VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY DODÁVKY ELEKTŘINY A PLYNU

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 3. 2026.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“) upravují smluvní vztahy mezi společností RELAX ENERGY s.r.o., IČO: 21179328, DIČ: CZ21179328, se sídlem Štupartská 745/9, Praha 1, zapsanou 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 („Dodavatel“), a zákazníkem („Zákazník“), kterým může být spotřebitel, podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba. VOP stanovují práva a povinnosti smluvních stran při dodávkách elektřiny nebo plynu a při poskytování souvisejících služeb.

1.2 VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu nebo Smlouvy o dodávce komodity („Smlouva“).

1.3 Smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 458/2000 Sb., energetickým zákonem, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a souvisejícími právními předpisy, včetně prováděcích vyhlášek Energetického regulačního úřadu („ERÚ“).

1.4 Zákazník podpisem Smlouvy potvrzuje, že se s VOP seznámil, rozumí jim a souhlasí s jejich použitím. Pokud je Zákazník zastoupen, odpovídá za to, že jeho zástupce byl s VOP seznámen.

1.5 Zákazník bere na vědomí, že dodávka elektřiny nebo plynu je službou závislou na technických a provozních podmínkách distribuční soustavy, které Dodavatel nemůže ovlivnit. Dodavatel proto neodpovídá za omezení nebo přerušení dodávky způsobené provozovatelem distribuční soustavy („PDS“), operátorem trhu nebo jinými třetími osobami.

1.6 VOP jsou zveřejněny na webových stránkách Dodavatele www.relaxenergy.cz a dále jsou dostupné v sídle společnosti.

2. Uzavření Smlouvy

2.1 Smlouva může být uzavřena písemně, elektronicky, mimo obchodní prostory Dodavatele nebo prostřednictvím zprostředkovatele, který je k tomu oprávněn. Smlouva může být uzavřena i prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, včetně emailu, krátké textové zprávy („SMS“), nebo zákaznického portálu.

2.2 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou stran nebo dnem potvrzení akceptace návrhu Smlouvy Dodavatelem. Podpis Dodavatele je platný i v případě, že byl nahrazen mechanickými prostředky. Účinnosti nabývá dnem zahájení dodávky komodity do odběrného místa („OM“), není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.

2.3 Zahájení dodávky je podmíněno zejména:
- existencí platné smlouvy o připojení OM k distribuční soustavě,
- splněním podmínek PDS a operátora trhu,
- technickou způsobilostí OM,
- poskytnutím součinnosti Zákazníka.

2.4 Dodavatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, pokud:
- OM není technicky způsobilé k dodávce,
- Zákazník neposkytne potřebné údaje,
- Zákazník uvedl nepravdivé nebo neúplné údaje,
- Zákazník má vůči Dodavateli neuhrazené závazky,
- existují důvodné pochybnosti o platební schopnosti Zákazníka.

2.5 Zákazník je povinen poskytnout Dodavateli veškeré informace nezbytné pro uzavření a plnění Smlouvy, zejména identifikaci OM, technické parametry, kontaktní údaje a případné informace o výrobně, bateriovém úložišti nebo jiném zařízení, které může ovlivnit odběr.

2.6 Smlouva sjednaná na dobu určitou se automaticky prodlužuje vždy o stejnou dobu, na kterou byla sjednána, a to i opakovaně. Pokud Zákazník nevypoví závazek ve lhůtě uvedené ve Smlouvě nebo těchto VOP. Dodavatel informuje Zákazníka v postavení spotřebitele o podmínkách prodloužení nejméně 30 dní před uplynutím sjednané doby.

3. Proces změny dodavatele

3.1 Změna dodavatele probíhá v souladu s energetickým zákonem, pravidly trhu a procesními lhůtami operátora trhu. Dodavatel provádí změnu dodavatele jménem Zákazníka, pokud se strany nedohodnou jinak.

