


Všeobecné obchodní podmínky společnosti LAMA energy a.s. pro dodávky elektřiny a zemního plynu

 Naše poznámky k obchodním podmínkám společnosti Lama energy

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Společnost LAMA energy a.s., se sídlem Gudrichova 763, 747 41 Hradec nad Moravicí, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4065, IČO: 28262026 („LAMA“) jako dodavatel elektřiny a zemního plynu je v rozsahu udělených licencí oprávněna dodávat elektřinu a zemní plyn a ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění („občanský zákoník“), a § 11a odst. 1 zákona č. 458/2000 Sb., energetického zákona, v platném znění („energetický zákon“) vydává tyto všeobecné podmínky pro dodávky elektřiny a zemního plynu, aby tak upravila vztahy mezi LAMA a Zákazníkem.

2. Právní vztahy založené Smlouvou a těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, energetickým zákonem a jeho prováděcími předpisy v platném znění.

Smlouva se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a energetickým zákonem.

Článek II. Předmět Smlouvy

1. Smlouva mezi Zákazníkem a LAMA je uzavřena splněním všech nutných podmínek a okamžikem podpisu Smlouvy oběma stranami. Prezentace služeb LAMA reklamou v jakékoliv formě není návrhem k uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

2. Zákazník před uzavřením Smlouvy vyplní smluvní formulář/návrh smlouvy a poskytne LAMA (nebo jejímu obchodnímu zástupci) pravdivé a úplné údaje potřebné k uzavření Smlouvy, tj. zejména osobní a identifikační údaje Zákazníka tak, aby je LAMA (nebo obchodní zástupce) mohla před uzavřením Smlouvy ověřit, přičemž Zákazník vyplněním smluvního formuláře/návrhu smlouvy plně souhlasí s prověřením platební historie Zákazníka ve všech registrech evidujících platební historii Zákazníka. Zákazník uděluje podle § 13 odst. 9 a § 13c zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel v platném znění, souhlas s využitím svého rodného čísla LAMA v souladu s tímto zákonem a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, a dále souhlasí s tím, aby LAMA (nebo obchodní zástupce) pořídil kopie, opisy a výpisy ze Zákazníkem poskytnutých identifikačních údajů a dokladů, jež jsou nezbytné pro evidenci Zákazníka a Smlouvy, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Současně Zákazník výslovně souhlasí s tím, že je LAMA oprávněna zákonnými způsoby ověřit správnost a pravost předložených identifikačních údajů a dokladů. V případě podezření, že Zákazníkem předložené identifikační údaje a doklady byly poskytnuty LAMA nepravdivě, má LAMA právo žádat po Zákazníkovi doložení jejich pravosti a pravdivosti.

Smlouva vzniká na základě vyplněného formuláře ze strany zákazníka s pravdivými a přesnými informacemi. Zákazník při vyplnění poptávky souhlasí s prověřením jeho platební historie. Souhlasí s využitím rodného čísla v souladě se zákonem o ochraně osobních údajů.

3. V případě, že Zákazník poskytne LAMA nepravdivé, neúplné či zkreslené informace a údaje, je LAMA oprávněna Smlouvu neuzavřít. LAMA je oprávněna Smlouvu neuzavřít v případě, že prověřením platební historie Zákazníka zjistí skutečnosti, které ji k tomu mohou důvodně opravňovat (např. neplnění závazků vůči LAMA či třetím subjektům). LAMA je rovněž oprávněna Smlouvu neuzavřít v případě, kdy nebyly ze strany Zákazníka splněny další podmínky a dále v případě, že proti Zákazníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení. Skutečnost, že LAMA neuzavře se Zákazníkem Smlouvu, Zákazníkovi sdělí nejpozději do 30 dnů ode dne poskytnutí údajů podle čl. II. odst. 2.

4. LAMA je oprávněna přijmout návrh na uzavření Smlouvy též jiným úkonem než podpisem smluvního formuláře předloženého Zákazníkem, např., nikoli však výlučně zahájením dodávek, či prostřednictvím prostředků elektronické komunikace.

