CHEM. PRVEK | | | | | OČIŠTĚN (VODOU) UKAZOVACÍ ZÁJMENO | | | | |
| Tajenka | | | | | | | | | |
|  | CHMÝŘÍ | ZLOST DŘEVĚNÁ MRÍŽ NA VODNÍM TOKU | | | | | | OKOLO | ANGLICKÝ BŘEČTAN |
| ANGL. HRÁT | | | | | JAPONSKÝ PORCELÁN | | | | |
| NĚM. JEDNA | | | | MRTVĚ |  | MĚSÍČNÍ FÁZE VSUNUTÍ | | | |
| EXISTUJÍ | | | | | KUCHYŇ- SKÉ POTŘEBY ANGL. PLODIT | | | | |
| BABYLÓN- SKÁ BOHYNĚ | | | VÝBĚŽEK PEVNINY DO MOŘE UKAZOVACÍ ZÁJMENO | | | | ŘÍMSKÝCH 1500 | ČESKÝ ASTRONOM | |
|  |  | VÝHRA STARCI | | | | | | | EVROPSKÝ STÁT |
|  | Tajenka LYŽAŘSKÝ VÝTAH | | | | | | | | |
| MENŠÍ- KOVY INICIÁLY | | | NÁZEV HLÁSKY TAM (NÁŘEČ) | | | ANGL. ZKR. OTÁČEK ZA MINUTU | SOLMIZAČNÍ SLABIKA STUPEŇ CITLIVOSTI FILMU | | |
| TĚLO- CVIČNÝ PRVEK | | | | LOUPENÍ (ZAST.) SLEPIČÍ SLABIKA | | | | | |
| MRAVO- KÁRCE | | | | | MALÝ PES | | | | |
| BIOGRAF | | | | | DRUH BAVLNY | | | | |

Energie: Náklady na dodávky elektřiny

Jste-li odběratelem elektřiny, pak byste minimálně jednou ročně měli od svého dodavatele obdržet vyúčtování za tuto komoditu. Termín vyúčtování je závislý na termínech odečtů elektroměrů, které určuje provozovatel distribuční soustavy a liší se podle lokality. Vyúčtování zasílaná následně jednotlivými obchodníky se mohou lišit grafikou, všechna však musí obsahovat stejné povinné údaje!

JAKÉ ÚDAJE NAJDETE NA VYÚČTOVÁNÍ

- * Kontaktní údaje dodavatele
- * identifikační údaje týkající se odběrného místa (musí odpovídat údajům na smlouvě)
- * období, za které je faktura vystavena, celková fakturovaná částka, přehled zaplacených záloh a z toho vyplývající přeplatek nebo nedoplatek.
- * informace, do jakého data je nezbytné doplatek uhradit či v případě přeplatku, do jakého data jej dodavatel zašle zpět.
- * rozklad ceny
- * nově také datum konce smlouvy a tedy možného ukončení smlouvy s dodavatelem bez sankcí.



DISTRIBUTOR A DODAVATEL ENERGIÍ

KDO JE KDO?

Elektřinu můžete nakoupit u jednoho z mnoha dodavatelů, kteří mají licenci k jejímu prodeji. ale o její dopravu až k vám domů se starají tzv.
(tajenka na protější straně).

V ČR aktuálně působí tři distributoři elektřiny (ČEZ Distribuce, E.ON Distribuce a PRE Distribuce). Zatímco dodavatele máte právo změnit, distributoři rozvádí elektrickou energii vždy pro všechny odběratele na určitém vymezeném území (distribuční oblasti) a nemůžete jej měnit.






TIPY PRO VÁS:

Hlavním dozorovým orgánem v oblasti energetiky je **Energetický regulační úřad**, který mj. pomáhá spotřebitelům řešit spory s dodavateli energií.

TIP: ZKONTROLUJTE SI SVOU FAKTURU ZA ELEKTŘINU

Energetický regulační úřad na svém webu www.eru.cz nabízí k volnému užití nástroj na kontrolu faktury za elektřinu a také další užitečné nástroje kalkulačky pro nezávislé srovnání nabídek jednotlivých dodavatelů energií, kalkulačku pro kontrolu výše záloh...

Více na www.eru.cz

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|------------------------------------|---|---|--|---|---|----------------|--------------------|
| POMŮCKA: AKON, CRK, FEIK, RID, TRUNK | ANGL. KUFR (U AUTA) | ZNAČKA KOSMETIKY |  |  | FR. IMPRESIO- NISTA (ÉDOUARD) | PEŘEJ | THERMAL ANALYSIS- TERMÁLNÍ ANALÝZA | SLOVEN. IR | ZN. THULIA |
| ZKRATKA TELEVIZ- NÍCH NOVIN | | | Tajenka | VYKONÁVAT ODPLATU ZA SPÁCHANÝ ČIN | | | | | |
| ANGL. ZBAVIT | | | | POPLACH | | | | | |
| DOMÁCKY UVE | | | | TU MÁŠ NÁROD | | | Tajenka | NĚM. NE | NÁZEV PÍSMENE E |
| NESPO- JENÉ LEPIDLEM | | | | | | | | | |
| ZLOBIT (ŘIDCE) | | | | | | OBEC U BEROUNA PÁNSKÝ SLAVNOSTNÍ OBLEK | | | |
|  | PRAMĚNEK | RUDNÉ DOLY (ZKR.) ANGL. TAKY | | | ČESKÝ ARCHITEKT INIC. ZPĚVÁKA MUKA | | | | |
| MRAVNÍ ČISTOTY | | | | DŘEVĚNÁ DESKA | | | | | |
| DÍTĚ | | | | OPAK LESKU ZKR. ČES. ARMÁDY | | | | DOMÁCKY IVO | OZDOBNÁ SKŘÍŇKA |
| TRENÉR | | | | | ŘEV HOP | | | | |
|  | HEDVÁBÍ | PNUTÍ MÍSTO KDE SÍDLÍ BŮH | | | | JMÉNO HEREČ. JANŽUROVÉ CITOSLOVCE BLIKÁNÍ | | | |
| AKCE NÁRODNÍ OBRODY | | | | ČÁSTKA PENĚZ | | | | | |
| BEZ- KMENNÁ DŘEVINA | | | | MĚKKÉ LÁTKY | | | | | |
| KONŽSKÉ SÍDLO | | | | ŘÍMSKY 51 | | | OZNAČENÍ LETADEL ETIOPIE | | |
| ZÁPOR | | |  | ARMIA KRAJOWA | | | SPZ KARVINÉ | | |

Z čeho se skládá cena elektřiny?

Přestože všichni spotřebováváme stejnou elektřinu, každý z nás za ní platí jinak. Pojdme se podrobněji podívat také na cenu elektřiny.

CENA ELEKTRINY

NEREGULOVANÁ ČÁST CENY ELEKTRINY

- * Cena za každou odebranou megawatthodinu (cena za silovou elektřinu)
- * pevná cena za měsíc

Neregulovanou část může dodavatel ovlivnit, proto veškeré slevy, které Vám obchodník nabízí se počítají jen z této části ceny.