3.2 Zákazník je povinen poskytnout Dodavateli součinnost nezbytnou pro provedení změny dodavatele, zejména:
- poskytnout Dodavateli aktuální kontaktní údaje,
- poskytnout Dodavateli údaje o OM,
- zajistit ukončení smlouvy s předchozím dodavatelem, pokud není s Dodavatelem dohodnuto jinak.

3.3 Dodavatel není odpovědný za prodlení způsobené:
- nesoučinnosti Zákazníka či nesprávnými údaji poskytnutými Zákazníkem,
- nesoučinností předchozího dodavatele,
- nesoučinností PDS,
- procesními lhůtami operátora trhu,
- technickými překážkami na straně OM.

3.4 Pokud změna dodavatele není možná z důvodů na straně Zákazníka, může Dodavatel:
- požadovat doplnění údajů,
- odložit zahájení dodávky,
- odstoupit od uzavřené Smlouvy.

3.5 Zákazník bere na vědomí, že změna dodavatele může být provedena pouze k termínům stanoveným PDS a operátorem trhu. Dodavatel nemůže ovlivnit lhůty stanovené těmito subjekty.

3.6 Dodávka komodity se uskutečňuje v souladu s pravidly provozování PDS a podmínkami distribuce komodity vydanými PDS.

4. Práva a povinnosti Dodavatele

4.1 Dodavatel je povinen zajistit dodávku komodity v kvalitě odpovídající právním předpisům, technickým normám a podmínkám příslušného PDS. Dodavatel neodpovídá za kvalitu nebo parametry komodity, které jsou ovlivněny distribuční soustavou nebo technickým stavem zařízení Zákazníka.

4.2 Dodavatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi doplnění údajů, které jsou nezbytné pro plnění Smlouvy, zejména pokud dojde ke změně legislativy, technických požadavků nebo pravidel trhu. Zákazník je povinen tyto údaje poskytnout bez zbytečného odkladu.

4.3 Dodavatel je oprávněn provádět kontrolu údajů poskytnutých Zákazníkem, a to prostřednictvím veřejných registrů, databází bonity, insolvenčního rejstříku, evidence exekucí nebo jiných veřejných zdrojů. Pokud je zjištěno riziko neplnění závazků, může Dodavatel požadovat jistotu (kauci) nebo změnit platební podmínky.

4.4 Dodavatel je oprávněn jednostranně změnit způsob komunikace se Zákazníkem, pokud to vyžaduje technický vývoj, bezpečnostní opatření nebo změna legislativy. O změně informuje Zákazníka vhodným způsobem.

4.5 Dodavatel je oprávněn přerušit nebo omezit dodávku komodity v případech stanovených právními předpisy, zejména při:
- stavu nouze v elektroenergetice nebo plynárenství,
- havárii nebo poruše distribuční soustavy,
- nezbytných plánovaných odstávkách,
- zásahu PDS nebo operátora trhu,
- ohrožení života, zdraví nebo majetku.

4.6 Změna ceny, smluvních podmínek, či výše smluvních pokut, je přípustná. Zákazník má právo být informován o takové změně nejméně 30 kalendářních dnů před účinností změny. Nebude-li Zákazník souhlasit, má právo Smlouvu vypovědět způsobem uvedeným v článku 11.5 VOP.

4.7 Dodavatel je oprávněn postoupit Smlouvu jinému držiteli licence na obchod s elektřinou nebo plynem. O postoupení informuje Zákazníka nejméně 30 dní předem, není-li právním předpisem stanoveno jinak.

5. Práva a povinnosti Zákazníka

5.1 Zákazník je povinen zajistit, aby OM bylo technicky způsobilé k odběru komodity. Pokud je vyžadována revize, kontrola nebo úprava zařízení, je Zákazník povinen tyto úkony provést na vlastní náklady.

5.2 Zákazník je povinen chránit měřicí zařízení před poškozením, neoprávněnou manipulací nebo zásahem třetích osob. Pokud dojde k poškození měřidla, je Zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Dodavateli nebo PDS.

