

1. Kdo jsme

Jsme obchodníkem s elektřinou/plynem a pro účely našeho vzájemného smluvního vztahu představujeme dodavatele. Jsme společnost TGC Energie s.r.o., IČO: 05690706, se sídlem Folknářská 1246/21, 405 02 Děčín (dále také „Dodavatel“) a vydáváme tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“).

2. Kdo jste

Pro účely smluvního vztahu s námi představujete Zákazníky, ať už jste domácnost (spotřebitel), nebo maloodběratel.

3. Co jsou to VOP a jaký je jejich účel

VOP existují za účelem úpravy našeho vzájemného smluvního vztahu. Obsahují úpravu situací, které mohou nastat. Jedná se o podmínky, které nejsou uvedené přímo ve Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu nebo ve Smlouvě o dodávce elektřiny/plynu (dále jen „Smlouva, Smlouvy“), ale musíte je znát, protože upravují další práva a povinnosti mezi námi.

4. Čím se bude smluvní vztah řídit

Vztah mezi námi jakožto dodavatelem a Vámi, tedy Zákazníky, se bude řídit zejména uzavřenou Smlouvou a také těmito VOP.

5. Co od nás můžete očekávat

5.1. Dodávky komodit

Na základě povinnosti vyplývající ze Smlouvy Vám dodáme elektřinu/plyn (dále jen „komodity“) do sjednaného odběrného místa stanoveného Smlouvou, ve sjednaném čase a ve sjednaném množství.

Dodávky komodit od nás obdržíte v okamžiku, kdy projdou Vaším elektroměrem/plynoměrem (dále jen „měřicí zařízení“) do odběrného místa, které je stanovené Smlouvou.

Zahájení dodávek komodit je možné od předpokládaného termínu zahájení dodávek. V případě překážek při zahájení dodávek zahájení proběhne v nejbližším možném termínu, nebude-li dohodnuto jinak. Nezahájení dodávek komodity v předpokládaném termínu Vás neopravňuje odstoupit od Smlouvy.

5.2. Zajištění distribuce komodit

V případě uzavření Smlouvy o sdružených službách dodávky komodity Vám zajistíme rovněž službu distribuční soustavy.

5.3. Zastoupení v právních jednáních

Souhlasem s VOP nám udělujete plnou moc k zastupování při všech právních jednáních s příslušným provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „PDS“) a s obchodníky s elektřinou/plynem za účelem ukončení stávajících smluv o dodávce či sdružených službách dodávky elektřiny/plynu, včetně dožadování informací o odběrných místech Zákazníka, a uzavření nových smluv nezbytných pro zahájení dodávky komodity do odběrného místa Zákazníka.

6. Co můžeme ve vztahu k Vám učinit

6.1. Přerušit či ukončit dodávky komodit

Příslušný PDS je oprávněn na naši žádost přerušit dodávky komodit, a to v případě neoprávněného odběru komodit. Neoprávněným odběrem je zejména odběr komodit bez uzavřené Smlouvy, při neplnění platebních povinností nebo bez instalovaného měřicího zařízení, a další případy, které stanoví příslušná právní úprava.

Jsme oprávněni požádat PDS, aby Vám ukončil/přerušil dodávky zejména v případě, že nebudete hradit smluvené platby, kterými jsou zejména zálohy na sdružené služby dodávek komodit a na dodávky komodit (dále jen „záloha“), nebo cena za sdružené služby dodávky komodity nebo dodávku komodity vyplývající z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru (dále společně též jako „dlužné povinnosti“), a tyto dlužné povinnosti nebudou splněny ani po upozornění.

Po Vašem splnění dlužných povinností máme povinnost dodávky komodit obnovit. To neplatí v případě, kdy před splněním dlužných povinností dojde k ukončení Smlouvy. V případě, že povinnost obnovení dodávek komodit nedodržíme, máte jako Zákazník právo požadovat náhradu za nedodržení standardů dodávky komodity.

Jsme oprávněni požadovat úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s přerušením a obnovou dodávek komodit, a dále jsme oprávněni požadovat náklady spojené s uplatněním případné pohledávky.