REGULOVANÁ ČÁST CENY ELEKTRINY

- * Poplatek za rezervovaný příkon
- * poplatek za systémové služby
- * příspěvek na obnovitelné zdroje
- * poplatek operátorovi trhu
- * a další položky

Tyto poplatky mohou tvořit v případě elektřiny velkou část ceny. Jejich výši stanovuje Energetický regulační úřad. Distributor ani dodavatel elektřiny výši těchto poplatků nemohou ovlivnit. V rámci regulované části máme jak položky závislé na množství odebrané energie, tak položky, které na množství energie, kterou skutečně odeberete, nezávisí a jsou účtovány podle délky období (počtu měsíců).

Z elektřiny dále platíme DPH a daň z elektřiny.



VYSOKÝ A NÍZKÝ TARIF




Používáte elektřinu k ohřevu vody, vytápění či k nabíjení elektromobilu? Pak byste měli na vyúčtování najít s p o t ř e b u rozdělenou na částku účtovanou za vysoký tarif (VT), a na částku účtovanou za nízký tarif (NT), který dovolu-
 je odebírat elektřinu za nižší ceny v předem daných časových úsecích během dne.



Samotné přepínání a přesné časy nízkého a vysokého tarifu určuje (tajenka na protější straně) a je rozdílné pro jednotlivé regiony.

TIPY PRO VÁS:

Cena elektřiny se liší dle distribuční sazby. Ověřte si, zda máte přiřazenu sazbu pro Vás nejvýhodnější. Správným nastavením distribuční sazby můžete výrazně ušetřit náklady na energie. Možná i vy platíte za elektřinu více, než musíte. Než se do změny sazby pustíte, poradte se nejdříve se svým elektrikářem.

| | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------------|------------------------|---|---------------------------------|--|----------------------------|---------------|------------------------------|
| POMŮCKA: AN, ANAT, AZA, ÍŠKA, JACO, KOLON, RAD, ROOD, VRTEJS | ČTVRTINA AKRU | FRANCOVKA | Tajenka |  | ČERV | ZDE | JUGOSLÁVSKÁ ŘEKA | SNADNĚJI | AUTOR BEZCENNÝCH DĚL |
| MATEMATICKÁ ZKRATKA (RADIÁN) | | | | VTISKNUŤÍ | | | | | |
| DOMÁCKY OLIVER | | | | HLUČNÝ POBÍDKA | | | | | |
| POŘÍDIT OPIS | | | | | | CITO-SLOVCE VOLÁNÍ NA KACHNY | | | |
| JIŽNÍ OVOCE | | | | | | STAROARMÉN. MĚSTO TRPASLIK | | | |
|  | BÝVALÁ POLICEJNÍ ZKRATKA | VČELÍ SPOLEČENSTVÍ DRŮBEŽ | | | | | NÁZEV PÍSMENE Ř Tajenka | | |
| ANGL. LYŽE | | | | ŘEMENÍ NEJMOCNĚJŠÍ BOHYNĚ V ZÁPADNÍ ASII | | | | DOMÁCKY ALENA | ANGL. MAPA |
| VÁLEČNÁ ŘÍMSKÁ TRUBKA | | | | | MEJDAN OKRESNÍ MUZEUM (ZKR.) | | | | |
| CIZÍ MUŽSKÉ JMÉNO (11.6.) | | | | | | CITO-SLOVCE ÚDIVU | | | |
|  | PODLÝ ČLOVĚK | NA TOM MÍSTĚ ANTICKÉ METRUM | | | | ZVUK PADAJÍCÍCH KAPEK KŮLNA NA SENO | | | |
| HOVĚZÍ DOBYTEK | | | | | PST TEPOT | | | JEDINĚ (NĀR.) | SÍDLO NA PORTUGALSKÉM TIMORU |
| ÚPLNĚ | | | | KAMENITÉ MÍSTO V ŘECE ZKR. KATEDRY ZÁPADOČESKÉ UNIVERZITY | | | | | |
| NÁZEV HLÁSKY | | | KUNÍ KOŽEŠINA | | | | | | |
| UKAZOVACÍ ZÁJMENO | | | HŘEBÍK DŘEVĚNÝ (ZAST.) | | | | | | |
| SUMERSKÝ BŮH NEBE | | | ESKY-MÁCKÉ OBYDLÍ | | | | | | |

Vyznejte se ve svém vyúčtování za elektřinu

CO SI ZKONTROLOVAT

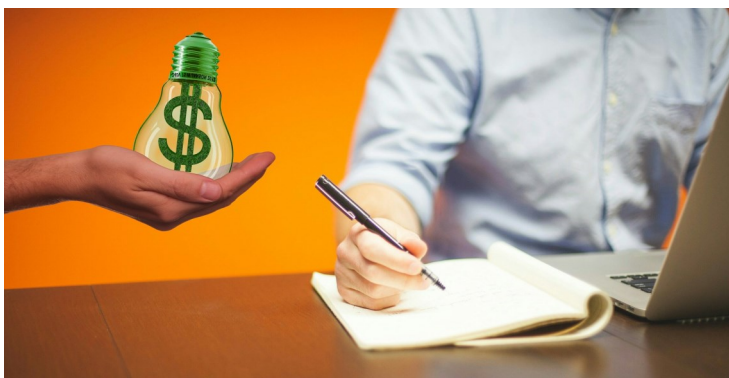
VE VYÚČTOVÁNÍ ZA ELEKTRINU?

☛ Zkontrolujte si výši své spotřeby:

Dodavatel musí uvést zejména výši celkové fakturované částky za celkové množství dodané komodity a související služby s daní z přidané hodnoty a bez této daně.

Platby za silovou elektřinu naleznete v kolonce „spotřeba elektřiny vysoký tarif“, popř. „spotřeba elektřiny nízký tarif“. „Počet jednotek“ značí spotřebu za dané období měřenou v MWh.

Zkontrolujte reálný stav měřidla. K nesrovnalostem může dojít např. v případě samoodečtu spotřebitelem, nebo v případě, že je spotřeba stanovena odhadem.



☛ Zaměřte se na přehled historické spotřeby z minulých let

Období, za které je vyúčtování vystaveno. Jednotlivá období na sebe musí navazovat.

☛ Byly započítány všechny zálohy, které jste uhradili?





Chyba se mohla stát, uvedli jste správně číslo účtu a variabilní symbol pro jednoznačné určení všech vašich plateb?

☛ Předpis záloh na další období.

Výše záloh nemusí zůstat stále stejná. Dodavatelé výši záloh upravují nejen podle uplynulého období, ale také podle odhadu vývoje spotřeby a cen energií na další období. O výši záloh se můžete s dodavatelem dohodnout.

