

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

### 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 („VOP“) se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, energetického zákona a jeho prováděcími předpisy v platném znění.

### 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. 110/2019 Sb., o zpracování 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 110/2019 Sb., o zpracování 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.

3. V případě, že Zákazník poskytne LAMA nepravdivé, neúplné či zkreslené informace a údaje, je LAMA oprávněna Smlouvu neuzavřít, a v případě, že ji již uzavřela, tak od ní odstoupit. 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 článku II. odst. 2 VOP.
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.

2. Dodávka plynu a/nebo elektřiny do OM-plyn/elektřina Zákazníka je LAMA zahájena nejpozději v den následující po dni, sjednaném ve Smlouvě jako „Dat. ukončení smlouvy“, a není-li tento den ve Smlouvě sjednán, tak v den, který bezprostředně následuje po dni, v němž má být ukončena dodávka plynu a/nebo elektřiny stávajícího dodavatele Zákazníka do OM-plyn/elektřina Zákazníka, a jenž byl Zákazníkem při uzavření Smlouvy, anebo Zákazníkem či jeho stávajícím dodavatelem, sdělen jako první po uzavření Smlouvy. V případě, že nedojde ze strany LAMA k zahájení dodávek plynu a/nebo elektřiny do OM-plyn/elektřina Zákazníka ani do 1 měsíce po dni sjednaném, resp. určeném, dle předchozí věty, a to zejména z důvodu zamítavého stanoviska PDS k žádosti o připojení či zajištění distribuce plynu a/nebo elektřiny do OM-plyn/elektřina Zákazníka, nebo z důvodu odmítavého či zamítavého stanoviska stávajícího dodavatele Zákazníka ke změně dodavatele plynu a/nebo elektřiny do OM-plyn/elektřina Zákazníka v jehož důsledku nedojde ke změně dodavatele u plynu a/nebo elektřiny do OM-plyn/elektřina Zákazníka, je LAMA oprávněna odstoupit od Smlouvy.
3. 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 v souladu s jím stanovenými podmínkami provozovatele distribuční soustavy (dále jen „PPDS“).
4. 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.
5. Zařazení do cenového pásma a rozdělení spotřeby do jednotlivých měsíců stanovuje PDS v souladu s energetickou legislativou v platném znění.
6. 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 i k elektřině k jakémukoliv dni v průběhu kalendářního roku. Pokyny pro takový postup Zákazníka a ceny za provedení mimořádné fakturace jsou zveřejněny v Ceníku služeb.

7. Opatření, přijímaná příslušnými subjekty pro předcházení stavu nouze, při stavu nouze jakož i při odstraňování následků, způsobených stavem nouze, se řídí zejména ustanoveními § 54 (elektřina) a § 73 (plyn) energetického zákona, jakož i ostatními relevantními ustanoveními energetického zákona a ostatních právních předpisů. Při stavu nouze, či v souvislosti s ním, jsou všichni účastníci trhu s plynem a/nebo elektřinou povinni řídit se v návaznosti na něj vyhlášenými opatřeními, a tedy se zejména podřídit omezení spotřeby plynu a/nebo elektřiny anebo změně v dodávkách plynu a/nebo elektřiny. Při stavu nouze a při předcházení stavu nouze je právo na náhradu škody vyloučeno.

#### **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 a konečná cena-elektřina jsou stanoveny buď v platném Ceníku LAMA příslušné produktové řady (dále jen „Ceník“) sjednané ve Smlouvě, který je zpravidla každoročně aktualizován a zveřejňován na webových stránkách LAMA, anebo jiným písemným způsobem.
2. Cenu za plyn a/nebo cenu za elektřinu může LAMA jednostranně změnit, a to jak v případě ceny za plyn a ceny za elektřinu stanovenou Ceníkem, tak v případě ceny za plyn a ceny za elektřinu sjednané jinak, a to zejména z důvodu významných změn cenových nebo jiných podmínek na trzích s elektřinou a/nebo plynem. Cenu za plyn a/nebo cenu za elektřinu může LAMA

