PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE KE SMLOUVĚ O SDRUŽENÝCH SLUŽBÁCH DODÁVKY ELEKTŘINY A PLYNU

Pro spotřebitele a podnikající fyzické osoby (podnikatele), kteří odebírají elektřinu z hladiny nízkého napětí nebo plyn s roční spotřebou do 630 MWh.

V souladu s § 1811 a § 1820 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, Dodavatel tímto zveřejňuje předsmluvní informace určené výhradně pro spotřebitele (dále jen „Zákazník") ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu.

Právní vztah mezi Zákazníkem a Dodavatelem se řídí příslušnou Smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami, Produktovým ceníkem a Ceníkem ostatních služeb, které jsou dostupné na webových stránkách https://relaxenergy.cz/dokumenty-ke-stazeni/.

1. Bližší informace o Dodavateli

RELAX ENERGY s.r.o., IČO: 21179328, DIČ: CZ21179328, se sídlem Štupartská 745/9, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 397880, telefon: +420 776 716 556, e-mail: info@relaxenergy.cz, web: www.relaxenergy.cz, ID datové schránky: 2ry86dx (dále jen „Dodavatel").

2. Popis služeb a jejich hlavních vlastností

Službami se rozumí dodávka komodit, tj. dodávka elektřiny včetně zajištění služeb distribuční soustavy, a/nebo dodávka plynu včetně zajištění služeb distribuční soustavy.

Předmětem Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny je závazek Dodavatele elektřiny dodávat Zákazníkovi elektřinu a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související služby v elektroenergetice, převzetí odpovědnosti za odchylku a závazek Zákazníka zaplatit za to Dodavateli cenu.

Předmětem Smlouvy o sdružených službách dodávky plynu je závazek Dodavatele dodávat Zákazníkovi plyn a zajistit na vlastní jméno a na vlastní účet související služby v plynárenství, a závazek Zákazníka zaplatit za to Dodavateli cenu.

Kvalita komodit je upravena zejména vyhláškou č. 540/2005 Sb., o kvalitě elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice (ve vztahu k dodávkám elektřiny) a vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství (ve vztahu k dodávkám plynu), které jsou dostupné na webových stránkách www.eru.cz.

Informace o jednotlivých produktech jsou uvedeny na webových stránkách Dodavatele www.relaxenergy.cz.

3. Celková cena a její výše za jedno zúčtovací období

Cena za dodávku komodit, jakož i případné další služby je uvedena v Produktovém ceníku zveřejněném na webových stránkách Dodavatele www.relaxenergy.cz, pokud tato informace není uvedena přímo ve Smlouvě.
Cena za dodávku komodity se skládá z (i) neregulované části (cena za komoditu dle ceníku), (ii) regulované části (distribuce, systémové služby, POZE, činnost operátora trhu), (iii) daní a poplatků dle právních předpisů.

4. Údaj o přizpůsobení cen osobě Zákazníka na základě automatizovaného rozhodování

Ceny nejsou přizpůsobovány osobě Zákazníka na základě automatizovaného rozhodování.

5. Náklady na prostředky komunikace na dálku

Dodavatel neúčtuje Zákazníkovi žádné zvláštní náklady za použití prostředků komunikace na dálku. Náklady na tyto prostředky se neliší od základní sazby účtované poskytovatelem těchto služeb.

6. Čas plnění, záloha a způsob plateb

Dodávka komodit v případě změny dodavatele bude zahájena k nejbližšímu možnému termínu tak, aby Zákazníkovi v souvislosti se zahájením dodávky při změně dodavatele nevznikla žádná sankce. V případě nového připojení bude dodávka zahájena nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření této Smlouvy, za předpokladu splnění technických podmínek připojení. O konkrétním datu zahájení dodávky bude Zákazník informován bez zbytečného odkladu poté, co Dodavatel obdrží veškeré informace nezbytné pro jeho stanovení. Termín instalace měřicího zařízení stanoví příslušný provozovatel distribuční soustavy.

Zákazník se zavazuje při uzavření Smlouvy, jejímž předmětem je dodávka komodit platit Dodavateli zálohy, jejichž výše, počet a způsob úhrady jsou uvedeny ve Smlouvě.

Vyúčtování dodávek komodit a souvisejících služeb provede Dodavatel za zúčtovací období, které je uvedeno ve Smlouvě.
Dodavatel je povinen provést vyúčtování nejpozději do 15 dnů od obdržení údajů pro vyúčtování dodávek komodit za zúčtovací období.

7. Podmínky, lhůty a postup pro uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy

Zákazník může odstoupit od Smlouvy uzavřené distančně nebo mimo obchodní prostory Dodavatele bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření Smlouvy. Odstoupení musí být učiněno písemně. K odstoupení lze využít formulář dostupný na webových stránkách https://relaxenergy.cz/soubor/odstoupeni/.

Pokud Zákazník požádá o započetí plnění dodávky komodit již v průběhu lhůty pro odstoupení od Smlouvy, je povinen při odstoupení od Smlouvy uhradit poměrnou část ceny za dodávku komodit poskytnutou do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy pouze v případě závažného porušení povinností Dodavatele, které znemožňuje plnění Smlouvy.