TIPY PRO VÁŠ:

Existují významné odlišnosti oproti vyúčtováním za předchozí období? Potom pátrejte po příčině (tím mohou být například (tajenka na protější straně). Není-li objektivní důvod může se ve faktuře skrývat chyba.

| | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|--|-------------------|---|--|---|----------------------------------|--------------------|------------------|
| POMŮČKA: ASTOR, ISLE, KIVU, MOS, URSON | DĚTSKÁ HRAČKA | ČESTNĚ | Tajenka |  | NÁZEV HLÁSKY | STROJ NA ZPRACOVÁNÍ MATERIÁL TLAKOVOU DEFORMACÍ | UVNITŘ | FR. ŘEKA | POLSKÉ SIDLO |
| ZKR. VŠEO- BECNĚ FAKULTNÍ NEMOCNICE | | | | PRES- LEYHO JMÉNO | | | | | |
| MPZ LAOSU | | | | HLAVNÍ MĚSTO BĚLORUSKA (BELARUS) KANTORKA (SLANG.) | | | | | |
| JEZERO V RWANDĚ | | | | | OBILNÍ SKLADIŠTĚ DOMÁCKY EDUARD | | | | |
|  | NÁSTROJE K RYTÍ | | | | | PULS MPZ AUSTRÁLIE | | | |
|  | OLIVOVĚ ZELENÁ BARVA | OVOCNÁŘ STROMOVÝ DIKOBRAZ | | | | | | ČESKÝ ARCHITEKT | NA ONOM MÍSTĚ |
| KOUPĚ | | | | CITOSLOVCE BOLESTI ANGLICKY PRST NA NOZE | | | ZKR. REZNÁ OCEL Tajenka | | |
| ČÁST SOU- STRUHU | | | | | ZAÚPĚNÍ ZN. RADONU | | | | |
| RAKOUSKÉ CIGARETY (ZNAČKA) | | | | | | ZKRATKA AMERIC- KÉHO DOLARU | | | |
| ČÁST ZUBU | | | | | | VIDA MEGAVOLT | | | |
| UMÍNĚNÝ ZÁPOR | | | | KYT | MOJE | | | ODVĚTVÍ | PLEMENA |
|  | SPZ KUTNÉ HORY | ZKRATKA BEZDRÁTOVÉ TECHNOLO- GIE ČÁST STROJE | | | VZOREK X | | | | |
| DETEK- TIVKA | | | | | | SLOVEN. JENOM | | | |
| ČÁST UDICE | | | | | | ŠPANĚL. SIDLO | | | |
| ZN. AMERICIA | | | INIC. SMOLJAKA | | | PLOŠNÉ MÍRY | | | |

Reklamacce vyúčtování za elektřinu

Nedodržel dodavatel energií termín, uvedl špatnou cenu nebo jinak pochybil? Ozvěte se a vyúčtování reklamujte. Pravidla upravující uplatnění reklamacce vyúčtování za elektřinu hledejte ve smlouvě a obchodních podmínkách svého dodavatele. Najít byste měli nejen kde a jakým způsobem reklamaci podat, ale také v jakých lhůtách tak musíte učinit.

Reklamaci doporučujeme podávat písemně.

Dopis, ve kterém reklamaci uplatňujete, by měl vždy obsahovat:

- * **vaše identifikační údaje**
- * **informace o reklamované faktuře - vaše zákaznické číslo, variabilní symbol, číslo odběrného místa, datum splatnosti, příp. i EAN kód (u elektřiny)**
- * **podrobný popis reklamované skutečnosti** (např. doložená úhrada zálohy, která ve vyúčtování nebyla zohledněna, účtování ceny v rozporu s uzavřenou smlouvou...).



VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Dodavatel má povinnost **odpovědět na Vaši reklamaci do 15 kalendářních dnů** nebo 30 dní v případě reklamacce souvisejících služeb (např. výše spotřeby). Zároveň musí do 30 dnů od doručení reklamacce vyrovnat rozdíl ve vyúčtování, který vzniknul chybnou fakturací.






Pokud tyto termíny nedodrží hrozí mu pokuta 600,- Kč za každý den prodlení, a to až do hodnoty 24 000,- Kč. Tuto částku inkasujete odběratel, tedy vy.

TIPY PRO VÁS:

Na vině nesprávného vyúčtování může být i vada měřícího
(tajenka na protější straně).

Máte-li podezření na vadu zařízení zapište si stav elektroměru a na noc odpojte všechny spotřebiče. Zaznamenate-li ráno naměřený odběr, obraťte se na svého distributora a požádejte o přezkoušení. Pozor v případě, že se prokáže, že zařízení vadné není, budete muset nahradit vzniklé náklady přezkoušení.



| | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|--|----------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| POMŮCKA: CUPO, INTO, IRON, NOX, OPIZ, TAKA, VACA, YAP | VYRYTÉ RÝHY | ZNAČKA AMERIC- KÝCH POČÍTAČŮ | CHMURNĚ (HUD.) | KÉŽ |  | ESTETIK | ELEGANCE | ZKRATKA VELMOCI | ZNAČ. GONIOME- TRKÉ FUNKCE |
| NÁŠ GRAFIK | | | | | SLANGOVĚ JÍDELNÍ MISKA | | | | |
| KAPALNÝ KOV | | | | | SLOV. SASOVÉ TENCI | | | | |
| ATOL V SOU- OSTROVÍ KAROLINY | | | | OHLEDNĚ MALÝ BOBR | | | | | |
| TĚŽKOST | | | | | | | | ZDĚŠENÍ | LÍZÁNÍM SETŘÍT |
| OZNAČENÍ LETADEL IRÁKU | | | ANGL. OVES CAPÁNÍ | | | | PST AGÁVOVÝ NÁPOJ | | |
|  |  | SPZ OKRESU ČESKÉ BUDĚJOVICE MÍSTO TOHO | | | | BÝVALÝ ŠACHOVÝ MISTR SVĚTA PODROBIT SI | | | |
|  | Tajenka ČESKÁ STÁTNÍ NORMA | | | | | | | | |
| TÝKAJÍCÍ SE PTÁKA S DLOU- HÝMA NOHAMA | | | | | ZAKLADA- TEL ČESKÉ FLORISTIKY | | | | |
| SPLYNUTÍ TOKŮ | | | | | BULHAR- SKÝ TAK DŘÍVĚJŠÍ ZKR. POLSKA | | | | |
| ANGL. ZÁPOR | | | | UNIKAT NEJMENŠÍ ČÁST MOLEKULY | | | | | |
|  | ZDRHOVA- DLO | SLOVEN- SKÝ SOUHLAS | CIZOKRAJNÁ SUBTROP. ROSTLINA ŘADOVÁ ČÍSLOVKA | | | | | STAROŘÍM- SKÁ BOHYNĚ NOCI | A TAKÉ NE |
| SOUČÁST KOVÁNÍ | | | | | | | TU MÁŠ IRÁCKÁ STUDNA | | |
| ANGLICKÁ PŘED- LOŽKA | | | | | ŽELEZNÁ GOLFOVÁ HŮL | | | | |
| BÁSEŇ | | | | | NÁJEMNÝ AUTOMO- BIL | | | | |

Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií

ZMĚNA DODAVATELE ENERGIÍ

Nejste spokojeni se službami svého dodavatele energií? Našli jste výhodnější nabídku? Každý spotřebitel má právo zvolit si a změnit svého dodavatele energií. Důvody k tomuto kroku mohou být rozdílné. Zpravidla chceme snížit své výdaje za energie. Je to snadnější, než si myslíte. Celou akci je však nutné správně načasovat a nenechat se napálit.

UKONČENÍ SMLOUVY NA DOBU NEURČITOU

Pokud je Vaše stávající smlouva uzavřena na dobu neurčitou, pak by její ukončení nemělo být spojeno s žádnou sankcí ani dalšími poplatky. Jen je potřeba dodržet sjednanou výpovědní dobu!

PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY NA DOBU URČITOU

Pozor: Pokud mimo sjednaný termín ukončíte smlouvu, která byla uzavřena na dobu určitou a nedodržíte tím původně sjednaný závazek, mohou Vám hrozit ze strany dodavatele nemalé sankce!