Berte na vědomí, že v případě mimořádných živelných pohrom, nebo například závad na elektrickém nebo plynovém vedení neneseme odpovědnost za přerušování či omezení dodávky komodit.

Při oprávněném přerušování nebo ukončení dodávky komodity dle tohoto článku Vám nevzniká právo na náhradu škody a ušlého zisku. Přerušování nebo ukončení dodávky komodity z důvodu neoprávněného odběru může být provedeno po jeho zjištění, nebude-li s Vámi dohodnuto jinak. Přerušování nebo ukončení dodávky komodity oznámíme příslušnému PDS.

6.2. Požadovat platby dle článku 9 VOP

Článek 9 VOP specifikuje oprávnění požadovat po Vás náklady na zaslání upomínky, smluvní pokutu, úroky z prodlení. Výše a četnost jsou blíže upraveny v článku 9 VOP.

6.3. Odstoupit od Smlouvy

Jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech, které jsou uvedeny v tomto článku, jiných ustanoveních VOP, ve Smlouvách, nebo případech stanovených zákonem.

Jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit zejména:

- 6.3.1. V případě Vašeho prodlení s úhradou ceny za dodávky komodit, záloh, konečných vyúčtování, smluvních úroků, úroků z prodlení (dále jen „platby“) déle než 30 dnů, a to i přes písemnou upomínku.
- 6.3.2. V případě opakovaného prodlení s úhradami plateb, kdy za opakované prodlení je považováno prodlení s úhradami dvou plateb déle než 14 dnů během 12 po sobě jdoucích měsíců.
- 6.3.3. V případě opakovaného porušování jiných povinností stanovených Smlouvami, VOP a právními předpisy.
- 6.3.4. V případě uvedení nepravdivých, zkreslených, zavádějících údajů, které ohrozí trvání či plnění Smluv.
- 6.3.5. V případě přerušeni dodávky z důvodu neoprávněného odběru komodity.

Jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy, pokud porušíte závazek obsažený v článku 8.3 VOP, ve smyslu žádných jiných sjednaných smluv v průběhu trvání Smluv s námi.

Případné odstoupení od Smlouvy Vám oznámíme v písemné formě na adresu ujednanou ve Smlouvě. Odstoupení bude účinné patnáctým dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Vám bylo odstoupení doručeno.

7. Co můžete učinit Vy

7.1. Řešit spory

Uzavřením Smlouvy včetně VOP dáváte najevo a souhlasíte, že případné spory budou primárně řešeny smírnou cestou.

Jste-li Zákazníky v postavení spotřebitele, jste oprávněni spory ze Smlouvy řešit mimosoudně, přičemž své návrhy jste oprávněni podávat na: Energetický regulační úřad (www.eru.cz, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava), týká-li se spor dodávek Komodit; a na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2) v ostatních případech.

7.2. Odstoupit/vypovědět Smlouvu

Jste oprávněni odstoupit od Smlouvy zejména v následujících případech:

- 7.2.1. Bezdůvodně přerušíme nebo omezíme dodávky komodit, nebylo-li to ovšem způsobeno vyšší mocí. Odstoupení od Smlouvy je v tomto případě účinné dnem, kdy nám bude doručeno.
- 7.2.2. Budeme v prodlení s úhradou přeplatku vzniklého vyúčtováním komodit, které bude trvat i přes Vaši písemnou výzvu déle než 30 dnů. Odstoupení od Smlouvy je v tomto případě účinné dnem, kdy nám bude doručeno.
- 7.2.3. Při zvýšení cen za dodávky komodit, nebo změn VOP. V případě, že Vám změny oznámíme nejpozději 30. den před jejich účinností a současně Vás poučíme o Vašem právu na odstoupení od smlouvy, pak jste oprávněni od Smlouvy odstoupit nejpozději 10. den před dnem účinnosti těchto změn. V případě, že Vám tyto změny neoznámíme ve výše uvedeném termínu, jste oprávněni od Smlouvy odstoupit nejpozději do 3 měsíců ode dne účinnosti těchto změn. Odstoupení od Smlouvy je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém nám bylo doručeno. Upozorňujeme Vás však na situaci změny cen nebo VOP z důvodů změn právních předpisů. V takovém případě Vám právo odstoupit od Smlouvy nenáleží.
- 7.2.4. Jste-li Zákazníkem v postavení spotřebitele, který uzavřel Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, jste oprávněni od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy. Od Smlouvy odstoupíte okamžikem doručení takového odstoupení.
- 7.2.5. Jste-li Zákazníkem v postavení spotřebitele, který uzavřel Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Dodavatele, jste oprávněni Smlouvu vypovědět ve lhůtě do 15 dnů od zahájení dodávek komodit. V této lhůtě je třeba výpověď odeslat. Výpovědní doba činí 15 dnů a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď je nutné podat způsobem, z něž bude možné Vás i vypovídanou smlouvu jednoznačně identifikovat, nejlépe v písemné formě.