- jednostranně změnit také tak, že individuálně (tedy jinak) sjednanou cenu za plyn a/nebo cenu za elektřinu může nahradit cenou za plyn a/nebo cenou za elektřinu stanovenou Ceníkem kterékoliv produktové řady. V případě zvýšení ceny za plyn a/nebo ceny za elektřinu musí být tato změna Zákazníkovi ze strany LAMA prokazatelně a adresně (zejm. doporučeným dopisem) oznámena ve smyslu § 11a odst. 2 energetického zákona nejméně 30 dní přede dnem nabytí účinnosti nového Ceníku zveřejněném prostřednictvím webových stránek LAMA. Toto oznámení se pokládá za návrh změny ceny za plyn a/nebo ceny za elektřinu a musí v něm být určeno datum, od něhož je tato změna účinná. Součástí oznámení je poučení Zákazníka odmítnout změny a vypovědět závazek ze Smlouvy bez postihu postupem dle článku IV. odst. 3 VOP.
3. V případě, že Zákazník nesouhlasí se zvýšením ceny za plyn nebo ceny za elektřinu, je oprávněn závazek ze Smlouvy bez postihu vypovědět kdykoliv do desátého dne přede dnem účinnosti zvýšení ceny za plyn a/nebo ceny za elektřinu. Lhůta je zachována, je-li Zákazníkem v jejím průběhu odesláno oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy LAMA. V případě, že Zákazník závazek ze Smlouvy vypoví dle tohoto ustanovení, Smlouva zaniká ke dni, který bezprostředně předchází dni, k němuž má dojít k nabytí účinnosti zvýšené ceny za plyn a/nebo ceny za elektřinu. Zákazník bere na vědomí, že v případě výpovědi závazku ze Smlouvy dle tohoto článku, LAMA nezajišťuje uzavření smluvního vztahu s jiným dodavatelem zemního plynu a/nebo elektřiny.
  4. Právo na výpověď závazku ze Smlouvy dle článku IV. odst. 3 VOP 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. Výši záloh je LAMA oprávněna stanovit nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu a/nebo elektřiny v následujícím fakturačním období. 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, a rozdíl, mezi Zákazníkem uhrazenými zálohami a fakturou účtovanou cenou za dodaný zemní plyn a/nebo elektřinu Zákazník (případ nedoplatku Zákazníka), nebo LAMA (případ přeplatku Zákazníka) uhradí ve prospěch druhé strany na základě takové faktury.
  7. Faktury je LAMA oprávněna vystavit prostřednictvím prostředků hromadného zpracování faktur, a tedy faktura nemusí být opatřena podpisem či razítkem LAMA. LAMA vystavuje faktury v listinné podobě, a pokud Zákazník sdělí LAMA elektronický kontakt pro doručování faktur, vystavuje a doručuje LAMA fakturu Zákazníkovi v elektronické podobě. Strany výslovně sjednávají, že splatnost faktur činí 14 dnů ode dne jejich vystavení.
  8. Zákazník je oprávněn provádět platby svých závazků ze Smlouvy bezhotovostním příkazem k úhradě (bankovním převodem), poštovním poukázkou a/nebo prostřednictvím SIPO. 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. V případě, že Zákazník provede platbu pod nesprávným variabilním symbolem, bude závazek Zákazníka, k jehož splnění byla platba určena, považován za nesplněný do doby, kdy dojde k objasnění takové platby, ledaže LAMA provede započtení takové platby Zákazníka na jiný jeho závazek v souladu s těmito VOP a právními předpisy. V případě, že Zákazník pod určitým variabilním symbolem provede platbu, jež převyšuje výši závazku, k jehož úhradě byla platba dle Zákazníkem uvedeného variabilního symbolu určena, je LAMA oprávněna část platby převyšující výši závazku, k jehož úhradě byla určena, použít k úhradě jiných závazků Zákazníka vůči LAMA, a to v pořadí od nejstaršího a/nebo nejméně zajištěného závazku.
  9. 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. V případě, že Zákazníkovi v souvislosti s ukončením Smlouvy vznikne přeplatek z fakturou vyúčtovaných Zákazníkem uhrazených záloh a fakturou účtovaných cen za dodaný zemní plyn a/nebo elektřinu, vyplatí LAMA takto vyúčtovaný přeplatek Zákazníkovi na jeho bankovní

účet, případně jej zašle prostřednictvím poštovní poukázky, ve lhůtě splatnosti takové faktury.