5. LAMA se na základě platně uzavřené Smlouvy zavazuje dodávat plyn do každého odběrného místa (dále jen „OM-plyn“) sjednaného ve Smlouvě a v určeném množství, max. však do 4 200 MWh/rok, s jakostí specifikovanou příslušnou legislativou v platném znění, zajistit na vlastní jméno a účet přepravu, uskladnění a distribuci plynu a Zákazník se zavazuje odebraný plyn převzít do svého vlastnictví a zaplatit dohodnutou konečnou cenu (dále jen „Konečná cena-plyn“). LAMA se dle Smlouvy zavazuje dodávat elektřinu ze sítí NN do každého odběrného místa (dále jen „OM-elektřina“) sjednaného ve Smlouvě a v určeném množství, s jakostí specifikovanou příslušnou legislativou v platném znění, zajistit na vlastní jméno a účet dopravu elektřiny a související služby a Zákazník se zavazuje odebranou elektřinu převzít do svého vlastnictví a zaplatit dohodnutou konečnou cenu (dále jen „Konečná cena elektřina“).

6. LAMA přebírá v souladu s obecně závaznými právními předpisy odpovědnost za odchylku vůči operátorovi trhu u OM-plyn/elektřina Zákazníka, ve kterých je jediným dodavatelem.

7. Povinnost LAMA dodat plyn a/nebo elektřinu a převést vlastnické právo na Zákazníka je splněna přechodem určeného množství plynu a/nebo elektřiny obchodním/obchodními měřidlem/měřidly (dále jen „měřidlo/měřidla“) v OM-plyn/elektřina Zákazníka, které připojil příslušný provozovatel distribuční soustavy (dále jen „PDS“).

Článek III. Dodací podmínky a měření

1. Zahájením dodávky plynu a/nebo elektřiny nabývá Smlouva účinnosti, přičemž dodávka a odběr plynu a/nebo elektřiny se považuje za zahájenou prvním dnem faktického uskutečnění dodávek a odběru v 06:00 hodin SEČ (plyn) nebo v 00:00 hodin SEČ (elektřina), nebo osazením měřidla příslušným PDS. Zákazník se zavazuje ukončit k datu účinnosti Smlouvy všechny dotčené stávající smluvní vztahy s předcházejícím dodavatelem, pokud k tomu nezplnomocní LAMA. Odebrané množství plynu a/nebo elektřiny bude měřeno měřidlem/měřidly, které jsou v majetku PDS, k jehož distribuční soustavě je/jsou připojeno/připojena OM-plyn/elektřina Zákazníka, kdy počáteční stav/stavy měřidla/měřidel stanoví PDS souladu s jím stanovenými podmínkami provozovatele distribuční soustavy (dále jen „PPDS“).

2. Měření dodávek plynu a/nebo elektřiny včetně vyhodnocování, předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky plynu a/nebo elektřiny je zajišťována příslušným PDS. Naměřený objem plynu bude v souladu s platnými právními předpisy přepočítáván na vztažné podmínky a energii vyjádřenou v kWh, resp. v MWh. O druhu, velikosti, umístění a skladbě měřidla/měřidel rozhoduje příslušný PDS.

Pokud zákazník poskytne neúplné nebo nepravdivé informace a údaje, je Lama oprávněna Smlouvu neuzavřít. Taky pokud se zjistí, že má zákazník špatnou platební historii nebo insolvenční řízení

Smlouvu je možné přijmout i jiným způsobem než podpisem smluvního formuláře.

Obě dvě strany souhlasí s dodržováním Pravidel provozování distribuční soustavy, ke které je odběrné místo připojené. Jsou to pravidla distributora energií, ten co se stará o dráty a trubky, a schvaluje je Energetický regulační úřad.

Měření dodávek plynu i elektřiny jsou zajišťována příslušným distributorem.

3. Zařazení do cenového pásma a rozdělení spotřeby do jednotlivých měsíců stanovuje PDS v souladu s energetickou legislativou v platném znění.

4. Fakturační období u plynu je období mezi fyzickými odečty stavů měřidla/měřidel pro fakturaci, které zajišťuje a provádí PDS, a to v termínech dle platných PPDS. Fakturační období u elektřiny je období mezi fyzickými odečty stavů měřidla/měřidel pro fakturaci, které zajišťuje a provádí PDS, a to v termínech dle platných PPDS. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k měřidlu/měřidlům a nesdělí-li ověřitelné údaje o naměřeném množství plynu a/nebo elektřiny PDS nebo LAMA do 3 pracovních dnů od doručení výzvy k nahlášení stavů měřidla/měřidel, vyúčtuje LAMA spotřebu plynu a/nebo elektřiny odhadem dle podkladů PDS. Stejným způsobem je LAMA oprávněna vyúčtovat spotřebu plynu a/nebo elektřiny v případě poruchy měřidla/měřidel. V případě změny ceny za plyn a/nebo elektřiny nebo ceny za distribuci u plynu a/nebo elektřiny, nemusí LAMA zajistit provedení zvláštních odečtů a při stanovení odebraného množství plynu a/nebo elektřiny bude postupováno dle platné legislativy. Zákazník je oprávněn požádat mimo shora uvedené termíny o mimořádnou fakturaci, která je LAMA zpoplatněna dle platného Ceníku služeb, a která může být ze strany LAMA provedena ve vztahu k plynu k jakémukoliv dni v průběhu kalendářního roku, ve vztahu k elektřině může být mimořádná fakturace provedena pouze ke dni 31. 12. příslušného kalendářního roku. Pokyny pro takový postup Zákazníka a ceny za provedení mimořádné fakturace jsou zveřejněny v Ceníku služeb.