Odstoupení od Smlouvy či výpověď Smlouvy je možné učinit způsobem, z něž bude možné Vás i ukončovanou smlouvu jednoznačně identifikovat, nejlépe v písemné formě. K odstoupení od Smlouvy je možné využít formulář pro odstoupení od Smlouvy, který je uveřejněn na našich internetových stránkách www.tgcenergie.cz (dále jen „internetové stránky“) a dále je obsažen v písemné formě na konci těchto VOP.

Právo odstoupit od Smlouvy/vypovědět Smlouvu dle článku 7.2.3. – 7.2.5. těchto VOP je stanoveno zákonem. V případě změny zákona, kdy dojde k úpravě lhůt či způsobu pro odstoupování/vypověď dle článku 7.2.3. – 7.2.5. VOP, platí lhůty uvedené v zákoně a znění části VOP, které budou v rozporu se zákonem, se neuplatní.

Pokud jste v případě odstoupení od Smlouvy uzavřené distančním způsobem požádali, aby dodávky Komodit a popř. jiné související služby začaly během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, jste povinni zaplatit částku úměrnou rozsahu dodaných Komodit a poskytnutých služeb do doby, kdy jste od Smlouvy odstoupili, a to v porovnání s celkovým sjednaným rozsahem dodávek Komodit a souvisejících služeb.

Odstoupením od Smlouvy Vám nezaniká povinnost uhradit platby za již odebrané komodity.

8. Co od Vás budeme požadovat

8.1. Součinnost

V průběhu trvání Smlouvy od Vás budeme vyžadovat součinnost ve smyslu spolupráce při uzavírání Smlouvy nebo při registraci odběrného místa. Takovouto součinnost jste nám povinni poskytnout.

8.2. Dodržování nastavených podmínek

Očekáváme, že budete dodržovat podmínky stanovené PDS, Smlouvou a platnými právními předpisy.

8.3. Žádné jiné sjednané smlouvy

V rámci loajálního vztahu očekáváme, že od předpokládaného termínu zahájení dodávky dle Smlouvy po dobu trvání Smlouvy nebudete mít sjednanou Smlouvu o dodávce či sdružených službách dodávky komodit s jiným dodavatelem. Z tohoto důvodu je Vaší povinností v období od předpokládaného termínu zahájení dodávky dle Smlouvy po dobu trvání Smlouvy nemít sjednanou Smlouvu o dodávce či sdružených službách dodávky komodit s jiným dodavatelem.

Současně máte také povinnost neprovádět žádná právní jednání, která by nám bránila provést změnu dodavatele v termínu předpokládaného zahájení dodávek komodity sjednaného ve Smlouvě.

8.4. Odebírání komodit a úhrada ceny

V průběhu trvání Smluv požadujeme, abyste odebírali komodity pouze od nás a platili za ně smlouvenou cenu, která je stanovena:

- a) Individuálně Smlouvou.
- b) Platnými ceníky v závislosti na režimu specifického produktu.

Požadujeme, abyste hradili platby za služby, které si sjednáme nebo na které nám vznikne nárok dle Ceníku doplňkových služeb. Platby představují důležitou položku Smlouvy. Z tohoto důvodu jsou blíže upraveny v článku 9. VOP.