10. V případě prodlení s platbami dle Smlouvy je Zákazník povinen zaplatit LAMA úrok z prodlení v zákonné výši. Dále je LAMA oprávněna požadovat na Zákazníkově poplatku za vystavení upomínky za každý jednotlivý případ vystavení upomínky týkající se nezaplacené platby, a to ve výši sjednané v Ceníku služeb či Smlouvě. Upomínku může LAMA vystavit při prodlení Zákazníka s úhradou jeho závazku delší než 10 dnů.

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

12. 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, a v souvislosti s tím případně odstoupit od Smlouvy dle článku VIII. odst. 1 VOP, 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 v průběhu smluvního vztahu) porušení povinnosti řádně a včas hradit zálohy nebo faktury;
  - c) LAMA, příslušný PDS nebo jím pověřená osoba zjistí neoprávněnou manipulaci s měřidlem;
  - d) Zákazník neumožní přístup k měřidlu/měřidlům ani po opakované písemné výzvě LAMA nebo PDS;

e) je-li dán jiný zákonem stanovený důvod pro přerušeni či omezení dodávky plynu a/nebo elektřiny.

2. V případech dle článku V. odst. 1 písm. b) až e) VOP je Zákazník povinen zaplatit LAMA smluvní pokutu sjednanou ve Smlouvě.
3. LAMA je povinna:
  - a) zajistit výměnu a přezkoušení měřidla na základě písemné žádosti Zákazníka v případě definovaném v článku VI. odst. 1. písm. b) VOP;
  - b) zaslat Zákazníkovi fakturu s vyúčtováním spotřeby po ukončení fakturačního období či v případě skončení Smlouvy
  - c) sdělit neprodleně na žádost Zákazníkovi dobu trvání Smlouvy, případný postih a vymezení lhůty, ve které je oprávněn učinit projev vůle směřující k ukončení Smlouvy, včetně jednoznačně vymezeného data ukončení Smlouvy.
4. LAMA má právo změnit tyto VOP, nebo cenu za elektřinu, nebo cenu za plyn, nebo jiné smluvní podmínky (včetně zvláštních podmínek konkrétního produktu nebo produktové řady) postupem podle článku XI. odst. 1 VOP.

#### 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;
  - d) požadovat vůči LAMA zpřístupnění Zákazníkem určenému poskytovateli energetických služeb údaje z vyúčtování dodávky elektřiny a/nebo zemního plynu a údaje o jeho spotřebě elektřiny a/nebo zemního plynu za alespoň 3 předcházející účtovací období;
  - e) požadovat vůči LAMA poskytnutí jasného a srozumitelného vysvětlení způsobu, jakým byla vypracována faktura.
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 přerušeni 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 a/nebo odběrné elektrické zařízení 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.
- b) odstoupením od Smlouvy ze strany Zákazníka v případě neplnění smluvních povinností ze strany LAMA;
  - c) odstoupením od Smlouvy bez udání důvodu ze strany LAMA nejpozději do 30 dnů před zahájením dodávek plynu a/nebo elektřiny do OM-plyn/elektřina Zákazníka;
  - d) odstoupením od Smlouvy ze strany LAMA s účinky ke dni doručení Zákazníkovi, neuvede-li LAMA datum pozdější, v případě:
    - i. neplnění povinností Zákazníka dle článku II. odst. 2. VOP a článku VI. odst. 2 VOP.;
    - ii. prodloužení Zákazníka se splněním jeho peněžitého závazku vůči LAMA dle Smlouvy (zejména zálohy nebo faktury), a to po dobu delší než 14 dnů od odeslání písemné upomínky ze strany LAMA Zákazníkovi;
    - iii. opakovaného prodloužení Zákazníka se splněním jeho peněžitých závazků vůči LAMA dle Smlouvy po dobu delší než 14 dnů, přičemž opakovaným prodloužením se rozumí prodloužení Zákazníka s úhradou minimálně dvou peněžitých závazků (splatných záloh či faktur) po dobu delší než 14 dnů v období bezprostředně po sobě jdoucích 12 měsících;
    - iv. neoprávněného odběru dle platné legislativy;
    - v. dle článku III. odst. 2 VOP nebo článku XI. odst. 5 VOP;
    - vi. 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;
    - vii. zjištění, že jiný dodavatel eviduje vůči Zákazníkovi nebo ve vztahu ke sjednanému odběrnému místu pohledávku z důvodu neplacení záloh nebo vyúčtování;
    - viii. zahájení insolvenčního řízení proti Zákazníkovi nebo v případě zjištění úpadku Zákazníka v insolvenčním řízení;
    - ix. že je LAMA ve sporu se Zákazníkem před obecným soudem, Energetickým regulačním úřadem nebo jiným orgánem státní správy.