TIPY PRO VÁS:

S účinností od 1. 1. 2022 najdete nově v části C vašeho vyúčtování datum ukončení smlouvy, které je pro Vás důležité v případě, že chcete dodavatele změnit bez sankce za předčasné ukončení smlouvy.



JAK POZNÁM VÝHODNOU NABÍDKU ?




Vytipujte si několik konkrétních dodavatelů a srovnajte si nejen jejich cenové, ale i další obchodní podmínky.

Pozor nepřistupujte ke změně dodavatele pouze na základě informací, které obdržíte od podomního obchodníka bez řádného prostudování podepsaných smluv!

Srovnání nabídek dodavatelů usnadní nezávislé srovnávací kalkulačky na stránkách ERÚ nebo kalkulator.tzb-info.cz/

POZOR NA AUTOMATICKÉ PRODLOUŽENÍ SMLOUVY, TZV. PROLONGACI

Smlouvy na dobu určitou obvykle obsahují tzv. **prolongační doložku**, která smlouvu (tajenka na protější straně) o další období. Spotřebitel je oprávněn takový závazek ze smlouvy **bez postihu vypovědět kdykoliv až do dvacátého dne před uplynutím původně sjednané doby trvání závazku a to s účinností ke dni uplynutí původně sjednané doby.**

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|---|--|---|--|--|---|-------------------|------------------------|
| POMŮČKA: ASER, BKB, IRIAN, NOSS, RIS, ULMANN, URU, YSAYE | SPZ OKRESU BLANSKO | PŘED- LOŽKA | Tajenka |  | ČÁST VOZŮ | ÚŘEDNÍ ZNAČKA NA ŠPERKU | CIZO- KRAJNÁ SUBTROP. ROSTLINA | RUSKY RÝŽE | ANGL. ANO |
| HAD | | | | KOŽNÍ CHOROBY | | | | | |
| KŘESŤAN- SKO DEMOKRA- TICKÁ UNIE | | | | ROMEOVA MILÁ BA | | | | | |
| PÍSMENO ŘECKÉ ABECEDY | | | | | SKOTSKÝ OSTROV (SOUOSTROVÍ SHEPHERDY) VÝZNAMNÝ ARCHITEKT (1822.1897) | | | | |
|  | ČÁSTI DNŮ | HADR MYS SOMÁLSKA | | | | | | ZN. CERU | ŘÍMSKÝCH 1500 |
| OPILÝ | | | | | | INICIÁLY HERCE KORBE- LÁŘE | ZKR. CENTIME- TRU Tajenka | | |
| MYŠLENÁ STŘEDOVÁ ČÁRA | | | | VOZIDLO JEDNOS- TOPE | | | | | |
| ZKR. STŘEDOEV- ROPSKÉHO ČASU (ANGL.) | | | | PLOŠNÁ MÍRA ČI | | | | NÁZEV HLÁSKY K | SPZ PRAHY- MĚSTA |
| ČÁST INDONÉSIE | | | | | | SMYČKY | | | |
|  | BELGICKÝ HOUSLOVÝ VIRTUOS | AMER. TELEVIZNÍ SPOLEČ- NOST OMAK | | | | DO VĚTŠÍ VZDÁLE- NOSTI KONČETINA | | | |
| ANGL. JHO | | | | | OBYDLÍ VČEL | | | VELKÁ ZIMA | VÁNEK |
| CVIK | | | | | U RODINY DAŇ Z PŘIDANÉ HODNOTY | | | | |
| ZN. AMERICIA | | | PŘED- LOŽKA S 2. PÁDEM SPZ KARVINÉ | | | BRAZIL. ŘEKA ANGL. ZKR. PŘETÍŽENÍ (OVERLOAD) | | | |
| DLOUHO- SRSTÝ TIBETSKÝ SKOT | | | | OHEŇ | | | | | |
| BASKICKA TERORIST. SEPARATIS- TICKÁ ORGANIZACE | | | | ČÁST ROSTLINY | | | | | |

Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií:

Odstoupení a výpověď smlouvy o dodávkách energií, kterou spotřebitel uzavřel na dálku nebo mimo obchodní prostory

Vzhledem k tomu, že řada dodavatelů energií nemá hustou síť poboček po celé ČR může být pohodlné uzavřít smlouvu o dodávkách energií prostřednictvím telefonu nebo internetu. Někteří dodavatelé, a to někdy i přes zákaz tohoto způsobu prodeje v dané obci, stále využívají i podomního prodeje, oslovují spotřebitele na ulici...



Víte, že pokud spotřebitel uzavře smlouvu některým z výše uvedených způsobů disponuje zvláštními právy. Je tomu tak proto, že při těchto způsobech uzavírání smlouvy nemusí mít spotřebitel v danou chvíli dostatek informací, může být vystaven nepřiměřenému tlaku, nekalým praktikám nebo momentu překvapení. Jedná se o tzv. **právo na rozmyšlenou**. **Právo na rozmyšlenou** lze realizovat jedním ze dvou způsobů, odstoupením do 14 dnů od uzavření smlouvy, nebo i později výpovědí ve lhůtě do 15. dne po zahájení dodávek od nového dodavatele.

PRÁVO NA Odstoupení OD SMLOUVY BEZ UDÁNÍ DŮVODU

Pokud jde o smlouvu o dodávkách elektřiny nebo plynu uzavřenou na dálku (telefon, internet) nebo mimo obchodní prostory (doma, venku, v restauraci...) máte právo od této smlouvy písemně odstoupit, bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce a to ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Odstoupení od smlouvy je potřeba odeslat nejpozději poslední den lhůty.






PRÁVO SMLOUVU VYPOVĚDĚT

Spotřebitel má také právo smlouvu o sdružených službách dodávek energií, kterou uzavřel na dálku nebo mimo obchodní prostory **vypovědět bez sankce ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu** (lze vypovědět jak smlouvu na dobu neurčitou, tak smlouvu uzavřenou (tajenka na protější straně).

V případě této výpovědi však běží **výpovědní doba**, která činí **15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi**.

Může se tak stát, že spotřebitel na určitou poměrně krátkou dobu k danému dodavateli přejde. Musí si pak následně urychleně hledat náhradního dodavatele.

