

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.
- 1.6. Zákazník se zavazuje všechny skutečnosti tvrzené vůči Dodavateli doložit kopií dokladu, který danou skutečnost prokazuje. Dodavatel je oprávněn podmínit plnění příkazu, či žádosti předložením všech Dodavatelem a/nebo PDS požadovaných dokumentů.

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. Reklamační žádost 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. Reklamací 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. Reklamační žádost nemá odkladný účinek. Dodavatel reklamaci prošetří a její výsledek oznámí písemně reklamujícímu ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Reklamační žádost 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 uvede 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 výhradně prostředky komunikace na dálku, tj. skrze poštovní korespondenci na adresy uvedené ve Smlouvě, zákaznickou telefonní linku Dodavatele tel. č.: 253 253 010, telefonní linku Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, včetně SMS, e-mailovou adresu Dodavatele: info@gazelaenergy.cz nebo e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, prostřednictvím datové schránky, popř. skrze Zákaznický portál Dodavatele dostupný na adrese: moje Gazela <https://zakaznik.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 Zákaznického 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.
- 4.4. Zákazník je povinen se při komunikaci s Dodavatelem identifikovat, a to tak, že Dodavatele zkontaktuje z telefonního čísla či e-mailové adresy, jež uvedl ve Smlouvě, nebo jiným obdobně věrohodným způsobem. Dodavatel je oprávněn požadovaný úkon neprovést, pokud se Zákazník řádným způsobem neidentifikuje.

5. OSVOBOZENÍ OD DANĚ Z ELEKTŘINY A/NEBO PLYNU

- 5.1. V případě, že Zákazník požaduje dodávku elektřiny a/nebo plynu osvobozenou od daně z elektřiny a/nebo plynu a je držitelem oprávnění k nabytí elektřiny a/nebo plynu osvobozené od daně tak, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost doložit věrohodným způsobem Dodavateli. Pokud Zákazník takto nabytou elektřinu a/nebo plyn osvobozenou od daně z elektřiny a/nebo plynu nebo její část užívá pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro její osvobození, případně nabude elektřinu a/nebo plyn bez daně z jiného důvodu, je povinen tuto odebranou elektřinu a/nebo plyn příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem).
- 5.2. V případě, kdy Zákazník pozbude oprávnění nabývat elektřinu a/nebo plyn osvobozené od daně z elektřiny a/nebo plynu, případně dojde k jeho změně, musí tuto skutečnost neprodleně, nejpozději však do dvou pracovních dnů, oznámit písemně Dodavateli. Zákazník odpovídá Dodavateli za jakékoliv porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím elektřiny a/nebo plynu osvobozených od daně. Zákazník uhradí Dodavateli újmu, vzniklou Zákazníkovým porušením příslušného právního předpisu, upravujícím daňové povinnosti v souvislosti s dodávkou elektřiny a/nebo plynu a neoznámením Dodavateli o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabývat elektřinu a/nebo plyn osvobozené od daně z elektřiny a/nebo plynu.

6. JISTOTA

- 6.1. V případech, kdy je Zákazník dle Smlouvy povinen poskytnout Dodavateli jistotu, je Dodavatel povinen dodat Zákazníkovi elektřinu nebo plyn teprve po složení této jistoty v plné výši (odkládací podmínka). Dodavatel je oprávněn jednostranně složenou jistotu započíst na jakoukoliv pohledávku za Zákazníkem, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dní, o čemž je povinen Zákazníka informovat. Zákazník je povinen do 15 dnů doplnit jistotu na původně sjednanou výši, nedohodne-li se s Dodavatelem jinak. V případě, že Zákazník odmítne jistotu v požadované výši složit nebo doplnit na původně sjednanou výši, jedná se o podstatné porušení Smlouvy. Dodavatel je povinen vrátit Zákazníkem složenou jistotu, resp. její odpovídající část za podmínky, že Zákazník plní své peněžité závazky vůči Dodavateli v období, na které byla jistota sjednána, řádně a včas, nebo dojde-li k ukončení Smlouvy a Dodavatel nebude mít vůči Zákazníkovi pohledávku, a to do 30 dnů od splnění té podmínky, která nastane dříve.

7. UKONČENÍ SMLOUVY

- 7.1. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v následujících případech:
- a) porušení povinností 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;
 - 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..
- 7.2. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případech (i) neplnění smluvních povinností Dodavatele nebo (ii) dle odst. 8.1. těchto VOP.
- 7.3. 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.

- 7.4. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, končí dne 31. 12. kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém tato Smlouva nabyde účinnosti.
- 7.5. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou a přesáhne-li doba trvání Smlouvy dobu 36 měsíců, změní se tato smlouva po uplynutí této doby 36 měsíců na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, kterou lze ukončit písemnou výpovědí. Výpovědní doba v takovém případě bude činit tři měsíce a počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bude doručena druhé straně.
- 7.6. Zaniklo-li Spotřebiteli vlastnické nebo užívací právo k odběrnému místu, je oprávněn bez postihu vypovědět Smlouvu. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení výpovědi Smlouvy Dodavateli.

8. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. 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. Smluvní strany sjednávají, že je Dodavatel oprávněn kdykoliv zvýšit ceny za dodávku elektřiny nebo plynu. Dodavatel bude Zákazníka o zvýšení cen za dodávku elektřiny nebo plynu nebo změny jiných podmínek dodávek elektřiny nebo plynu včetně novelizovaných (nových) VOP informovat způsobem sjednaným ve Smlouvě a zároveň způsobem umožňujícím dálkový přístup skrze uveřejnění nového znění těchto podmínek na své webové adrese, a to nejpozději třicátý den přede dnem účinnosti takového zvýšení a/nebo změny. 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 sjednaného ceníku, je Zákazník oprávněn vypovědět Smlouvu ve vztahu ke komoditě, jejíž podmínky dodávky se změnilly nebo došlo ke zvýšení ceny za její dodávku, a to kdykoliv do desátého dne přede dnem účinnosti novelizovaných (nových) VOP a/nebo zvýšení ceny za dodávanou elektřinu a/nebo plyn dle sjednaného ceníku, přičemž taková výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti novelizovaných (nových) VOP a/nebo zvýšení ceny za dodávanou elektřinu a/nebo plyn dle sjednaného ceníku. Výše uvedená lhůta je zachována, odešle-li v jejím průběhu Zákazník oznámení o výpovědi Dodavateli. Právo vypovědět Smlouvu dle výše uvedeného nevzniká, je-li důvodem změny VOP a/nebo zvýšení ceny za dodávanou elektřinu a/nebo plyn (i) zvýšení regulované složky ceny, daní nebo poplatků nebo (ii) změna právního předpisu.
- 8.2. 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.
- 8.3. Zákazník má možnost se seznámit s Kontrolním seznamem evropského spotřebitele energie o právech spotřebitele vypracovaným Komisí na webové stránce Dodavatele www.gazelaenergy.cz.
- 8.4. VOP jsou platné od 5. 11. 2021 a účinné od 15. 12. 2021.