## Článek VII. Reklamáce

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 reklamáce oprávněná, LAMA provede nové vyúčtování.

## Článek VIII. Zánik Smlouvy

1. Smlouvu lze ukončit výlučně písemnou formou, a to:
  - a) dohodou smluvních stran;

2. Smlouva na dobu určitou je uzavřena na dobu, která je uvedena ve Smlouvě. LAMA i Zákazník v postavení spotřebitele jsou oprávněni bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy kdykoliv až do dvacátého dne před uplynutím sjednané doby trvání závazků ze Smlouvy s účinností ke dni uplynutí sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy. Pokud tak žádná ze smluvních stran neučiní, Smlouva se automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla sjednána, a to i opakovaně. Přesáhne-li doba trvání Smlouvy, včetně jejího případného prodloužení, 36 měsíců, považuje se Smlouva po uplynutí této doby za Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Doba trvání Smlouvy dle předchozí věty se pro všechny Smlouvy počítá ode dne jejich uzavření, nejdříve však počínaje dnem 1. 1. 2022.

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.
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 v postavení spotřebitele právo dle ustanovení § 1829 odst. 1 občanského zákoníku 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 postihu vypovědět závazek ze Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou nebo určitou kdykoliv do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny a/nebo plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu odesláno oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy LAMA. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy LAMA.
7. Zaniklo-li Zákazníkovi odebírajícímu elektřinu z hladiny nízkého napětí nebo s roční spotřebou plynu do 630 MWh vlastnické nebo užívací právo k OM-plyn nebo OM-elektřina, a tento zánik vlastnického nebo užívacího práva Zákazník LAMA doloží, je oprávněn bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy LAMA.
8. Uzavřel-li Smlouvu za Zákazníka v postavení spotřebitele zprostředkovatel (subjekt dle § 3 odst. 6 energetického zákona), je Zákazník oprávněn bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy kdykoliv do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny a/nebo plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu odesláno oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy LAMA. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy LAMA.
9. Zvýší-li LAMA cenu za plyn a/nebo cenu za elektřinu, nebo změni-li jiné smluvní podmínky (VOP), je LAMA povinna toto zvýšení ceny nebo změnu jiných smluvních podmínek prokazatelně a adresně oznámit Zákazníkovi nejpozději třicátý den přede dnem její účinnosti. Nesouhlasí-li Zákazník se zvýšením ceny za plyn a/nebo ceny za elektřinu, nebo nesouhlasí-li se změnou jiných smluvních podmínek, je oprávněn bez postihu vypovědět závazek ze Smlouvy kdykoliv do desátého dne přede dnem účinnosti zvýšení ceny za plyn, nebo ceny za elektřinu, nebo změny jiných smluvních podmínek, přičemž taková výpověď je účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu odesláno oznámení o výpovědi závazku ze Smlouvy LAMA. Právo na výpověď závazku ze Smlouvy Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení ceny za distribuci-plynu, 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.
10. Pokud se důvod pro odstoupení od Smlouvy či výpověď závazku ze 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 od Smlouvy, či výpovědi závazku ze Smlouvy, vztahuje (zemní plyn nebo elektřina). Zákazník je povinen v odstoupení od Smlouvy, resp. ve výpovědi závazku ze Smlouvy, specifikovat, které komodity (zemní plyn či elektřina) se odstoupení od Smlouvy, resp. výpověď závazku ze Smlouvy, týká a v případě, že má Zákazník uzavřen s LAMA smluvní vztah pro více odběrných míst, je povinen specifikovat kterého odběrného místa se takové právní jednání týká; v opačném případě se má za to, že se odstoupení od Smlouvy, resp. výpověď závazku ze Smlouvy, vztahuje na celou Smlouvu.