Článek IV. Platební podmínky, cena, zálohy, úroky z prodlení

1. Konečná cena-plyn je tvořena dvěma složkami, a to cenou za odebraný plyn a služby dodávky (dále jen "cena za plyn") a cenou za distribuci (dále jen „cena za distribuci-plyn“). Konečná cena-elektřina je tvořena dvěma složkami, a to cenou za silovou elektřinu (dále jen "cena za elektřinu") a cenou za distribuční služby (dále jen „cena za distribuci-elektřina“). Cenu za distribuci-plyn a cenu za distribuci-elektřina stanovuje Energetický regulační úřad (ERÚ) prostřednictvím cenového rozhodnutí. Konečná cena-plyn/elektřina je stanovena v platném Ceníku LAMA (dále jen „Ceník“), který je každoročně aktualizován a zveřejňován na webových stránkách LAMA.

2. Konečná cena-plyn/elektřina může být LAMA jednostranně upravena změnou Ceníku s tím, že v případě zvýšení ceny za plyn a/nebo ceny za elektřinu musí být tato změna Zákazníkovi ze strany LAMA oznámena ve smyslu § 11a odst. 5 energetického zákona nejméně 30 dní předem dnem nabytí účinnosti nového Ceníku zveřejněném prostřednictvím webových stránek LAMA. Toto oznámení se pokládá za návrh změny Konečných cen-plyn/elektřina a musí v něm být určeno datum, od něhož je tato změna účinná.

3. V případě, že Zákazník nesouhlasí se zvýšením ceny za plyn nebo ceny za elektřinu, je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a musí být LAMA doručeno nejméně 10 dnů předem dnem účinnosti změněné ceny za plyn nebo ceny za elektřinu (vzor odstoupení od Smlouvy je umístěn na webových stránkách LAMA). V případě, že Zákazník od Smlouvy odstoupí dle tohoto ustanovení, Smlouva zaniká ke dni, který bezprostředně předchází dni, k němuž má dojít k nabytí účinnosti zvýšené ceny za plyn nebo ceny za elektřinu. V opačném případě se má za to, že Zákazník akceptuje zvýšenou cenu za plyn nebo cenu za elektřinu a je povinen ji LAMA zaplatit. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení od Smlouvy dle tohoto článku, LAMA nezajišťuje uzavření smluvního vztahu s jiným dodavatelem zemního plynu nebo elektřiny.

Konečná cena se skládá z ceny od Distributora a ceny Dodavatele. Cena za distribuci je stanovena Energetickým regulačním úřadem a cena Dodavatele je stanovena v platném ceníku Lama, který je každoročně aktualizován a zveřejněný na webu.

Konečná cena může být společností Lama upravována změnou ceníku a o změně musí být zákazník vždy řádně informován v zákonné lhůtě nejméně 30 dní předem dnem začátkem platnosti nových cen. Informace o změně cen se vždy objeví na webových stránkách LAMA energy.

Pokud s novou cenou ceníku nesouhlasíte, můžete od smlouvy písemně odstoupit, a to nejpozději 10 dnů předem dnem účinnosti změny.

4. Právo na odstoupení od Smlouvy Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení ceny za distribuci-plyn, nebo ceny za distribuci-elektřina, nebo daní, poplatků nebo v případě zvýšení či zavedení nových plateb, k jejichž zvýšení nebo zavedení došlo nezávisle na vůli LAMA.

5. Zákazník se zavazuje, že za dodaný a odebraný plyn a/nebo elektřinu bude platit LAMA zálohy. Výše a četnost záloh je stanovena platným rozpisem záloh členěným na jednotlivá OM-plyn/elektřina Zákazníka. V návaznosti na cenové úpravy a docílenou spotřebu posledního fakturačního období si LAMA vyhrazuje právo jednostranně upravovat výši nebo četnost záloh pro následující fakturační období, pokud je dosavadní výše nebo četnost záloh zřejmě nepřiměřená velikosti odběru k výši zálohy nebo dojde ke změně Konečné ceny-plyn/elektřina. Změnu výše anebo četnosti záloh je LAMA povinna Zákazníkovi oznámit formou nového rozpisu záloh.

