

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY ELEKTŘINY A ZEMNÍHO PLYNU KONEČNÉMU ZÁKAZNÍKOVÍ (VOP)

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto VOP upravují podmínky dodávky elektřiny, zemního plynu a/nebo obou komodit Dodavatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu uzavřené mezi Dodavatelem a Zákazníkem (dále jen „Smlouva“) a poskytování s tím souvisejících služeb. Otázky výslovně neupravené Smlouvou a těmito VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 458/2000 Sb., energetický zákon (dále jen „EZ“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „ObčZ“) a dalšími souvisejícími prováděcími a technickými předpisy. Pokud není uvedeno jinak, mají výrazy uvedeny v těchto VOP význam jim daný ve Smlouvě.
- 1.2. Uzavřením Smlouvy Zákazník výslovně souhlasí, aby Dodavatel uzavřel s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) smlouvu zahrnující distribuci elektřiny, resp. plynu, do odběrných nebo předávacích míst Zákazníka.
- 1.3. Typ měření elektřiny bude odpovídat způsobu jeho provádění ke dni uzavření Smlouvy, resp. dle rozhodnutí příslušného PDS.
- 1.4. Při předcházení stavu nouze, resp. v případech jeho vzniku a odstraňování následků stavu nouze, je Zákazník povinen strpět a dodržovat opatření učiněná příslušným PDS dle příslušného regulačního stupně, která se na něj v takové situaci vztahují. Případné omezení dodávky elektřiny a/nebo plynu v těchto případech není porušením Smlouvy.
- 1.5. Smlouva bude uzavřena v českém jazyce, uložena u Dodavatele a současně zaslána Zákazníkovi. Uzavření smlouvy probíhá dle postupu sděleného Dodavatelem v závislosti na zvoleném způsobu komunikace.

2. REKLAMACE

- 2.1. V případě zjištění chyby nebo omylu při vyúčtování plnění Smlouvy má Zákazník i Dodavatel (společně dále též jako „Účastníci“ a každý zvlášť jako „Účastník“) právo na vzájemné vypořádání, a to na základě reklamace.
- 2.2. Reklamacie musí obsahovat alespoň (i) identifikaci reklamující osoby, (ii) dostatečnou identifikaci reklamované skutečnosti – např. čísla faktury, čísla měřicího zařízení, adresa atd. (iii) přesný popis reklamované skutečnosti, včetně doložení potřebných dokladů (např. fotografií).
- 2.3. Reklamacie je možné uplatnit do 30 dnů ode dne splatnosti reklamované platby, popř. do 30 dnů ode dne, kdy se daná smluvní strana o reklamované skutečnosti dozvěděla. Reklamacie nemá odkladný účinek. Dodavatel reklamaci prošetří a její výsledek oznámí písemně reklamujícímu ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Reklamacie související s distribucí elektřiny a/nebo plynu (např. stav a funkčnost měřicích zařízení) může Zákazník uplatnit také přímo u příslušného PDS. K reklamacím uplatněným po uplynutí lhůt dle tohoto článku nebude přihlíženo.

3. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 3.1. V případě, že se Účastníci nedohodnou na smírném řešení sporu do třiceti dnů ode dne, kdy jeden Účastník uvědomí druhého Účastníka o existenci sporu, je Zákazník oprávněn předložit spor nebo stížnost k rozhodnutí Energetickému regulačnímu úřadu (www.eru.cz) za podmínek § 17 odst. 7 EZ nebo příslušnému soudu.

4. ZPŮSOB KOMUNIKACE

- 4.1. Zákazník a Dodavatel spolu budou komunikovat výhradě prostředky komunikace na dálku, tj. skrze poštovní korespondenci na adresy uvedené ve Smlouvě, zákaznickou telefonní linku Dodavatele tel. č.: +420 253 253 010, telefonní linku Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, včetně SMS, emailovou adresu Dodavatele info@gazelaenergy.cz, nebo emailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, popř. skrze Zákaznický portál Dodavatele dostupný na adrese www.gazelaenergy.cz, popř. mobilní aplikaci Dodavatele. Hovorné je zpoplatňováno operátorem Zákazníka dle tarifů; telefonní hovory mohou být nahrávány, což Zákazník podpisem Smlouvy bere na vědomí. Náklady na použití ostatních prostředků komunikace na dálku budou zpoplatněny dle tarifu poskytovatele příslušného komunikačního prostředku použitého Zákazníkem. V případě potřeby, např. pokud to bude nezbytné k ukončení předchozího smluvního vztahu Zákazníka, se Zákazník zavazuje zaslat Dodavateli potřebné dokumenty i poštou na adresu sídla Dodavatele. Kontaktní údaje jedné smluvní strany je možné měnit oznámením druhé smluvní straně.
- 4.2. Dodavatel a Zákazník sjednávají, že jakákoliv zpráva prokazatelně zasláná jednou smluvní stranou druhé smluvní straně se považuje za doručenu v případě:
 - telefonního hovoru okamžikem sdělení dané zprávy;
 - emailu okamžikem odeslání emailové zprávy jednou smluvní stranou druhé smluvní straně na adresu uvedenou v těchto VOP nebo ve Smlouvě, popř. později oznámenou;
 - SMS zprávy okamžikem odeslání SMS zprávy Zákazníkovi Dodavatelem na tel. číslo uvedené Zákazníkem ve Smlouvě, popř. později oznámené;

- Zákaznického portálu Dodavatele a mobilní aplikace Dodavatele okamžikem zveřejnění zprávy v části zákaznickém portálu určené Zákazníkovi;
 - pošty uplynutím pěti pracovních dnů ode dne odeslání dané listovní zásilky; není-li prokázáno skutečné datum doručení zprávy, např. potvrzením o doručení.
- 4.3. Zákazník má povinnost informovat Dodavatele o jakékoliv změně svých kontaktních údajů, zejména pak kontaktní adresy pro zasílání poštovních zásilek, kontaktní e-mailové adresy, kontaktního telefonního čísla, a to nejpozději v den jejich změny.