#### 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 <https://www.lamaenergy.cz/prohlaseni-o-ochrane-osobnich-udaju/> nebo na zákaznické lince LAMA.

4. Seznam zpracovatelů osobních údajů je dostupný na webových stránkách LAMA <https://www.lamaenergy.cz/prohlaseni-o-ochrane-osobnich-udaju/>.

#### Článek X. Komunikace smluvních stran

1. LAMA zveřejňuje navrhované změny smluvních podmínek (změny VOP), jakož i změny Ceníku, na svých webových stránkách [www.lamaenergy.cz](http://www.lamaenergy.cz), a také je v souladu se zákonem adresně a prokazatelně oznamuje Zákazníkovi, zejm. doporučeným dopisem.
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 VOP nebo ve Smlouvě jinak, může být doručen alespoň jedním z následujících způsobů doručování:
  - a) doručení na doručovací adresu LAMA, kterou je adresa: LAMA energy a.s., Gudrichova 763, 747 41 Hradec nad Moravicí, přičemž tato adresa je sjednána jako adresa pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu;
  - b) doručení na adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, či jinak Zákazníkem LAMA sdělenou; je-li ve Smlouvě uvedena pouze adresa trvalého bydliště, je LAMA doručováno na tuto adresu, přičemž tato adresa je sjednána jako adresa pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu; je-li ve Smlouvě uvedena adresa trvalého bydliště i doručovací adresa, je LAMA doručováno na doručovací adresu, přičemž tato adresa je sjednána jako adresa pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu;
  - c) osobním doručením, popř. doručením kurýrem – Zásilka se považuje za doručenou dnem, kdy dojde k předání Zásilky adresátovi či jím pověřené osobě;
  - d) doporučeným dopisem – doporučený dopis se považuje za doručený dnem doručení, přičemž doručením se rozumí okamžik, kdy se doporučený dopis dostane do sféry adresáta doporučeného dopisu, včetně případu, že je převzetí doporučeného dopisu adresátem odmítnuto. Není-li doporučený

dopis adresátovi doručen dříve, považuje se za doručený uběhnutím lhůty stanovené pro vyzvednutí doporučeného dopisu držitelem poštovní licence, jenž doručování provádí;

- 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) na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě nebo na e-mailovou adresu LAMA [zakaznik@lamaenergy.cz](mailto:zakaznik@lamaenergy.cz) – e-mail se považuje za doručený třetím dnem po dni jeho odeslání adresátovi v případě, že je Zákazníkem odeslán z jeho e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě, a v případě, že je LAMA odeslán z e-mailové adresy s doménou @lamaenergy.cz;
  - g) doručením do datové schránky LAMA, případně doručením do datové schránky Zákazníka, má-li ji zřízeno – Zásilka dodaná do datové schránky je doručena okamžikem, kdy se do datové schránky přihlásí k tomu oprávněná osoba; nepřihlásí-li se oprávněná osoba do datové schránky ve lhůtě 10 dnů ode dne dodání Zásilky do datové schránky, považuje se Zásilka za doručenou posledním dnem této lhůty;
  - h) doručením do uživatelského účtu Zákazníka v Zákaznickém portálu LAMA (dále jen „Zákaznický portál“) v případě, že byl Zákazník o doručení do Zákaznického portálu ze strany LAMA informován e-mailem a/nebo SMS zprávou – Zásilka dodaná do Zákaznického portálu je doručena okamžikem, kdy se do Zákaznického portálu Zákazník přihlásí, nepřihlásí-li se Zákazník do Zákaznického portálu ve lhůtě 10 dnů ode dne dodání Zásilky do Zákaznického portálu, považuje se Zásilka za doručenou posledním dnem této lhůty.
4. LAMA a Zákazník se zavazují ve vztahu ke svým e-mailovým adresám a datovým schránkám, a Zákazník se zavazuje zajistit ve vztahu k jeho účtu v Zákaznickém portálu, zajistit, že k nim budou mít přístup pouze osoby oprávněné k jednání vůči druhé smluvní straně. E-mailové zprávy odeslané z jiných e-mailových adres, či doručené na jiné e-mailové adresy, než e-mailové adresy uvedené či určené dle odst. 3 písm. f), nevyvolají žádné právní účinky.
  5. LAMA je oprávněna při komunikaci se Zákazníkem, a to zejména při e-mailové či telefonické, 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.