POZOR: Výše uvedené možnosti nemáme pokud smlouvu uzavřeme přímo na pobočce konkrétního dodavatele!

| | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|---|---|--|---|--|-------------------|
| POMŮCKA: ÁSAMY, ERR, ICAO, LAA, NYALA, TEMU | TĚLO- CVIČNÝ PRVEK | BENZINOVÁ ČERPADLA | TU MÁŠ | JEDNOTKA EL. ODPORU | Tajenka |  | OLIN | NÁŠ PĚVEC | NEVOLNÍK |
| DESKY NA SPISY | | | | | | ČLOVĚK MOHUTNÉ POSTAVY | | | |
| HLAVNÍ MĚSTO ČESKA | | | | | | ČÁST VIDNĚ | | | |
| POPĚVEK | | | ŘÍMSKÝCH 1500 ALPSKÁ HORSKÁ SKUPINA | | | POMLUVA MOJI | | | |
| VIDA | | | | NĚM. BABIČKA CITOSLOVCE RŮZNÝCH POCITŮ | | | | ZÁPADOIN- DICKE PLATIDLO | DOMÁCKY AMÁLIE |
|  | OBEC U ČESKÉHO KRUMLOVA | ŽIDOVSKÝ NÁBOŽENSKÝ UČITEL RUSKÉ SÍDLO NA OSTROVĚ SACHALIN | | | | | RUSKÝ SOUHLAS SPOJKA PODŘADÍCI | | |
| SHORA | | | | | | SÍDLO VE STŘEDOAF- RICKÉ REPUBLICCE TUROVITÝ SUDOKOPYT- NÍK | | | |
| CELNÍ KÓD UKRAJINY | | | JAKO PODLE | MDLÁ DĚDIČNÁ VLOHA ORGA- NISMU | | | | | |
| HITY | | | | | | | NÁZEV HLÁSKY | | |
|  | CITO- SLOVCE VÝZVY K TICHU | ZELENINOVÉ POKRMY SPZ PADERBORN (NĚMECKO) | | | | | ZN. RADIA DRUHY ČAJE | | |
| SLIČNÁ | | | | | | | | MEZINÁR. ORGANIZACE PRO CIVILNÍ LETECTVÍ PŘI OSN | KEŇSKÝ ATLET |
| ZN. TERBIA | | | STRANA | VYTRHNOUT Z POCHVY (ZBRAŇ) ČÁST SLOŇÍ HLAVY | | | | | |
|  | SNĚMOVNA LIDU | SPZ BLANSKA DĚTSKÝ POZDRAV | | | | ANGL. ESO | | | |
| DOHRO- MADY | | | | | | ŠÁLENÍ | | | |
| BARVY | | | | |  | ANGL. TY | | | |

Změna dodavatele energií přes zprostředkovatele

NÁVŠTĚVA ZPROSTŘEDKOVATELE

Podle zkušeností z našich poraden napříč celou ČR jsou jedním z nejčastějších důvodů, kdy spotřebitel navštíví podomní prodejce u něj doma, je snaha přesvědčit jej ke změně dodavatele energií. Obdobně spotřebitel ovšem může zaskočit telefonát.

Nabízí Vám prodejce zapojení do „výběrového řízení“ či „aukce energií“? Buďte dvojnásob obezřetní. Spotřebitel se zpravidla pod hrozbou nemalých sankcí zavazuje k tomu, že uzavře smlouvu s vítězným dodavatelem.

Uzavření smlouvy při podomním prodeji nebo po telefonu má však svá velká rizika!

Nezřídka se totiž spotřebitelé setkávají s nezákonnými postupy zprostředkovatelů, kteří klamou o tom, za kterou společnost vystupují, nepravdivě tvrdí, že stávající dodavatel končí svou činnost, dožadují se předložení předchozích vyúčtování a smluv, na což nemají právo atd. Zprostředkovatelé nezřídka neinformují pravdivě a úplně o podmínkách smlouvy, např. spotřebiteli tvrdí, že nabídka je pouze nezávazná, ačkoliv tomu tak ve skutečnosti není.



RADY NEJEN PRO SENIORY

☞ Vpustit podomního prodejce do bytu či domu je velmi rizikové.

RADÍME:
(tajenka na protější straně).

☞ Pokud je ve Vaší obci podomní prodej zakázán a podomní prodejce Vás obtěžuje, neváhejte a zavolejte městskou policii!





☞ Pokud se rozhodnete nabídku si vyslechnout, seznamte se podrobně s jejími podmínkami, a vždy je porovnejte i s dalšími nabídkami na trhu.

PAMATUJTE! Vždy pečlivě čtete smluvní dokumentaci! Nepodepisujte nic, co jste nečetli nebo čemu zcela nerozumíte!

VÝPOVĚĎ ZPROSTŘEDKOVATELSKÉ SMLOUVY

TIP: Od 1. ledna 2022 mohou spotřebitelé vypovědět zprostředkovatelské smlouvy bez jakéhokoliv postihu, a to i smlouvy uzavřené před tímto datem!

Stejně tak je spotřebitel oprávněn odvolat zmocnění (plnou moc) k uzavření smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu či ke změně nebo zrušení závazku z takové smlouvy, kterou zprostředkovateli dříve podepsal.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---------------------------------------|---|--|---|---|---|---|------------------|
| POMŮCKA: ASE, EKIPA, IKE, LABET, LOL | DOROZU- MIVACÍ PROSTRĚ- DEK LIDÍ | NĚM. STUDENÝ |  | DOBŘÍ NÁPOJ | AKADEMIE VĚD | PÍSMENO ŘECK ABECEDY |  | MLÁDATA ŽAB | SÁZKA VE HŘE |
| SPZ HRADCE KRÁLOVÉ | | | ŠVABIN- SKÉHO JMÉNO Tajenka | | | | MPZ POLSKA | | |
| PŘISLU- ŠENSTVÍ PLACHET- NÍCH LODÍ | | | | | | | CELNÍ KÓD UKRAJINY Tajenka | | |
| DOMÁCKY ALEXEJ | | | | | POPĚVEK | SPZ OKRESU ČESKÁ LIPA KÓD VIETNAMU | | | |
| STOVKA | | | | SAMICE KRÁLE ZVÍŘAT VYRÝVANÁ | | | | | |
|  | PRYČ (ONO) | PRŮVOZ UPOZOR- NĚNÍ | | | | | | | |
| ROZTA- VENÉ HMOTY | | | | | MOJI EISE- NHOWEROVA PŘEZDÍVKA | | | NEJLEPŠÍ UMÍSTĚNÍ | ŠPATNOSTI |
| OMOTATI | | | | | | PODNI- KOVÉ ODDĚLENÍ | | | |
| NÁKLADNÍ AUTOMO- BIL | | | | | | UGROFINSKÝ POJEM DUŠE NEJROZŠÍ- RENĚJŠÍ STIMULANT | | | |
| INDONĚS. SÍDLO NA ZÁPADNÍM IRIANU | | | | SKUPINA JEZDCŮ ZN. IRIDIA | | | | | |
| MÍ | | | | | PŘED- LOŽKA S 2. PÁDEM OZVUK | | | JMÉNO TARZA- NOVY PART- NERKY | JEDINĚ (NÁŘ.) |
|  | CITO- SLOVCE OPOVRŽENÍ | UPOMÍNKY ZA VÍTĚZSTVÍ UŽOVKA | | | | | | | |
| ANGL. ČLEN URČITÝ | | | | VLASTNÍ JMÉNO I. OLBRACHTA NUŽE | | | | | |
| ZKR. STÁTNÍ ARBITRÁŽE | | | NEZÍVSLÁ EROT. INICIATIVA (ZKR.) | | | | ZÁPOR | | |
| EDWARD | | | SPZ OSTRAVY | | | | NÁZEV HLÁSKY | | |

Vše, co potřebujete vědět o změně dodavatele energií:

Smlouvy o dodávkách energií bývají často uzavírány na delší období, které může být až tříleté. Během této doby však může vyvstat na jedné nebo druhé straně objektivní potřeba změny nebo ukončení smlouvy. Smlouva je navázána na jméno zákazníka a na konkrétní odběrné místo a tak je někdy potřeba smlouvu předčasně ukončit, např. z důvodu konce nájemního vztahu nebo prodeje domu či bytu v němž se odběrné místo nachází. Pokud smlouva, jejíž součástí jsou i (tajenka na protější straně) neobsahuje fixaci ceny po určité období, ale naopak umožňuje jednostrannou změnu ceny či obchodních podmínek, může dodavatel i v průběhu trvání smlouvy navrhnout změnu podmínek. V obou případech se zákazník může ze smluvního vztahu bez sankcí vyvázat.