5.3 Zákazník odpovídá za to, že v OM nedochází k neoprávněnému odběru. Neoprávněný odběr zahrnuje zejména:
- odběr bez platné Smlouvy,
- zásah do měřicího zařízení,
- obcházení měřidla,
- manipulaci s plombami,
- odběr v rozporu s technickými podmínkami.

5.4 Zákazník je povinen oznámit Dodavateli bez zbytečného odkladu:
- změnu vlastníka nebo uživatele OM,
- změnu charakteru odběru,
- změnu rezervovaného příkonu nebo kapacity,
- instalaci výrobny, bateriového úložiště nebo jiného zařízení ovlivňujícího odběr,
- změnu kontaktních údajů.

5.5 Pokud Zákazník neoznámí změny uvedené v předchozím odstavci, odpovídá za veškeré škody a náklady, které Dodavateli nebo PDS vzniknou.

5.6 Zákazník je povinen poskytovat Dodavateli součinnost při jednání s PDS, operátorem trhu nebo jinými subjekty, pokud je tato součinnost nezbytná pro plnění Smlouvy.

5.7 Zákazník je povinen umožnit přístup k OM osobám pověřeným Dodavatelem nebo PDS za účelem odečtu, kontroly, údržby nebo výměny měřicího zařízení.

5.8 Zákazník má právo na náhradu za nedodržení standardů kvality dodávek komodit a souvisejících služeb v elektroenergetice a plynárenství podle příslušných právních předpisů. V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím vyúčtování dodávek komodit má Zákazník právo na zaplacení náhrady ve výši stanovené právními předpisy.

5.9 Zákazník má rovněž právo odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení povinností Dodavatele, zejména pokud takové porušení znemožňuje řádné plnění Smlouvy.

6. Produkt a cena

6.1 Cena za dodávku komodity se skládá z:
- neregulované části (cena za komoditu dle Produktového ceníku),
- regulované části (cena za služby PDS, systémové služby, POZE, provoz nesíťové infrastruktury),
- daní a poplatků dle právních předpisů.

6.2 Neregulovaná část ceny je stanovena Dodavatelem a může být sjednána:
- jako fixní cena na určité období,
- jako cena podle ceníku Dodavatele,
- jako cena stanovená individuálně.

6.3 Regulovaná část ceny je stanovena ERÚ a může se měnit nezávisle na Dodavateli. Změna regulovaných cen není změnou Smlouvy a nezakládá právo Zákazníka na výpověď.

6.4 Pokud Zákazník odebírá plyn, Dodavatel je oprávněn požadovat zaplacení poplatku za zajištění bezpečnostního standardu dodávky, který bude vypočten jako součin nákladů Dodavatele na zajištění bezpečnostního standardu dodávky pro dané období na jednu prodanou MWh a odběru plynu Zákazníka v MWh, a dále úhradu nákladů, které Dodavateli vzniknou v souvislosti s nákupem tzv. emisních povolenek v rámci systému obchodování s emisemi ETS 2 podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/87/ES a její budoucí transpozice do právního řádu České republiky (dále jen „Emisní povolenky"). Cena Emisních povolenek je stanovena pevnou částkou uvedenou v Ceníku ostatních služeb. Promítnutí nákladů na pořízení Emisních povolenek se nepovažuje za změnu ceny ani změnu smluvních podmínek zakládající právo Zákazníka Smlouvu vypovědět. Poplatek za zajištění bezpečnostního standardu dodávky spolu s náklady na nákup Emisních povolenek bude zahrnut do vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu.

6.5 Cena může být ovlivněna změnou distribuční sazby, rezervovaného příkonu, kapacity nebo jiných parametrů OM. Zákazník odpovídá za to, že tyto údaje jsou aktuální.

6.6 Zákazník bere na vědomí, že výsledná cena může být ovlivněna i dalšími faktory, jako jsou zejména:
- změny legislativy,
- změny daňových sazeb,
- změny poplatků stanovených státem.