6. LAMA se zavazuje vystavovat daňový doklad (dále jen „faktura“) s náležitostmi dle příslušných právních předpisů, a to po ukončení fakturačního období každého OM-plyn/elektřina nebo při ukončení smluvního vztahu, jakož i v případě přerušení dodávky plynu a/nebo elektřiny v důsledku porušení Smlouvy Zákazníkem. Ve faktuře budou vypořádány zaplacené zálohy pro příslušné fakturační období a OM-plyn/elektřina.

7. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání na účet LAMA, je-li použit správný variabilní symbol, číslo účtu, částka a případně další identifikační údaje dle Smlouvy. Platba musí být uhrazena dle způsobu úhrady sjednaného ve Smlouvě, a to nejpozději do data splatnosti uvedeného na faktuře. Případně-li den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu, pak je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den. Strany výslovně sjednávají, že splatnost faktur činí 15 dnů ode dne jejich vystavení.

8. Případné přeplatky nebo nedoplatky, jejichž výše nepřesáhla částku dle platného Ceníku služeb, je LAMA oprávněna převést do dalšího fakturačního období. V případě, že LAMA má vůči Zákazníkovi splatnou pohledávku vzniklou z jakéhokoliv právního důvodu, je LAMA oprávněna použít přeplatek vyúčtování, jenž vznikl na straně Zákazníka, k jednostrannému započtení proti její splatné pohledávce vůči Zákazníkovi.

9. V případě prodlení s platbami dle Smlouvy je Zákazník povinen zaplatit LAMA úrok z prodlení v zákonné výši. Dále je LAMA oprávněna požadovat na Zákazníkovi poplatek za vystavení za každý jednotlivý případ vystavení upomínky týkající se nezaplacené platby, a to ve výši sjednané v Ceníku služeb. Upomínku může LAMA vystavit při prodlení s úhradou delším než 10 dnů.

10. Při neoprávněném odběru je zákazník povinen uhradit skutečně vzniklou škodu. Nelze-li vzniklou škodu prokazatelně stanovit, bude náhrada škody vypočtena dle platné legislativy.

Právo na odstoupení nevzniká při zvýšení ceny za distribuci nebo daní, poplatků nebo v případě zvýšení/zavedení nových plateb, které nemůže ovlivnit společnost Lama energy.

Platba se považuje za přijatou v momentě připsání na bankovní účet. Způsob úhrady musí být dle ujednání ve smlouvě platba obsahuje identifikaci (například variabilní symbol).

Přeplatky nebo nedoplatky do výše uvedené v platném ceníku je Lama oprávněna částku převést do dalšího fakturačního období. Pokud se jedná o pohledávku, je Lama oprávněna použít přeplatek vyúčtování k úhradě.

V případě opoždění musíte zaplatit dodavateli úrok z prodlení.

11. Jestliže by dodávky plynu a/nebo elektřiny nebo jiná plnění poskytovaná dle Smlouvy byly přímo či nepřímo zatíženy jakýmkoliv daněmi, poplatky nebo odvody anebo přímo či nepřímo zatíženy zvláštními platbami stanovenými Energetickým zákonem, jeho prováděcími předpisy, rozhodnutím ERÚ nebo zvláštními právními předpisy, nebo jestliže by takové daně, poplatky nebo odvody nebo zvláštní platby zatěžující dodávky plynu a/nebo elektřiny nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy vedly ke zvýšení Konečné ceny-plyn/elektřina, je LAMA oprávněna převést veškerá z toho vyplývající zatížení Zákazníkovi prostřednictvím zvýšení Konečné ceny-plyn/elektřina odpovídající zvýšenému zatížení dodávek nebo jiných plnění a Zákazník je povinen takto zvýšenou Konečnou cenu-plyn/elektřina LAMA zaplatit; to platí i pro zatížení, která na LAMA přenesou její dodavatelé plynu nebo elektřiny, pokud taková zatížení spočívají ve zvýšení daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb, které nesou dodavatelé plynu nebo elektřiny LAMA. Uvedený způsob změny Konečné ceny-plyn/elektřina platí i pro případ dodatečného snížení nebo zrušení daní, poplatků nebo odvodů nebo zvláštních plateb zatěžujících dodávky plynu a/nebo elektřiny nebo jiná plnění poskytovaná podle Smlouvy, které nesla LAMA nebo které nesli její dodavatelé plynu nebo elektřiny, pokud tito takové zvýhodnění na LAMA přenesli.