Jednostranná změna ceny nebo jiných smluvních podmínek

Aby mohlo dojít k jednostranné změně ceny musí být splněno několik podmínek.

Předně musí tuto **změnu umožňovat samotná smlouva!!!** Dále **musí být změna řádně oznámena a to nejpozději 30 dnů před účinností navrhované změny.** Oznámení musí být adresné, nestačí tedy zveřejnění na webových stránkách a **musí obsahovat poučení o právu na odstoupení od smlouvy.**

Jestliže Vám dodavatel změnu **oznámí** náležitým způsobem (viz. Výše) můžete **odstoupit od smlouvy nejpozději desátý den přede dnem účinnosti změny. K zániku smlouvy poté dojde ke dni účinnosti změny.** Pozor je potřeba si v mezidobí najít nového dodavatele, který si Vaše odběrné místo k tomuto datu převezme!





TIPY PRO VÁS: Jestliže jednostranná změna nebyla dodavatelem řádně zákazníkovi oznámena není účinná, tzn. například zvýšení ceny není platné a zákazník může požadovat účtování podle původně sjednaných podmínek. Není tedy ani právní předpoklad pro ukončení smlouvy.

Zánik vlastnického/uživacího práva k odběrnému místu

Zaniklo-li zákazníkovi odebírajícímu elektřinu z hladiny nízkého napětí nebo s roční spotřebou plynu do 630 MWh vlastnické nebo užívací právo k odběrnému místu, jednoduše nemovitost prodal, daroval nebo ukončil nájemní vztah, pak je oprávněn bez postihu vypovědět také závazek ze smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu nebo závazek ze smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu. **Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení výpovědi závazku ze smlouvy držiteli licence (dodavateli).**

Zánik vlastnického nebo užívacího práva je možné dodavateli dokázat např. výpisem z katastru nemovitostí, kupní nebo darovací smlouvou, potvrzením pronajímatele o ukončení nájemní smlouvy apod.



| | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------------------------------|--|---|---|---------------------------|---|--------------------------------|-------------------|
| POMŮCKA: ACRID, ANP, OOP, UR | ZICHOVY INICIÁLY | UMĚLECKÉ PÁRY | Tajenka |  | KONĚ (BÁSN.) | OCHOTNO | ŘÍMSKY 495 | HOLAND. TISKOVÁ AGENTŮRA | ŠKROBENÍ |
| PÁDOVÁ OTÁZKA | | | | ODRAT | | | | | |
| ČÁST CHRUPU | | | | SPRÁVNĚ PŘED- CHŮDCE HARMONIA | | | | | |
|  | ANGL. PALČIVÝ | | | | | | VOZKOVO CITOSLOVCE JEDNA (POČÍTÁNÍ PŘI POCHODU) | | |
|  | VÝČES | SLABIKA POSMĚCHU HLÍSTI | | | ANGL. NEBO BULHAR- SKY JESTLIŽE | | | GONIOME- TRICKÁ FUNKCE | ZNAK RODU |
| OMAMUJÍCÍ LÁTKA | | | | | | ANGL. ESO | | | |
| KRAJAN | | | | | | OKO (BÁSN.) Tajenka | | | |
| VÝROBCE PNEUMATIK NA ČESKÉM TRHU | | | | | | | ZN. ANTIMONU DĚTSKÝ POZDRAV | | |
| OPIČÍ | | | | UKAZOVACÍ ZÁJMENO | PRIMÁTI STAŘEC | | | | LETADLO |
| ŘÍMSKY 51 | | | VĚRNĚ SNĚMOVNA LIDU | | | | | | |
|  | ČERNOCH | PARLA- MENT ALENČIN | | | | | NĚMECKÁ REKA | | |
| KLUZKO | | | | | | | SPZ SOKOLOVA ORGANIZACE PRO OSVobození PALESTINY (ČES. ZKR) | | |
| NÁZEV HLÁSKY | | | CITO- SLOVCE KONEJŠENÍ ZKR. STÁTNÍ ARBITRÁŽE | | | | | ZKRATKA VELKÉ BRITÁNIE | OSOBNÍ ZÁJMENO |
| ZVÝŠENÝ TÓN | | | | UKOVAT | | | | | |
| ZKRATKA NUKLEOVÉ Kyseliny | | | | POVLAKY S PERÍM | | | | | |

Dodavatel poslední instance (DPI)

PŘÍPAD Z PORADNY.

Na naši tel poradenskou linku se obrátil pan František, s dotazem co má dělat, když jeho dodavatel zkrachoval, a obrátil se na něj zprostředkovatel, který mu vyhrožuje, že pokud s ním ihned nepodepíše smlouvu, zůstane bez proudu.

Může se stát, že dodavatel energie již nadále nemůže svým zákazníkům energii poskytovat. Spotřebitelé se tak ocitnou v nepříjemné situaci, nicméně o své dodávky přesto nepřijdou. Zákon totiž počítá i s touto možností. Pokud váš dodavatel zkrachuje, ztratí oprávnění, nebo vám z jiného důvodu není schopen dodávat elektřinu, dodávat elektřinu vám bude územně příslušný Dodavatel poslední instance.

„Institut dodavatele poslední instance funguje jako ochrana pro spotřebitele. „

DODAVATEL POSLEDNÍ INSTANCE (DPI)

Dodavatel poslední instance (DPI) je subjekt na trhu s elektřinou nebo plynem, který v zákonem stanovených případech dodává tyto komodity zákazníkům, jejichž stávající dodavatel přestal z jakýchkoliv důvodů dodávat elektřinu či plyn. Energetický regulační úřad hlídá, zda jsou dodržena pravidla pro tvorbu ceny DPI. zákazníkovi **DPI může dodávat elektrickou energii či plyn v tomto režimu po dobu maximálně 3 měsíců (do 27. 6. 2022 to bylo 6 měsíců).**

JAK DLOUHO DPI DODÁVÁ?

Během 3 měsíční lhůty by si spotřebitel měl sjednat novou smlouvu pro odběr elektřiny nebo plynu u vybraného dodavatele. Cena dodavatele poslední instance se od standardních cen liší, zpravidla je vyšší, protože kromě služeb dodavatele obsahuje aktuální cenu komodit (silová elektřina a zemní plyn) na burze. Proto by se nemělo s uzavřením klasické smlouvy moc otálet. Jestliže však spotřebitel neuzavře smlouvu u nového dodavatele během 3 měsíců a bude za dodávku elektřiny a plynu v režimu DPI řádně platit, nebude muset o nic žádat a stane se standardním zákazníkem dodavatele poslední instance.