6.7 Dodavatel zveřejňuje aktuální informace o ceně za dodávku elektřiny nebo plynu nebo jiné plnění poskytované společně s dodávkou elektřiny nebo plynu na webových stránkách Dodavatele www.relaxenergy.cz.

6.8 Pokud je cena za komoditu sjednána individuálně, je uvedena přímo ve Smlouvě, její příloze nebo v Dodatku ke Smlouvě.

6.9 Pokud Zákazník plánuje zapojení do sdílení elektřiny ve smyslu energetického zákona, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit Dodavateli nejpozději 30 kalendářních dnů před zahájením sdílení. V takovém případě je Dodavatel oprávněn jednostranně upravit cenové podmínky dodávky elektřiny s účinností od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo oznámení doručeno.

6.10 V případě, že Zákazník uplatňuje nárok na dodávku komodity osvobozenou od daně, je povinen prokázat, že je držitelem příslušného povolení k jejímu nabytí v režimu osvobození. Nebude-li toto oprávnění doloženo, bude komodita účtována včetně všech příslušných daní. Jakoukoli změnu, zejména zánik nebo odejmutí tohoto povolení, je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu Dodavateli písemně oznámit.

7. Zálohy, platby a vyúčtování

7.1 Zákazník je povinen hradit zálohy v intervalech uvedených ve Smlouvě nebo v plánu záloh. Zálohy jsou splatné k datu uvedenému v plánu záloh. Termínem úhrady se rozumí datum připsání částky na účet Dodavatele.

7.2 Výše záloh je stanovena na základě předpokládané spotřeby, historických údajů a aktuálních cen. Dodavatel je oprávněn výši záloh upravit, pokud dojde ke změně těchto parametrů.

7.3 Zákazník je povinen hradit zálohy i v případě, že neobdržel vyúčtování za předchozí období, pokud Dodavatel neoznámil jinak.

7.4 Vyúčtování je provedeno na základě údajů poskytnutých PDS. Pokud Zákazník provede samoodečet, je vyúčtování provedeno na základě údajů potvrzených PDS.

7.5 Pokud Zákazník nesouhlasí s vyúčtováním, může podat reklamaci dle článku 9. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost faktury.

7.6 Přeplatek do 100 Kč může Dodavatel převést na další zálohy. Vyšší přeplatky vrací Dodavatel na účet uvedený Zákazníkem.

7.7 Přeplatek vrací Dodavatel na účet uvedený Zákazníkem do 30 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.

7.8 Dodavatel je oprávněn započíst jakoukoli svou pohledávku vůči Zákazníkovi proti jakékoli pohledávce Zákazníka vůči Dodavateli.

7.9 Dostane-li se Zákazník do prodlení s úhradou jakékoli splatné pohledávky vyplývající ze Smlouvy, je povinen uhradit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení, a to až do úplného zaplacení dlužné částky. Toto ustanovení se nevztahuje na Zákazníky v postavení spotřebitele, kteří jsou povinni hradit úrok z prodlení ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

7.10 V případě prodlení Zákazníka s úhradou plateb je Dodavatel oprávněn účtovat Zákazníkovi poplatky spojené s vystavením a zasláním upomínek podle platného Ceníku ostatních služeb.

7.11 Dojde-li v důsledku prodlení Zákazníka s úhradou plateb k zahájení přerušení dodávky komodity, jejímu přerušení, obnovení nebo ukončení dodávky, zavazuje se Zákazník uhradit veškeré poplatky spojené s těmito úkony ve výši stanovené platným Ceníkem ostatních služeb, právními předpisy nebo ceníkem příslušného PDS.

7.12 Nárok Dodavatele na úrok z prodlení a související náklady zůstává nedotčen i v případě změny splatnosti dlužných závazků, zejména sjednáním splátkového kalendáře.