Článek V. Práva a povinnosti LAMA

1. LAMA má právo ukončit, přerušit nebo omezit dodávku plynu a/nebo elektřiny zejména v případech, kdy: a) to umožňuje Energetický zákon v platném znění a související legislativa; b) Zákazník poruší své závazky vyplývající ze Smlouvy, zejména v případě opakovaného (alespoň dvakrát dodávku a odběr plynu a/nebo elektřiny v dohodnutých odběrných místech po dobu účinnosti Smlouvy jiné osobě. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje LAMA k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo LAMA na smluvní pokutu ve výši sjednané ve Smlouvě; i) zajistit, aby ke sjednanému odběrnému místu nebyla uzavřena jiná smlouva o dodávkách plynu a/nebo elektřiny s třetím subjektem odlišným od LAMA zahrnující období, na které se vztahuje účinnost Smlouvy. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje LAMA k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo LAMA na smluvní pokutu ve výši sjednané ve Smlouvě; j) předat LAMA úplně a pravdivě všechny informace a poskytnout jí veškerou součinnost potřebnou k provedení řádné a včasné změny dodavatele zemního plynu a/nebo elektřiny dle Smlouvy. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje LAMA k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo LAMA na smluvní pokutu ve výši sjednané ve Smlouvě.

Článek VI. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník má právo:

- a) na řádnou dodávku plynu a/nebo elektřiny v souladu se Smlouvou;
- b) nechat přezkoušet měřidlo v případě, že má pochybnosti o správnosti měřených údajů nebo zjistí-li na měřidle závadu; V případě, že na měřidle nebude zjištěna závada, náklady na přezkoušení měřidla hradí bez protestu Zákazník;
- c) na reklamaci dle článku VII. VOP;

V odstavci jsou uvedeny případy, kdy dodavatel může ukončit, přerušit nebo omezit dodávku energií.

Práva a povinnosti, které musíte dodržovat.

1. Zákazník má právo:

- a) na řádnou dodávku plynu a/nebo elektřiny v souladu se Smlouvou;
- b) nechat přezkoušet měřidlo v případě, že má pochybnosti o správnosti měřených údajů nebo zjistí-li na měřidle závadu; V případě, že na měřidle nebude zjištěna závada, náklady na přezkoušení měřidla hradí bez protestu Zákazník;
- c) na reklamaci dle článku VII. VOP;

2. Zákazník je povinen:

- a) řádně a včas plnit své závazky vůči LAMA, zejména řádně a včas hradit sjednanou cenu za dodávky zemního plynu a/nebo elektřiny či stanovené zálohy,
- b) nahlásit LAMA stav měřidla, a to při změně Konečné ceny-plyn/elektřina, a to v termínu nejpozději do 10 kalendářních dnů od data účinnosti změny Konečné ceny-plyn/elektřina;
- c) umožnit a zajistit LAMA, PDS nebo jím pověřené osobě přístup k měřidlu za účelem provedení kontroly, odečtu, opravy, údržby, výměny či odebrání měřidla, a to rovněž při ukončení odběru nebo přerušení dodávky plynu a/nebo elektřiny;
- d) odebírat plyn a/nebo elektřinu pouze za dohodnutých podmínek a přes měřidlo, které připojil PDS nebo jím pověřená osoba;
- e) zdržet se jakýchkoliv zásahů do měřidla a jeho připojení včetně plomb; zabezpečit měřidlo tak, aby nemohlo dojít k jeho poškození, odcizení nebo porušení plomb;
- f) neprodleně upozornit LAMA na zjištěné vady a poruchy chodu měřidla;
- g) zajistit, aby odběrné plynové zařízení (dále jen „OPZ“) a/nebo odběrné elektrické zařízení (dále jen „OEM“) bylo udržováno v řádném stavu umožňující bezpečný a spolehlivý provoz;
- h) nebýt po dobu účinnosti Smlouvy zákazníkem účinného smluvního vztahu s jiným obchodníkem s plynem a/nebo elektřinou (případně s dodavatelem plynu a/nebo elektřiny) a neumožnit dodávku a odběr plynu a/nebo elektřiny v dohodnutých odběrných místech po dobu účinnosti Smlouvy jiné osobě. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje LAMA k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo LAMA na smluvní pokutu ve výši sjednané ve Smlouvě;
- i) zajistit, aby ke sjednanému odběrnému místu nebyla uzavřena jiná smlouva o dodávkách plynu a/nebo elektřiny s třetím subjektem odlišným od LAMA zahrnující období, na které se vztahuje účinnost Smlouvy. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje LAMA k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo LAMA na smluvní pokutu ve výši sjednané ve Smlouvě;
- j) předat LAMA úplně a pravdivě všechny informace a poskytnout jí veškerou součinnost potřebnou k provedení řádné a včasné změny dodavatele zemního plynu a/nebo elektřiny dle Smlouvy. Porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje LAMA k odstoupení od Smlouvy; odstoupením od Smlouvy nezaniká právo LAMA na smluvní pokutu ve výši sjednané ve Smlouvě.

