

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Poskytovatelem této služby je provozovatel distribuční soustavy společnost ČEZ Distribuce, a. s., IČO 24729035, se sídlem Děčín - Děčín IV-Podmokly, Teplická 874/8, PSČ 405 02, držitel licence na distribuci elektřiny č. 121015583 vydané Energetickým regulačním úřadem, na jejímž základě zajišťuje účastníkům trhu s elektřinou na licenci vymezeném území službu distribuční soustavy (dále jen „Distributor“ nebo „Provozovatel distribuční soustavy“).
- 1.2. Distributor je oprávněn tyto Podmínky v odůvodněných případech měnit, v aktuálním znění jsou vždy dostupné v prostředí pro sjednání, změnu nebo ukončení služby.

2. VYMEZENÍ POJMŮ

- 2.1. Tyto Podmínky definují pro své účely následující pojmy:
 - plánovaná odstávka – přerušení distribuce elektřiny při provádění plánovaných prací na zařízení distribuční soustavy nebo v jejích ochranném pásmu podle energetického zákona, distributor je jakožto provozovatel distribuční soustavy povinen oznámit započetí a skončení omezení nebo přerušení dodávek elektřiny způsobem v místě obvyklým nebo s využitím elektronických komunikací a uveřejňovat způsobem umožňujícím dálkový přístup (webové stránky www.cezdistribuce.cz/odstavky), a to nejméně 15 dnů předem; ohlašovací povinnost nevzniká při provádění nutných provozních manipulací, při nichž omezení nebo přerušení dodávky elektřiny nepřekročí 20 minut;
 - storno – zrušení již ohlášené plánované odstávky;
 - porucha – stav v odběrném nebo předávacím místě účastníka trhu s elektřinou, při kterém není distribuční soustava schopna dopravovat do tohoto místa elektřinu; za přerušení distribuce elektřiny není považován stav, jehož příčinou je elektrické zařízení účastníka trhu nebo elektrická přípojka, která není ve vlastnictví provozovatele distribuční soustavy a není provozovatelem distribuční soustavy provozována, nebo společné elektrické zařízení v nemovitosti.
- 2.2. Nedefinují-li Podmínky určité pojmy, postupuje se dle běžných výkladových pravidel, zejména se jim přiřadí odpovídající význam dle energetických právních předpisů nebo obecné platné právní úpravy a Pravidel provozování distribuční soustavy schválených Energetickým regulačním úřadem.

3. POPIS SLUŽBY

- 3.1. Služba individuálního oznamování odstávek a poruch je určena všem účastníkům trhu, kteří na základě smlouvy odeberají elektřinu na distribučním území provozovatele distribuční soustavy společnosti ČEZ Distribuce, a. s. (dále jen zákazníci).
- 3.2. Služba je provozována jako bezplatná.
- 3.3. Sjednáním této služby se zákazník přihlásí k odběru e-mailových/datových zpráv o plánovaných odstávkách dodávek elektřiny do svého odběrného místa (popř. odběrných míst) a/nebo SMS zpráv o plánovaných odstávkách a o předpokládané době odstranění zjištěné poruchy.
- 3.4. Pro každé odběrné místo zvlášť lze sjednat až 3 e-mailové adresy nebo jednu datovou schránku pro oznamování plánované odstávky nebo jejího zrušení (storna) a právě jedno telefonní číslo pro oznamování plánovaných odstávek a předpokládané doby obnovy dodávky elektřiny po zjištěné poruše.
- 3.5. Službu lze sjednávat na žádost zákazníka i prostřednictvím dodavatele elektřiny, který při sjednání služby prohlašuje a stvrzuje seznámení a souhlas s těmito Podmínkami včetně sdělení jejich obsahu zákazníkovi. Po nastavení služby předává Distributor kontaktní údaje i relevantním třetím stranám (obchodník, dodavatel). Více informací o zpracování osobních údajů na www.cezdistribuce.cz/gdpr.
- 3.6. Za správnost a aktuálnost registrovaných kontaktních údajů si odpovídá zákazník a v případě uzavření smlouvy k novému resp. dalšímu odběrnému místu si musí službu nově nastavit.