PAMATUJTE! - Dodávky od dodavatele poslední instance mohou trvat maximálně 3 měsíce. V tomto období se doporučuje si (tajenka na protější straně) dodavatele.

| | | | | | | | | | |
|--|---------------------------|---|--|--|---------------------|--|--|---------------------------|----------------|
| POMŮCKA: ANAA, ANON, ATIU, ISRA | KRYTBA | ATOL V SOU- OSTROVÍ NIZKÉ OSTROVY | RUSKÝ SOUHLAS | | | OSOBNÍ ZÁJMENO | POBÍDKA | SLOVEN- SKY KONĚ | KAROSOL |
| PLAZ | | | | | ŽEMLOVKA Tajenka | | | | |
| ZKRATKA NUKLEOVÉ Kyseliny | | | | POLYAMI- DOVÉ VLÁKNO, SLOUŽÍCÍ K VÝROBĚ OVIVNĚNÍ JMÉNO | | | | | |
| OBCHODNÍ AKADEMIE | | | TU MÁŠ HOVOROVÝ SOUHLAS | | | SLOVENSKÝ SOUHLAS ATOL COOKOVÝCH OSTROVŮ | | | |
| POHÁD- KOVÝ PRINC | | | | | | | NÁZEV NOSOVKY ZŘÍČENINA V SAUDSKÉ ARÁBII | | |
| | PELECH | OPATŘITI OSIVEM DVOJZPĚV | | | | | | VÁHOVÁ JEDNOTKA | ANGL. ROK |
| BÁZE DAT (ZKR) | | | STOPY ZKRATKA BEZDRÁTOVÉ TECHNOLO- GIE | | | | | | |
| ZADNÍ STRANA | | | | RYBA KRESLIT | | | | | |
| ZBĚŽNĚ | | | | | | DOMÁCKY ALENA INIC. ZÁTOPKA | | | |
| STARO- ČESKÝ OTEC | | | STAROŘÍM- SKÝ (LATINSKÝ) POZDRAV | | | | ANGL. NEBO SLABÝ | | |
| ZN. HOLMIA | | | LOZIT ZNOVU | | | | | ANGL. SPRAVED- LIVY | |
| | ŘÍMSKÁ BOHYNĚ ÚRODY | BÁJNÝ PTÁK ODHAD VÝSLEDKU | | | | NÁZEV PÍSMENE F | | | ČÁSTI TÝDNE |
| PATŘÍČÍ OTOVI | | | | | | PŘEDLOŽKA ZKR. NACISTICKÉ TAJNÉ POLICIE | | | |
| ALKOHO- LICKÉ NÁPOJE | | | | | NEPŘÍTEL ROMŮ | | | | |
| SMĚŘOVAT | | | | | MLÉČNÉ VÝROBKY | | | | |

Energie: Dozor a mimosoudní řešení sporů



V souvislosti s uzavíráním smluv o dodávkách energií se spotřebitelé v posledních letech dostávají do řady sporů. Kam se v takovém případě obrátit? **Dozorovým orgánem je v tomto případě Energetický regulační úřad.**

ERÚ na návrh spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti rozhoduje také určité typy sporů (viz. další kapitola).

☞ Systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) je **pro spotřebitele bezplatný**, spotřebitel si nese pouze vlastní náklady na vedení sporu.

Veškeré potřebné informace najdete na stránkách Energetického regulačního úřadu, na www.eru.cz.

Řešení sporů se zprostředkovateli








Pozor: Dozorovým orgánem v případě užívání nekalých obchodních praktik zprostředkovateli dodávek energií, např. organizátory energetických aukcí, byla až do 31. 6. 2022 Česká obchodní inspekce, která byla také subjektem pro mimosoudní řešení sporů s těmito společnostmi. Od 1. 7. 2022 podléhají zprostředkovatelé v oblasti energií dozoru Energetického regulačního úřadu, který je také subjektem pro mimosoudní řešení sporů s těmito společnostmi.

- ☞ Bližší informace na stránkách www.eru.cz.
- ☞ K podání návrhů může spotřebitel využít formuláře zveřejněné na tomto webu.
- ☞ **Délka** mimosoudního řešení spotřebitelských sporů činí **max. 90 dnů**. Pouze u zvláště složitých sporů může trvat déle.
- ☞ Podmínkou pro využití systému ADR je, aby se **spotřebitel pokusil kontaktovat druhou stranu nejdříve sám a pokusil se nejprve danou věc vyřešit napřímo.**

Paní Anežka se na nás obrátila s prosbou o radu, co dělat s problémy s dodavatelskou společností, která nedodržuje smluvní podmínky, naopak paní Anežce vyhrožují neoprávněnými sankcemi. Tento problém neřešila více než rok, myslela si že to nějak samo dopadne a nějak se to vyřeší, případně že na ni zapomenou..

PAMATUJTE:

Při vzniklém sporu hlavně! (tajenka na protější straně).
Případné spory s dodavatelem neodkládejte, řešte je co nejdříve!

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|---|---|------------------------------------|-------------------|--------------------------------------|---|
| POMŮCKA: ABUJA, AIDE, ALN, BUREL, DUETT, LUBY, MAL, OUL, ULICH | PRVNÍ ČESKÉ DRUŽSTVO | NOSNÁ STAVEBNÍ KON- STRUKCE | MÝDLO | CITO- SLOVCE RŮZNÝCH POCITŮ |  | KLIDNÝ VYROV- NANÝ ČLOVĚK | CIGARETA | ZAKULA- CENĚ | SPZ SVITAV |
| ČÁSTI DOMU | | | | | NĚKDO (BÁS.) | | | | |
| ČESKÝ MEDAILÉR A ZLATNÍK | | | | | ČÁST KLATOV | | | | |
| SOUHVĚZDÍ LEO | | | | MĚSÍČNÍ KRÁTER (NA VIDITELNÉ STRANĚ MĚSÍČE) HEREČKY BARDOTOVÉ | | | | | |
|  | Tajenka SPZ ŽIÁRU N. SÁZAVOU | | | | | | | |  |
| ZPACKAT | | | | | | | | KLESTI | SOUHVĚZDÍ PODZIMNÍ OBLOHY |
| BABYLÓN- SKÁ BOHYNĚ | | | KDO VAŘÍ | NÁZEV HLÁSKY S OLYMPIJ- SKÉ HRY | | | KÓD CHILE | | |
| | | | | | | | DÍTĚ | | |
|  | ANGLICKÉ OZNAČENÍ NOREM | OKOLO KOŘIST | | | | SPOJE NITÍ | | | |
| | | | | | | OBŽALO- VAT | | | |
| NÁŘADÍ K ORBĚ | | | | | CVIK | | | | |
| | | | | | ANGL. SPOLU- PRACOVNÍK | | | | |
| POHÁD- KOVÁ BYTOST | | | | HL. MĚSTO NIGERIE | | | | | |
| | | | | MOHUTNĚT | | | | | |
|  | Tajenka | | | | | | | |  |
|  | EVROPSKÁ MĚNOVÁ JEDNOTKA | VELET ŠVĚD. DĚLKOVÁ JEDNOTKA | | | | | | NĚMECKÉ SLŮVKO PŘI NÁSOBENÍ | ŘÍMSKÝCH 2050 |
| VÝROBCE POČÍTAČO- VÝCH HER | | | TEXTILNÍ ROSTLINA | | | | ZKR. MILIMETRU | | |
| | | | ŘÍMSKÁ 6 | | | | ZN. NEONU | | |
| ŘÍMSKÝCH 156 | | | | | SLOV. JINAM | | | | |
| JEDNOTKA PENICILINU | | | | | ANGL. ŘÍCT | | | | |

Energie: ADR - Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

PRO JAKÉ PŘÍPADY JE MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ URČENO?