8. Přerušení, omezení a obnovení dodávky

8.1 Dodavatel je oprávněn požádat PDS o přerušení nebo omezení dodávky komodity do OM Zákazníka, pokud Zákazník poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo právních předpisů. Přerušení nebo omezení dodávky může být provedeno zejména v těchto případech:
- Zákazník je v prodlení s úhradou záloh nebo vyúčtování,
- Zákazník opakovaně neplní povinnost poskytnout součinnost,
- Zákazník neoprávněně manipuluje s měřicím zařízením,
- Zákazník odebírá komoditu v rozporu s technickými podmínkami,
- Zákazník odmítne umožnit přístup k měřidlu,
- Zákazník poruší povinnosti vyplývající z energetického zákona.

8.2 Přerušení nebo omezení dodávky může být provedeno i bez předchozího upozornění, pokud:
- hrozí bezprostřední ohrožení života, zdraví nebo majetku,
- je zjištěn neoprávněný odběr,
- je zjištěna manipulace s měřidlem nebo plombami,
- je OM v havarijním stavu.

8.3 Pokud je dodávka přerušena nebo omezena z důvodů na straně Zákazníka, nese Zákazník veškeré náklady spojené s přerušením, omezením a následným obnovením dodávky. Tyto náklady mohou zahrnovat zejména:
- náklady na výjezd technika,
- náklady na demontáž a montáž měřidla,
- náklady na mimořádné odečty,
- administrativní poplatky.

8.4 Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku přerušení nebo omezení dodávky, pokud k takovému přerušení či omezení došlo v souladu s právními předpisy nebo těmito VOP, případně v důsledku okolností na straně dodavatelů Dodavatele či jejich subdodavatelů, zejména z důvodu vyšší moci, obchodních omezení nebo jiných obdobných skutečností. V takových případech je Dodavatel oprávněn dodávky komodity přerušit, omezit nebo ukončit, aniž by tím Zákazníkovi vznikl jakýkoli nárok z porušení Smlouvy. Toto omezení odpovědnosti se vztahuje zejména na nepřímé škody, ušlý zisk nebo škody způsobené přerušením provozu Zákazníka.

8.5 Obnovení dodávky je možné až po odstranění důvodů přerušení nebo omezení a po úhradě všech dlužných částek a nákladů s tím spojených. Dodavatel je oprávněn požadovat poskytnutí jistoty (kauce), pokud existuje riziko opakovaného porušení povinností.

8.6 Zákazník bere na vědomí, že obnovení dodávky, přerušené nebo omezené, může být provedeno pouze v termínech stanovených PDS, a že Dodavatel nemůže ovlivnit rychlost tohoto obnovení.

9. Reklamace a řešení sporů

9.1 Zákazník je oprávněn podat reklamaci týkající se dodávky komodity, vyúčtování, záloh, měření nebo jiných služeb poskytovaných Dodavatelem. Reklamace musí být podána bez zbytečného odkladu poté, co Zákazník zjistil nebo mohl zjistit její důvod.

9.2 Reklamace musí obsahovat:
- identifikaci Zákazníka,
- identifikaci OM,
- číslo faktury nebo období, kterého se reklamace týká,
- přesný popis reklamované skutečnosti,
- kontaktní údaje Zákazníka.

9.3 Reklamace může být podána:
- písemně na adresu Dodavatele,
- e-mailem,
- prostřednictvím zákaznického portálu.

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

9.5 Pokud je reklamace shledána oprávněnou, Dodavatel provede nápravu, zejména:
- vystaví opravné vyúčtování,
- upraví výši záloh,
- vrátí přeplatek,
- provede korekci údajů.

9.6 Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost faktury. Zákazník je povinen hradit zálohy a faktury ve lhůtě splatnosti, pokud Dodavatel nerozhodne jinak.

9.7 Pokud Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace, může se obrátit na ERÚ. Zákazník bere na vědomí, že ERÚ není oprávněna rozhodovat o výši náhrady škody nebo smluvních pokut.

9.8 Smluvní strany se zavazují řešit spory přednostně smírnou cestou. Pokud se nepodaří spor vyřešit smírně, může být spor řešen soudní cestou u příslušného soudu.