Článek VII. Reklamace

1. Zjistí-li Zákazník vady při vyúčtování (chybně započtené zálohy, chybně stanovená spotřeba plynu a/nebo elektřiny, použití nesprávné ceny, početní nebo tisková chyba, apod.), může uplatnit písemně reklamaci u LAMA nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení faktury, v níž se reklamovaná skutečnost vyskytla, jinak se má za to, že údaje uvedené LAMA ve faktuře jsou správné.

2. LAMA reklamaci prošetří ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržela a výsledek šetření oznámí Zákazníkovi, přičemž tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit. Byla-li reklamace oprávněná, LAMA provede nové vyúčtování.

Reklamace vady při vyúčtování se podává písemně nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení faktury.

Lama reklamaci prošetří ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržela a výsledek oznámí zákazníkovi.

Článek VIII. Zánik Smlouvy

1. Smlouvu lze ukončit výlučně písemnou formou, a to:

- a) dohodou smluvních stran;
- b) odstoupením od Smlouvy ze strany Zákazníka v případě neplnění smluvních povinností ze strany LAMA;
- c) odstoupením od Smlouvy ze strany LAMA s účinky ke dni doručení Zákazníkovi v případě:
 - i. neplnění povinností Zákazníka dle článku II. odst. 2. a článku VI. odst.2.;
 - ii. neoprávněného odběru dle platné legislativy;
 - iii. neukončení smlouvy s předcházejícím dodavatelem plynu a/nebo elektřiny ke dni účinnosti Smlouvy, vyjma případu, že k tomu zplnomocnil LAMA;
 - iv. zjištění, že u sjednaného odběrného místa došlo v minulosti k neoprávněnému odběru nebo demontáži plynoměru/elektroměru z důvodu neplacení záloh nebo vyúčtování u jiného dodavatele plynu a/ nebo elektřiny než u LAMA;
 - v. zjištění, že jiný dodavatel eviduje vůči Zákazníkovi nebo ve vztahu ke sjednanému odběrnému místu pohledávku z důvodu neplacení záloh nebo vyúčtování;
 - vi. zahájení insolvenčního řízení proti Zákazníkovi nebo v případě zjištění úpadku Zákazníka v insolvenčním řízení;
 - vii. že je LAMA ve sporu se Zákazníkem před obecným soudem, Energetickým regulačním úřadem nebo jiným orgánem státní správy.

Případy, při kterých smlouva zanikne.

2. Smlouvu na dobu určitou lze také ukončit výlučně písemnou formou, a to oznámením záměru ukončit Smlouvu podle čl. XI. odst. 3. VOP.

3. Smlouvu na dobu neurčitou lze ukončit výlučně písemnou formou, a to výpovědí doručenou druhé smluvní straně s výpovědní dobou 3 kalendářní měsíce, která počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Smlouvu na dobu neurčitou lze písemně vypovědět s tříměsíční výpovědní lhůtou.

4. Zákazník se zavazuje před ukončením odběru plynu/elektřiny provést odhlášení odběru, dohodnout termín odpojení měřidla v případě jeho demontáže. Pokud Zákazník neumožní LAMA nebo PDS nebo jím pověřené osobě provést konečný odečet nebo odpojit měřidlo, odpovídá Zákazník za celý odběr až do té doby, kdy LAMA nebo PDS nebo jím pověřená osoba tak bude moci učinit, a to bez ohledu na datum ukončení Smlouvy.

5. V případě uzavření Smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku (distančním způsobem) a/nebo v případě uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání (mimo obchodní prostory LAMA jakožto držitele licence), má Zákazník právo dle ustanovení § 1829 odst. 1 občanského zákoníku ve spojení s § 11a odst. 2 energetického zákona odstoupit bez uvedení důvodu od Smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření.

6. V případě Smlouvy, kterou při změně dodavatele uzavřel Zákazník v postavení spotřebitele s LAMA distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory LAMA, je Zákazník oprávněn bez sankce vypovědět Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou nebo určitou, ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána LAMA. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi LAMA.