5. UKONČENÍ SMLOUVY

- 5.1. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v následujících případech:
- a) porušení povinnosti ze Smlouvy ze strany Zákazníka podstatným způsobem, přičemž za takové porušení se považuje zejména opakované neplnění smluvních platebních povinností Zákazníka, pokud nejsou splněny ani po upozornění (např. prodlení se zaplacením faktury nebo zálohy);
 - b) nemůže-li být Smlouva plněna déle než 30 dní z důvodů nečinnosti nebo neplnění povinností Zákazníka nebo je-li déle než 30 dnů přerušena dodávka elektřiny a/ nebo plynu ze strany PDS z důvodu neoprávněného odběru elektřiny, resp. plynu; a
 - c) je-li ohledně Zákazníka zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zák. č. 182/2006 Sb., a to i v případě prohlášení konkurzu dle ust. § 253 odst. 2 zák. č. 182/2006 Sb.
- 5.2. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případech (i) neplnění smluvních povinností Dodavatele nebo (ii) dle odst. 6.1. těchto VOP.
- 5.3. V případě, že Smlouva je sjednána se Zákazníkem, který je spotřebitelem ve smyslu ust. § 419 ObčZ (dále jen „Spotřebitel“), distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, má Spotřebitel právo odstoupit od Smlouvy buď jako celku, nebo v případě současné dodávky komodity a distribuce obou komodit, tedy jak elektřiny tak plynu, i v rozsahu jen jedné z komodit, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy. V případě, že při změně dodavatele dané komodity je Smlouva sjednána se Zákazníkem, který je Spotřebitelem, distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele, má Spotřebitel právo vypovědět Smlouvu buď jako celek, nebo v případě současné dodávky a distribuce obou komodit, tedy jak elektřiny, tak plynu, i v rozsahu jen jedné z komodit, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 15. dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána Dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli. Ustanovení § 1820 a § 1829 ObčZ se použije přiměřeně.
- 5.4. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, jsou Zákazník i Dodavatel, každý z nich, oprávněni vypovědět Smlouvu s jednoměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

6. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. Dodavatel je oprávněn VOP měnit (novelizovat) v jakékoliv jejich části, popř. je nahradit novými, a to na základě vážného důvodu, za který se považuje mimo jiné změna hospodářské situace na trhu s elektřinou a/nebo plynem, v jejímž důsledku bude pro Dodavatele nezbytné změnit svou obchodní strategii. Změny (nové) VOP Dodavatel uveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup nejpozději třicátý den přede dnem jejich účinnosti, a to na své webové adrese. Smluvní strany sjednávají, že Dodavatel bude Zákazníka ve smyslu § 11a odst. 1 EZ informovat o zvýšení cen za dodávku elektřiny nebo plynu nebo změny jiných podmínek dodávek elektřiny nebo plynu způsobem sjednaným ve Smlouvě a zároveň skrze uveřejnění nového znění těchto podmínek na své webové adrese. Novelizované (nové) VOP se stávají dnem jejich účinnosti závaznými pro další smluvní vztah podle Smlouvy. Nesouhlasí-li Zákazník s novelizací (novými) VOP a/nebo zvýšením ceny za dodávanou elektřinu a/nebo plyn dle Ceníku, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy ve vztahu ke komoditě, jejíž podmínky dodávky se změnily nebo došlo ke zvýšení ceny za její dodávku, a to do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. To neplatí, pokud Dodavatel oznámí Zákazníkovi zvýšení ceny nebo změnu jiných smluvních podmínek nejpozději třicátý den přede dnem jejich účinnosti a současně Zákazníka poučí o jeho právu na odstoupení od Smlouvy. V takovém případě je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy nejpozději desátý den přede dnem zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.
- 6.2. Účastníci sjednávají, že Smlouva může být měněna kromě formy listinných písemných dodatků i jinými formami komunikace, zejména prostřednictvím e-mailové komunikace, telefonického hovoru nebo využitím tabletu. Účastníci sjednávají, že k platnosti takového jednání je třeba, aby se Zákazník při jeho provádění řídil veškerými instrukcemi Dodavatele. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že pokud se těmito instrukcemi řídit nebude, dané jednání nebude považováno za platně učiněné.
- 6.3. Zákazník má možnost se seznámit s Kontrolním seznamem evropského spotřebitele energie o právech spotřebitele vypracovaným Komisí na webové stránce Dodavatele www.gazelaenergy.cz.
- 6.4. VOP jsou platné od 1. 4. 2020 a účinné od 1. 4. 2020.