10. Práva Spotřebitele

10.1 Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, platí, že po tuto dobu budou trvat veškeré povinnosti Spotřebitele ze Smlouvy. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, trvají povinnosti Spotřebitele až do doby, než dojde k zániku Smlouvy uplynutím výpovědní doby.

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

10.3 Pokud Spotřebitel požádá o zahájení dodávky před uplynutím lhůty pro odstoupení, je povinen uhradit poměrnou část ceny za dodávku poskytnutou do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

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

10.5 Spotřebitel může 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, ke které byla podána výpověď.

10.6 Spotřebitel má právo na zaplacení penále ve výši stanovené příslušnými právními předpisy, pokud Dodavatel neposkytne vyúčtování dodávky komodity nebo nevyřídí reklamaci v zákonem stanovené lhůtě.

10.7 Spory, které vyplývají ze Smlouvy může Spotřebitel 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 soudu.

11. Trvání, změna a ukončení Smlouvy

11.1 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.

11.2 Smlouva na dobu neurčitou může být vypovězena kteroukoli stranou s výpovědní dobou 3 měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Zákazník v postavení spotřebitele, který odebírá produkt, jehož cena je přímo závislá nebo odvozená od změn ceny komodity na organizovaných trzích s elektřinou nebo plynem, je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď musí být vždy učiněna písemně.

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

11.4 Zákazník může vypovědět Smlouvu na dobu určitou bez sankce v případech stanovených právními předpisy, zejména při:
- odstěhování nebo zániku užívacího práva k OM,
- změně ceny nebo jiných smluvních podmínek,
- změně dodavatele, pokud je dodavatel změněn v souladu s pravidly trhu a technickými podmínkami.

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.

11.5 Pokud Zákazník nebude souhlasit se změnou ceny, smluvních podmínek, či novou výší smluvních pokut, může Smlouvu vypovědět 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.

11.6 Zákazník je povinen oznámit Dodavateli zánik vlastnického nebo užívacího práva k OM nejpozději do 10 kalendářních dnů od jeho zániku. Pokud tak neučiní, odpovídá za veškeré závazky vzniklé do okamžiku oznámení.

11.7 Dodavatel může odstoupit od Smlouvy zejména v případě, že:
- Zákazník je v prodlení s úhradou jakékoli splatné pohledávky vyplývající ze Smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů,
- Zákazník je v úpadku nebo proti němu bylo zahájeno insolvenční řízení,
- Zákazník odmítne Dodavateli poskytnout jistotu (kauci), pokud byla oprávněně požadována,
- Zákazník opakovaně porušuje své povinnosti,
- Zákazník odmítá poskytnout součinnost,
- Zákazník uvedl nepravdivé údaje,
- Zákazník neoprávněně manipuluje s měřidlem.

11.8 Odstoupením od Smlouvy zaniká závazek Dodavatele dodávat komoditu. Povinnosti Zákazníka uhradit veškeré splatné závazky, smluvní pokuty, náklady spojené s přerušením či obnovením dodávky a případné škody trvají i po odstoupení od Smlouvy.

11.9 Pokud Zákazník ukončí Smlouvu v rozporu s jejími podmínkami, je povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu uvedenou ve Smlouvě nebo Ceníku ostatních služeb. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od doručení výzvy.

11.10 Zákazník bere na vědomí, že ukončení Smlouvy neznamená automatické ukončení smlouvy o připojení k distribuční soustavě. Tato smlouva se řídí podmínkami PDS.

12. Postoupení, převod a právní nástupnictví

12.1 Dodavatel je oprávněn postoupit Smlouvu nebo jednotlivé pohledávky z ní vyplývající třetí osobě, zejména jinému držiteli licence na obchod s elektřinou nebo plynem, inkasní agentuře či finanční instituci. O postoupení bude Zákazník informován vhodným způsobem.