V oblasti energetiky jsou spotřebitelským sporem spory vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb, jejichž předmětem je dodávka elektřiny, plynu, tepelné energie nebo jejich distribuce. Typicky se jedná o smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu, případně smlouvu o dodávce tepelné energie. Od 1. července 2022 bude možné na ERÚ řešit spory o splnění povinnosti ze smlouvy se zprostředkovateli mimosoudní cestou. Obě strany sporu musí dospět k dohodě, ERÚ v tomto směru nemůže vydat rozhodnutí, to mohou i nadále pouze soudy.

Působnost ERÚ rozhodovat spotřebitelské spory na návrh spotřebitele upravuje § 17 odst. 7 písm. e) energetického zákona. Podle něj ERÚ rozhoduje na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti:





- * spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie,
- * spory o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.

Podle prvního bodu je ERÚ oprávněný rozhodovat spotřebitelský spor, ve kterém se zákazník s postavení spotřebitele domáhá splnění povinnosti, která pro obchodníka s elektřinou nebo plynem vyplývá ze smlouvy a tato povinnost není řádně a včas splněná. ERÚ rozhodnutím uloží povinnost v navržené lhůtě splnit povinnost ze smlouvy, např. zahájit dodávku elektřiny (plynu), pokud nebyla zahájena v dohodnutém termínu, provést vyúčtování dodávky elektřiny (plynu), nebo zaslat přeplatek z vyúčtování dodávky elektřiny (plynu) ve stanovené lhůtě...

Podle druhého bodu je ERÚ oprávněný rozhodnutím určit, např. zda právní vztah mezi zákazníkem a dodavatelem zanikl, a kdy se tak stalo, pokud zákazník učinil právní jednání směřující k zániku právního vztahu (výpověď, odstoupení, oznámení o ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou) a dodavatel následky takového právního jednání nerespektuje.

PAMATUJTE:

Pod anglickou zkratkou ADR – Alternative Dispute Resolution) se skrývá systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou.. Jednoduše řečeno (tajenka na protější straně).

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|---|------------------------------|-------------------|------------------|
| POMŮCKA: ANMA, EDEL, MOA, NOIR, PAPP, RIN, SCRUB, SUSAK | AFRICKÝ NÁRODNÍ KONGRES | BIBLICKÁ POSTAVA | Tajenka | BETELOVÁ PALMA |  | ZKR. PRO POZITRO- NOVÝ EMISNÍ TOMOGRAF | PŘED- LOŽKA S 2. PÁDEM | BEZO- HLEDNOST | DRUH NÁUŠNICE |
| KOREJSKÉ SOU- OSTROVÍ | | | | | ŘEMESL- NICKÝ STŮL | | | | |
| CHILSKÝ OSTROV | | | | | NĚM. FILM. REŽISÉR (MADONNA) TEDY | | | | |
| PRÁŠKO- VITÉ POJIVO K VÝROBĚ MALTY | | | | | | | TIHLE Tajenka | | |
|  | RUDNÉ DOLY (ZKR.) | ZNAČKA NAŠICH KALKULA- ČEK PRRR | | | | VÝBĚŽEK KAMENNY NÁSTROJŮ SLOUŽÍCÍ K UPEVNĚNÍ ČÁST KLATOV | | | |
| RANNÍ VLÁHA | | | | | SUŠENKA ČISTOTA | | | | |
| SKLADBA PRO 2 NÁSTROJE | | | | ČÁST HRADEB ČAJ | | | | | |
|  | ŘÍMSKY 506 | STROJENÉ JAPONSKÁ MINCE | | | | | | TA TAKÉ | STUDENT |
| VÝČES | | | | | | NÍŽINA LOUPEŽ | | | |
| PROVINĚNÍ | | | | | DIVOKÁ ZKR. STÁTNI ARBITRÁŽE | | | | |
| ODLIŠNÍ (SLOVEN- SKY) | | | | JUGOSLÁV- SKÝ OSTROV NORMALI- ZACNÍ OZNAČENÍ BRAZÍLIE | | | | | |
|  | RASIS- TICKÁ ORGANI- ZACE V USA | CHYTÁNÍ ZVĚŘE | PLATIDLO ŠVÝCARSKA NĚMECKÉ ŽENSKÉ JMÉNO | | | | | NÁŠ ŠACHISTA | TA I ONA |
| ČAJ | | | | | ZKR. NACIS- TICKÉ TAJNÉ POLICIE | OSOBNÍ ZÁJMENO SPZ ČESKÉ LÍPY | | | |
| KOCOUR (NÁŘEČNÉ) | | | | AUSTRAL. STEP, POROSTLÁ TRNOVNÍKY | | | | | |
| SPZ KARLOVÝ VARŮ | | | | MLÁDĚ SLONA | | | | | |

Nevíte si rady s uplatněním reklamace vyúčtování za energie nebo s podmínkami odstoupení či výpovědi smlouvy? Uzavřeli jste smlouvu po telefonu nebo nevýhodnou smlouvu se zprostředkovatelem v energetických odvětvích? Stali jste se obětí nekalých obchodních praktik? Nebo máte jiný spotřebitelský problém?

Neváhejte a využijte bezplatného spotřebitelského poradenství Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.

Poradna Ostrava v roce 2023

U Tiskárny 1, 702 00 Ostrava

Email: poradna@sos-msk.cz

Otevřeno:

po: 9.00 - 15:00 hod.

čt : 9.00 - 15.00 hod.

Telefonické poradenství poskytujeme

na tel. **608 722 582** v prac. dny od 9 – 16 hod.

(cena hovoru ve výši Vašeho běžného tarifu)

Abychom Vám byli blíže poskytují pracovníci SOS MaS, z. s. v roce 2023 osobní poradenství také ve výjezdních poradnách na území krajů Moravskoslezského, Olomouckého a Zlínského,

Kontakt

Zavolejte nebo napište nám a my Vám poskytneme bližší informace o našich službách, otevíracích hodinách a místech výjezdních poraden atd.

Sídlo:

**Sdružení obrany spotřebitelů
Moravy a Slezska, z. s.**

U Tiskárny 1,

702 00 Ostrava

+420 607 398 511

poradna@sos-msk.cz

Navštivte nás také na stránkách:

www.sos-msk.cz

SOS MaS, z. s. pořádá besedy a semináře, kde se dozvíte řadu užitečných informací.

Řešení krizovek:

Str. 5... doručení oznámení

Str. 7... vyúčtování

Str. 9... průměrného počtu osob

Str. 11... dvojnásobek průměru

Str. 13... vypořádání námitek

Str. 15... podmínkách smlouvy

Str. 17... změně dodavatele

Str. 19... skutečný výdaj

Str. 21... splátkový kalendář

Str. 23... distributori elektřiny

Str. 25... distributor elektřiny

Str. 27... nový spotřebič, tuhá zima

Str. 29... zařízení

Str. 31... automaticky prodlouží

Str. 33... na dobu určitou

Str. 35... neotvírejte cizím lidem

Str. 37... obchodní podmínky

Str. 39... najít nového

Str. 41... nebuďte pasivní

Str. 43... mimosoudní řešení sporů