6. 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 VOP), a to zejména z důvodu změny platných právních předpisů či z důvodu významných změn cenových nebo jiných podmínek na trzích s elektřinou a/nebo plynem. Návrh LAMA zveřejní nejméně třicátý den přede dnem jejich účinnosti, a to zveřejněním prostřednictvím svých webových stránek (článek X. odst. 1. VOP), a adresně a prokazatelně oznámí Zákazníkovi. V návrhu musí být uvedeno datum, od něhož má ke změně VOP dojít (datum účinnosti změny).
2. V případě, že Zákazník nesouhlasí s navrhovanou změnou smluvních podmínek (změnou VOP), je oprávněn závazek ze Smlouvy v souladu s článkem VIII. odst. 9 VOP vypovědět.
3. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci ustanovení § 1978 odst. 2 občanského zákoníku, tedy fikci odstoupení od Smlouvy marným uplynutím dodatečně lhůty k plnění.
4. Zákazník není oprávněn jednostranně započítat svou pohledávku, či pohledávky, vzniklou na základě Smlouvy za LAMA na svůj závazek, či závazky, za LAMA. Zákazník ani LAMA nejsou oprávněni postoupit svou pohledávku, či pohledávky, vzniklé na základě Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
5. Nastane-li jakákoli událost, kterou LAMA nemohla při vynaložení veškerého úsilí, které po ni lze rozumně požadovat, předpokládat, a které se LAMA nemohla vyhnout nebo ji překonat, a která má za následek nemožnost splnit nebo zajistit splnění jejích povinností vyplývajících ze Smlouvy („Událost vyšší moci“), je LAMA zproštěna odpovědnosti za škodu, která mohla nastat Zákazníkovi z důvodu Události vyšší moci, a rovněž je zproštěna povinnosti plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy, to vše po dobu trvání Události vyšší moci a za předpokladu, že vznik Události vyšší moci a nemožnost plnění LAMA oznámila Zákazníkovi. Za Událost vyšší moci se zejména považuje válka nebo jiné konflikty, zásahy orgánů veřejné moci, neočekávaně vysoký nárůst ceny vzniklý z důvodu situace na trzích s energiemi nebo jiná překážka v plnění ve smyslu § 2913 odst. 2

občanského zákoníku. Trvá-li Událost vyšší moci déle jak 30 dnů, má LAMA právo odstoupit od Smlouvy.

#### Článek XII. Závěrečná 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](http://www.eru.cz).
2. Pokud by se z jakéhokoli důvodu jakékoli ujednání Smlouvy stalo neplatným nebo nevymahatelným, neplatnost nebo nevymahatelnost takového ujednání nebude mít vliv na platnost a účinnost zbývajících ujednání, pokud z povahy takového ujednání nebo z jeho obsahu nevyplývá, že neplatné nebo nevymahatelné ujednání nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Pokud se jakékoli ujednání Smlouvy stane neplatným nebo nevymahatelným, zahájí smluvní strany bez zbytečného odkladu jednání za účelem nové úpravy vzájemných vztahů tak, aby byl zachován původní záměr Smlouvy.
3. Tyto VOP byly vydány společností LAMA energy a.s., s platností a účinností od 14. 7. 2022 se jimi řídí Smlouvy uzavřené mezi LAMA a Zákazníkem v době od 14. 7. 2022. Všechny Smlouvy uzavřené mezi LAMA a Zákazníkem do 14. 7. 2022 se těmito VOP řídí s účinností od 3. 9. 2022.

Ing. Jan Stuchlík, člen představenstva v.r.

Ing. Mariusz Paszanda, člen představenstva v.r.