12.2 Zákazník není oprávněn postoupit Smlouvu ani její část bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.

12.3 V případě přeměny společnosti Dodavatele (fúze, rozdělení, převod jmění) přecházejí práva a povinnosti ze Smlouvy na právního nástupce. Zákazník bere na vědomí, že tato skutečnost nezakládá právo na výpověď Smlouvy.

12.4 Pokud dojde ke změně vlastníka OM, je původní Zákazník povinen tuto skutečnost oznámit Dodavateli a umožnit uzavření nové Smlouvy s novým vlastníkem nebo uživatelem OM.

13. Komunikace a doručování

13.1 Smluvní strany jsou oprávněny komunikovat a doručovat si sdělení, oznámení a jiné písemnosti následujícími způsoby:
Dodavatel je oprávněn kontaktovat Zákazníka prostřednictvím:
- poštovní zásilky,
- e-mailu,
- zákaznického portálu,
- telefonického hovoru,
- SMS.

Zákazník je oprávněn kontaktovat Dodavatele prostřednictvím:
- poštovní zásilky,
- e-mailu,
- zákaznického portálu,
- telefonického hovoru.

13.2 Zákazník je povinen udržovat své kontaktní údaje aktuální. Pokud Zákazník neoznámí změnu kontaktních údajů, považuje se doručení na původní údaje za platné a účinné.

13.3 Písemnost je považována za doručenou:
- dnem jejího převzetí adresátem,
- dnem jejího vrácení odesílateli jako nedoručitelné,
- třetím dnem ode dne odeslání e-mailu prostřednictvím systému Dodavatele,
- desátým dnem ode dne odeslání poštovní zásilky.

13.4 Dodavatel může využívat elektronickou komunikaci (e-mail nebo SMS) jako primární způsob doručování, pokud Zákazník poskytl příslušné kontaktní údaje.

13.5 Dodavatel je oprávněn telefonický požadavek Zákazníka odmítnout, pokud má pochybnosti o totožnosti osoby, která požadavek uplatňuje, a to za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů Zákazníka.

14. Ochrana osobních údajů

14.1 Dodavatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením GDPR a zákonem o ochraně osobních údajů. Rozsah, účely a doba zpracování jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů zveřejněných na webových stránkách Dodavatele www.relaxenergy.cz.

14.2 Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem:
- uzavření a plnění Smlouvy,
- vyúčtování a správy plateb,
- komunikace se Zákazníkem,
- plnění povinností vůči PDS, operátorovi trhu a státním orgánům,
- ochrany práv Dodavatele.

14.3 Zákazník má právo na přístup k osobním údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost a právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů („ÚOOÚ“).

14.4 Dodavatel může předávat osobní údaje třetím osobám, pokud je to nezbytné pro plnění Smlouvy nebo pokud to vyžaduje právní předpis.

15. Závěrečná ustanovení

15.1 V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy, VOP a Produktového ceníku má přednost úprava obsažená ve Smlouvě před Produktovým ceníkem a úprava obsažená v Produktovém ceníku před VOP.

15.2 Neplatnost nebo neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na platnost ostatních ustanovení VOP. Neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, které nejlépe odpovídá jeho účelu.

15.3 Dodavatel je oprávněn aktualizovat VOP, zejména z důvodu změny legislativy, technických podmínek, pravidel trhu nebo obchodní politiky. O změně informuje Zákazníka nejméně 30 dní před účinností změny, a to způsobem uvedeným v článku 13 VOP.

15.4 Pokud Zákazník nesouhlasí se změnou VOP, může Smlouvu vypovědět dle článku 11. Pokud Zákazník Smlouvu nevypoví, má se za to, že se změnou souhlasí.

15.5 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.

15.6 Dodavatel nevydal k dnešnímu dni kodex chování, který by se zavázal dodržovat. Ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) občanského zákoníku se nepoužije.

15.7 VOP nabývají účinnosti dnem uvedeným v jejich záhlaví. Vztahují se na všechny Smlouvy uzavřené po tomto datu a na starší Smlouvy, pokud se strany nedohodnou jinak.