8.5. Informace o změně rezervovaného příkonu (hodnoty jističe)

V případě změny Smlouvy o připojení s PDS, kterou by došlo ke změně rezervovaného příkonu (hodnoty jističe), jste povinni nám tuto změnu oznámit bezprostředně po její účinnosti.

8.6. Ohlášení závady na měřicím zařízení

V případě poruchy měřicího zařízení jste povinni informovat nás a PDS. Do měřicího zařízení nejste oprávněni zasahovat a svépomocí ho opravovat.

Jste povinni PDS umožnit přístup k měřicímu zařízení a jeho následnou opravu. Přístup jste povinni umožnit také v případě kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení, a to PDS nebo nám.

8.7. Ohlášení změn údajů

V případě změn údajů na Vaší straně, které budou relevantní pro Smlouvu, jste povinni nám tyto změny oznámit např. e-mailem nebo písemně, a to bez zbytečného odkladu.

9. Informace k platbám

9.1. Položky plateb

9.1.1. Sjednaná cena skutečně odebrané komodity na základě odečtů z měřicího zařízení. Odečty odebrané komodity provádí PDS podle platných právních předpisů v odběrných místech specifikovaných Smlouvami.

9.1.2. V případě, že máte sjednanou Smlouvu o sdružených službách dodávky komodity, hradíte dále cenu za distribuci komodity a ostatní související služby v elektroenergetice/plynárenství. Tyto ceny nestanovujeme my, ale Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“) svými předpisy.

9.1.3. Jako Zákazníci jste povinni hradit stanovenou daň z přidané hodnoty, daň z elektřiny, daň ze zemního plynu a další daně, poplatky a platby, které stanoví právní předpisy. Pokud jste Zákazníkem-domácností, nejste povinni hradit daň ze zemního plynu.

9.1.4. Součástí celkové částky mohou být i položky dle Ceníku doplňkových služeb.

V případě automatické prolongace Smlouvy na dobu určitou, pokud nebude stanoveno jinak, bude cena dodávky komodity po prolongaci Smlouvy stanovena v režimu ceníku Standard.

V případě Smlouvy na dobu neurčitou jsme oprávněni měnit cenu skutečně odebrané komodity. Učiníme tak formou aktualizace příslušného ceníku a tento Vám zašleme a také jej zveřejníme na našich internetových stránkách nejdéle 30 dnů před tím, než vstoupí v účinnost. Pokud tak neučiníme, nebo pokud nebudete se zvýšením ceny souhlasit, můžete od Smlouvy odstoupit, a to za podmínek uvedených v článku 7 VOP. Pokud Smlouvu takto neukončíte, dáváte tím najevo, že se změnou souhlasíte.

V případě Smlouvy na dobu určitou jsme oprávněni snížit cenu skutečně odebrané komodity. Toto Vám oznámíme způsobem sjednaným pro komunikaci v článku 11 VOP před účinností snížení ceny.

Uzavřením Smlouvy včetně VOP dáváte najevo, že jste se seznámili s ceníky.

9.2. Zálohy

Úhrada ceny za dodávku/sdružené služby dodávky komodit bude realizovaná prostřednictvím měsíčních záloh, které jsou splatné vždy k 15. dni příslušného měsíce, pokud nebude stanoveno Smlouvou jinak.

Zálohy do prvního vyúčtování budou nastaveny námi, a to v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby. Výše záloh Vám bude oznámena prostřednictvím platebního předpisu záloh.

Záloha, stejně jako jakákoliv jiná platba bude uhrazena v okamžiku, kdy se přičipše v celé výši na náš účet.

Způsob úhrady bude zvolen Vámi ve Smlouvě. Úhrada záloh je možná bankovním převodem, inkasem z účtu nebo prostřednictvím SIPO.

9.3. Vyúčtování

Fakturační období je vymezeno odečty měřicího zařízení v odběrném místě. Vyúčtování dodávky/sdružených služeb dodávky komodity bude vystaveno po skončení příslušného fakturačního období po obdržení údajů o množství odebrané komodity od příslušného PDS.