7. Výpověď Smlouvy podle odstavce 6 je účinná k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém byla doručena LAMA, neurčí-li Zákazník pozdější den účinnosti výpovědi, a uplatnění tohoto práva na výpověď Smlouvy není spojeno s žádnými finančními nároky vůči Zákazníkovi.

8. Zvýší-li LAMA cenu za dodávku elektřiny nebo plynu, nebo změní-li jiné smluvní podmínky, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. To neplatí, pokud LAMA 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. Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno LAMA. Právo na odstoupení od Smlouvy dle tohoto odstavce Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení ceny za distribuci-plyn, nebo ceny za distribuci-elektřina, nebo daní, poplatků nebo v případě zvýšení či zavedení nových plateb, k jejichž zvýšení nebo zavedení došlo nezávisle na vůli LAMA, a dále v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.

9. Pokud se důvod pro odstoupení či výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka týká pouze dodávky zemního plynu, nebo pouze dodávky elektřiny, může být ukončen pouze smluvní vztah, jehož obsahem je dodávka pouze té komodity, k níž se důvod odstoupení vztahuje (zemní plyn nebo elektřina). Zákazník je povinen v odstoupení specifikovat, kterého produktu (zemní plyn či elektřina) se odstoupení týká a v případě, že má Zákazník uzavřen s LAMA smluvní vztah pro více odběrných míst, je povinen specifikovat kterého odběrného místa se právní jednání týká; v opačném případě se má za to, že se odstoupení vztahuje na celou Smlouvu.

Zákazník musí provést odhlášení odběru a dohodnout termín odpojení měřidla v případě demontáže.

V případě, že zákazník uzavřel smlouvu mimo obchodní prostory (držitele licence) má možnost odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření.

V případě uzavření smlouvy mimo prostory, je zákazník též oprávněn smlouvu vypovědět ve lhůtě do 15 dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu.

Pokud Lama zvýší cenu nebo změní smluvní podmínky, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od data účinnosti změny. V případě, že Lama oznámí nejpozději 30. den před datem platnosti nových podmínek změnu, je zákazník oprávněn odstoupit nejpozději 10. den před datem účinnosti změny. Společnost Lama nenese odpovědnost a zákazníkovi nevzniká právo odstoupit od smlouvy, pokud se jedná o případ zvýšení ceny distributorem, daně či poplatků.

Článek IX. Ochrana osobních údajů

1. Aby LAMA mohla plnit své povinnosti ze Smlouvy a povinnosti uložené právními předpisy, a chránit své oprávněné zájmy, zpracovává osobní údaje a některé další údaje, které Zákazník poskytl LAMA v souvislosti s uzavřením Smlouvy. Tyto údaje LAMA zpracovává pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k jejímu ukončení a uplatňování práv ze Smlouvy.

2. Zákazník je povinen poskytovat své osobní údaje LAMA úplně, pravdivě a bez zbytečného odkladu oznamovat LAMA jejich změnu, aby LAMA zpracovávala vždy aktuální osobní údaje.

3. Zákazník má plný přístup ke svým osobním údajům. Proti zpracování osobních údajů prováděných LAMA na základě oprávněných zájmů LAMA má Zákazník právo kdykoliv podat námitku, Zákazník má rovněž právo podat stížnost proti zpracování svých osobních údajů u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Stejně tak může Zákazník kdykoliv odvolat poskytnuté souhlasy. Kontaktní údaje a více informací o zpracování osobních údajů včetně výčtu práv Zákazníka jsou uvedeny na webových stránkách LAMA www.lamaenergy.cz/OOU nebo na zákaznické licenci LAMA.

4. Seznam zpracovatelů osobních údajů je dostupný na webových stránkách LAMA www.lamaenergy.cz/OOU

Článek X. Komunikace smluvních stran

1. LAMA zveřejňuje navrhované změny smluvních podmínek (změny všeobecných obchodních podmínek), jakož i změny Ceníku, na svých webových stránkách www.lamaenergy.cz (plyn a elektřina).

2. LAMA je povinna se Zákazníkem komunikovat prostřednictvím jím sdělených údajů. V případě, že Zákazník LAMA sdělí i jiné kontaktní údaje, než je místo bydliště (např. e-mail, telefonní číslo atd.), je LAMA oprávněna Zákazníka kontaktovat i prostřednictvím od Zákazníka získaných kontaktních údajů, a to dle její volby.