Dodavatel může odstoupit od Smlouvy zejména v případě, že Zákazník (i) je v prodlení s úhradou déle než 30 dní, (ii) opakovaně porušuje své povinnosti, (iii) neoprávněně manipuluje s měřidlem, (iv) uvedl nepravdivé údaje, (v) odmítá poskytnout součinnost, (vi) je v úpadku nebo bylo zahájeno insolvenční řízení, (vii) odmítne poskytnout jistotu (kauci), pokud byla oprávněně požadována.

8. Náklady spojené s vrácením zboží

Náklady spojené s vrácením zboží se neuplatní, jelikož předmětem Smlouvy není dodání zboží.

9. Práva z vadného plnění, záruka za jakost

Případné vady plnění ze strany Dodavatele (například chybné vyúčtování ceny, předpis záloh, měření apod.) je Zákazník oprávněn reklamovat.

Reklamace může být podána: (i) písemně na adresu Dodavatele, (ii) e-mailem, (iii) prostřednictvím zákaznického portálu.

Dodavatel je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů od jejího doručení, pokud právní předpis nestanoví lhůtu delší. Pokud je k vyřízení reklamace nutné stanovisko provozovatele distribuční soustavy („PDS“), lhůta se prodlužuje o dobu nezbytnou k získání tohoto stanoviska.

Pokud je reklamace shledána oprávněnou, Dodavatel provede nápravu, zejména:
(i) vystaví opravné vyúčtování, (ii) upraví výši záloh, (iii) vrátí přeplatek, (iv) provede korekci údajů.

Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost faktury. Zákazník je povinen uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti, pokud Dodavatel nerozhodne jinak.

10. Trvání závazku a podmínky ukončení

Smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou podle ujednání smluvních stran. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, platí, že Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

Pokud Zákazník neoznámí Dodavateli nejpozději 4 měsíce před uplynutím sjednané doby, že nemá zájem na prodloužení Smlouvy, prodlužuje se Smlouva automaticky o stejnou dobu, a to i opakovaně.

Zákazník může dále vypovědět Smlouvu na dobu určitou bez sankce do 20. dne před uplynutím sjednané doby trvání závazku. Obdobně platí i v případě, že dochází k automatickému prodloužení Smlouvy. Smlouva zaniká uplynutím sjednané doby.

Smlouva na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoli stranou s výpovědní dobou 3 měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď musí být učiněna písemně.

Zákazník může vypovědět Smlouvu uzavřenou při změně dodavatele do 15 dnů od zahájení dodávky. Výpovědní doba činí 15 dnů a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Zákazník může vypovědět Smlouvu na dobu určitou bez sankce v případech stanovených právními předpisy, zejména při (i) změně ceny nebo jiných smluvních podmínek, (ii) změně dodavatele, (iii) odstěhování nebo zániku užívacího práva k odběrnému místu. Za změnu ceny se nepovažuje skutečnost, kdy dojde ke zvýšení regulované složky ceny, daní nebo poplatků. Stejně tak nemůže Zákazník vypovědět Smlouvu jen kvůli změně smluvních podmínek vyvolaných změnou právních předpisů. V takovém případě tak může učinit kdykoliv do desátého dne přede dnem účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek, přičemž taková výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu dni účinnosti zvýšení ceny nebo změny smluvních podmínek. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu odesláno oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy.

11. Nejkratší doba, po kterou trvají Zákazníkovy povinnosti ze Smlouvy

Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, platí, že po tuto dobu budou trvat veškeré Zákazníkovy povinnosti ze Smlouvy.
Ustanovení dle věty předchozí se nepoužije v případě, že Zákazník využije práva odstoupit od Smlouvy ve lhůtě do 14 dnů od jejího uzavření.

V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, trvají Zákazníkovy povinnosti až do doby, než dojde k zániku Smlouvy uplynutím výpovědní doby.

12. Údaje o funkčnosti digitálního obsahu, služby digitálního obsahu a věci s digitálními vlastnostmi, včetně technických a ochranných opatření, kompatibilitě a interoperabilitě

Dodavatel neposkytuje digitální obsah ani služby digitálního obsahu ve smyslu tohoto ustanovení.

13. Způsob a podmínky mimosoudního vyřizování sporů, kodex chování

Spory, které vyplývají ze Smlouvy může Zákazník řešit mimosoudně u orgánu dohledu, kterým je Energetický regulační úřad, se sídlem Masarykovo náměstí 5, 58601 Jihlava, www.eru.cz, ID datové schránky: eeuaau7, e-mail: podatelna@eru.gov.cz, popřípadě soudní cestou u příslušného soudu.

Dodavatel nevydal kodex chování.

Zákazník potvrzuje seznámení s obsahem těchto informací a stvrzuje, že mu byl před uzavřením Smlouvy poskytnut dostatek času k jejich prostudování.

Jméno a příjmení

Datum a podpis Zákazníka