- 3.7. Zákazník je oprávněn e-mailovou adresu, datovou schránku i telefonní číslo opakovaně měnit, ale je třeba, aby vzal na vědomí, že na aktuálně sjednaný kontaktní údaj mu budou v případě odstávek doručeny pouze e-mail/datové zprávy a/nebo SMS s informacemi o odstávkách, u nichž bude plánovaný termín zahájení plánované odstávky 20 a více dnů po datu zaevidování nového kontaktního údaje. E-mail/datová zpráva o stornu oznámení plánované odstávky je zasílán v okamžiku, kdy je Distributor z oprávněných důvodů nucen od původně ohlášeného termínu plánovaných prací odstoupit a plánovanou odstávku zrušit (např. vlivem nepříznivých klimatických podmínek), pro nový termín platí opět legislativní termíny pro ohlášení, tj. nejméně 15 kalendářních dní před novým termínem zahájení prací.
- 3.8. Dojde-li při posuzování rozsahu a náročnosti obnovy dodávky po poruše k nutnosti přehodnotit původně oznámený předpokládaný čas obnovy dodávky, obdrží zákazník další SMS s upřesněním termínu odstranění poruchy. Zákazník je oprávněn opakovaně měnit telefonní číslo, ale je třeba, aby vzal na vědomí, že na aktuálně sjednaný kontaktní údaj mu budou v případě poruch doručeny SMS s informacemi o poruše až po 2 dnech po datu zaevidování nového kontaktního údaje.
- 3.9. V případě, že Distributor vyhlásí z důvodu četnosti výskytu poruch v dané oblasti kalamitní stav, nejsou zákazníkům SMS o poruchách zasílány. Aktuální informace o takovýchto mimořádných stavech v distribuční soustavě naleznou zákazníci na internetových stránkách www.cezdistribuce.cz.
- 3.10. Odchozí e-mailová adresa pro oznamování plánovaných odstávek je odstavky@cezd.cz (popř. odstavky@cezd.eu), zajistíte si prosím na své straně taková technická opatření, aby byla Vaše e-mailová schránka dostupná pro doručení, tzn. dostatečnou velikost schránky a zamezení vytržení e-mailových zpráv z těchto domén antispamovacími filtry. Odchozí SMS o plánovaných odstávkách i předpokládané době obnovy dodávky po poruše bude odcházet pod nick CEZd.cz. Na e-mail ani SMS neodpovídejte, pro případné dotazy vždy využívejte e-mailovou adresu info@cezdistribuce.cz nebo nás kontaktujte telefonicky na naší bezplatné kontaktní lince 800 850 860. Odchozí zprávy do datové schránky je zasílání z v95ugfy. Zajistíte si prosím na své straně taková technická opatření, aby byla vaše datová schránka dostupná pro doručení. Pokud má zákazník nastavenou službu oznamování na datovou schránku a e-mail, tak v tomto případě odchází pouze e-mail s informacemi.

4. UPOZORNĚNÍ ODBĚRATELŮ KATEGORIE A, B A VÝROBCŮ

- 4.1. Distributor individuálně oznamuje plánované odstávky odběratelům připojeným k napěťové hladině vysokého a velmi vysokého napětí a výrobcům doporučeným dopisem. Sjednáním služby zasílání informací o odstávkách e-mailem/zprávou do datové schránky pro konkrétní odběrné místo ztrácí zákazník automaticky nárok na zasílání informací v tištěné podobě doporučeným dopisem a elektronizací oznamování pomáhá Distributorovi šetřit naše lesy. E-mailová informace o plánovaných odstávkách plně nahrazuje papírovou podobu sdělení.
- 4.2. Oznamování plánovaných odstávek je vztaženo k odběrným místům, je-li v odběrném, resp. předávacím místě instalována výroba, je výrobce povinen dodržovat podmínky stanovené pro tyto případy v související legislativě, a to včetně stanovených podmínek připojení výroby.

5. REKLAMACE A NÁHRADY ŠKODY

- 5.1. Provozovatel distribuční soustavy má právo omezit nebo přerušit v nezbytném rozsahu dodávku elektřiny účastníkům trhu s elektřinou a změnit nebo přerušit v nezbytném rozsahu dodávku elektřiny z výroben s ohledem na spolehlivý provoz distribuční soustavy, a to mj. při provádění plánovaných prací na zařízení distribuční soustavy nebo v jeho ochranném pásmu, zejména oprav, rekonstrukcí, údržby a revizí, a dále při vzniku a odstraňování poruch na zařízeních distribuční soustavy.
- 5.2. V takových případech je právo na náhradu škody vyloučeno. To neplatí, nesplní-li provozovatel distribuční soustavy oznamovací povinnost uloženou energetickým zákonem nebo v případech, kdy poruchu prokazatelně zavinil provozovatel distribuční soustavy.

Tyto Podmínky jsou platné a účinné od 7. 5. 2025.

ČEZ Distribuce, a. s.