3. Jakékoliv oznámení nebo dokument („Zásilka“), který má být doručen mezi LAMA a Zákazníkem, není-li stanoveno v těchto všeobecných obchodních podmínkách nebo ve Smlouvě jinak, může být doručen alespoň jedním z následujících způsobů doručování:

a) LAMA zveřejňuje navrhované změny smluvních podmínek (změny všeobecných obchodních podmínek), jakož i změny Ceníku, na svých webových stránkách www.lamaenergy.cz (plyn a elektřina).

c) LAMA je povinna se Zákazníkem komunikovat prostřednictvím jím sdělených údajů. V případě, že Zákazník LAMA sdělí i jiné kontaktní údaje, než je místo bydliště (např. e-mail, telefonní číslo atd.), je LAMA oprávněna Zákazníka kontaktovat i prostřednictvím od Zákazníka získaných kontaktních údajů, a to dle její volby.

d) Jakékoliv oznámení nebo dokument („Zásilka“), který má být doručen mezi LAMA a Zákazníkem, není-li stanoveno v těchto všeobecných obchodních podmínkách nebo ve Smlouvě jinak, může být doručen alespoň jedním z následujících způsobů doručování:

e) dopisem – dopis bude považován za doručený dnem doručení, přičemž doručením se rozumí okamžik, kdy se dopis dostane do sféry adresáta dopisu, včetně případu, že je převzetí dopisu adresátem odmítnuto;

f) elektronicky (e-mailem) – e-mail se považuje za doručený třetím dnem po dni jeho odeslání adresátovi;

g) doručením do datové schránky; V pochybnostech se má za to, že Zásilka odeslaná jakýmkoli shora sjednaným způsobem je doručena třetím dnem po jejím odeslání adresátovi.

4. LAMA je oprávněna při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka, a dále je LAMA oprávněna neprovést Zákazníkem požadované právní jednání do doby, než si LAMA nade vší pochybnosti ověří identifikační údaje Zákazníka a tedy oprávnění Zákazníka učinit pokyn k právnímu jednání LAMA, a za tímto účelem je Zákazník povinen poskytnout LAMA veškerou potřebnou součinnost. V případě nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je LAMA oprávněna Zákazníkům požadavek na požadované právní jednání neprovést.

5. V případě požadavku Zákazníka směřujícího ke změně Smlouvy či jiných ujednání mezi ním a LAMA je LAMA oprávněna zejména v případě, kdy za Zákazníka činí právní jednání třetí osoba na základě plné moci bez úředně ověřeného podpisu Zákazníka, bez zbytečného odkladu kontaktovat za účelem ochrany Zákazníka, přímo Zákazníka k ověření sdělených údajů a požadavků. Do doby potvrzení sdělených údajů, požadavků či zmocnění třetí osoby ze strany Zákazníka není LAMA povinna činit požadovaná právní jednání a Zákazník je s tímto postupem srozuměn.

Článek XI. Ostatní ujednání

1. LAMA je oprávněna navrhnout změnu smluvních podmínek (změnu těchto všeobecných obchodních podmínek). Návrh zveřejní nejméně třicátý den přede dnem jejich účinnosti, a to zveřejněním prostřednictvím webových stránek (čl. X. odst. 1.). V návrhu musí být uvedeno datum, od něhož má ke změně všeobecných obchodních podmínek dojít (datum účinnosti změny).

2. V případě, že Zákazník nesouhlasí s navrhovanou změnou smluvních podmínek (změnou všeobecných obchodních podmínek), je oprávněn od Smlouvy v souladu s článkem VIII. odst. 8 odstoupit.

3. Smlouva na dobu určitou je uzavřena na dobu, která je uvedena ve Smlouvě. Pokud jedna ze smluvních stran písemně neoznámí druhé smluvní straně záměr ukončit Smlouvu nejpozději ve lhůtě 3 měsíců před datem ukončení její účinnosti, Smlouva se automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla sjednána, a to i opakovaně. Písemné oznámení záměru smluvní strany ukončit Smlouvu musí být druhé smluvní straně doručeno nejpozději poslední den stanovené lhůty.

Článek XI. Ostatní ujednání

1. Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je oprávněn případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před Energetickým regulačním úřadem, sídlem Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava, www.eru.cz.

2. Tyto VOP byly vydány společností LAMA energy a.s. s platností a účinností ke dni 20. 4. 2018 a platí pro všechny Smlouvy či dodatky ke Smlouvám uzavřené od 20. 4. 2018.

Společnost Lama je oprávněna si zákazníka ověřit a použít identifikační údaje, které je zákazník při uzavírání smlouvy povinen doložit.

Smlouvu na dobu určitou lze vypovědět nejpozději ve lhůtě 3 měsíců před datem ukončení její účinnosti. Smlouva se automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla sjednána, a to i opakovaně.