Jako Zákazník jste rovněž oprávněn/a zaslat nám samoodečet komodity a požádat o vystavení mimořádného vyúčtování dodávky/sdružených služeb dodávky komodity, a to dle podmínek stanovených platnými právními předpisy. Žádost o vystavení mimořádného vyúčtování spolu se samoodečtem komodity nám zašlete e-mailem na adresu info@tgcenergie.cz nebo vyplňte ve Vašem zákaznickém účtu na našem zákaznickém portále www.tgcenergie.cz (dále jen „zákaznický portál“). Samoodečet je třeba nám zaslat nejpozději do 5 dnů od jeho provedení. Samoodečet je možné provést vždy pouze k poslednímu dni kalendářního měsíce, případně k jinému dni v případě změn či převodu Smlouvy nebo změny dodavatele; v případě komodity plyn lze samoodečet provést dle podmínek stanovených příslušným provozovatelem distribuční soustavy (kdy samoodečet může být rovněž zpoplatněn). Samoodečet, který kromě Vašich identifikačních údajů nebude obsahovat EAN/EIC odběrného místa, výrobní číslo plynoměru/elektroměru a výši spotřeby (rozdělenou rovněž na vysoký a nízký tarif), nebo pokud výše spotřeby uvedená v samoodečtu nebude odpovídat charakteru a průběhu spotřeby v předcházejících obdobích, nejsme povinni akceptovat.

Způsob úhrady bude zvolen Vámi ve Smlouvě. Úhrada ceny je možná bezhotovostním převodem či inkasem z účtu.

Příslušný doklad bude vystaven vždy po skončení fakturačního období. Nedoplatek ceny za dodávku /sdružené služby dodávky komodity je splatný 14 dnů ode dne vystavení.

V případě vzniku přeplatku na vyúčtování (rozdíl mezi uhrazenými zálohami a cenou skutečně dodané komodity včetně distribuce a souvisejících služeb v elektroenergetice a plynárenství) dojde v případě přeplatku do výše 100 Kč k započtení tohoto do dalšího období. Přeplatek převyšující částku 100 Kč bude vrácen na Vaš účet, popř. Vám bude zaslán prostřednictvím poštovní poukázky. V případě konečného vyúčtování Vám vrátíme přeplatek v jakékoliv výši na Vaš účet, popř. zašleme prostřednictvím poštovní poukázky, a to do 30 dnů od vystavení vyúčtování.

9.4. Chyby ve vyúčtování

V případě vzniku chyb ve vyúčtování je Vaší povinností uplatnit reklamaci na adrese reklamace@tgcenergie.cz, případně písemně zaslanou reklamaci na adresu našeho sídla, a to ve lhůtě 30 dnů od vystavení dokladu. K později uplatněné reklamaci nebudeme přihlížet. Ve lhůtě 15 dnů od obdržení reklamace tuto přezkoumáme, vyhodnotíme a podáme Vám zprávu. V případě, že předmětem reklamace je i vyúčtování distribuce komodity, musíme kontaktovat příslušného PDS a lhůta pro vyřízení reklamace po tuto dobu neběží. V případě, že shledáme Vaši reklamaci oprávněnou, zašleme do 30 dnů vypořádací rozdíly. Pokud reklamaci v těchto lhůtách nevyřídíme, máte možnost žádat náhradu za nedodržení standardu.

9.5. Nespárování plateb a úhrada nesprávné částky

Platby budou hrazeny v tuzemské měně. V případě, že z Vaší strany dojde k nesprávnému zadání variabilního symbolu, což způsobí nespárování plateb, pak jsme oprávněni Vám platbu vrátit a účtovat Vám úrok z prodlení do doby, než dojde ke správnému spárování platby.

V případě, že nám pošlete na jakékoliv platbě více, než jste měli, nic se neděje – takovou částku započteme jako zálohu a dáme Vám o tom vědět sjednaným způsobem pro komunikaci, nebude-li dohodnuto jinak.

9.6. Úroky z prodlení, poplatky, sankce a náhrada škody

Pokud neuhradíte platby, budeme Vám účtovat:

9.6.1. Poplatek za zaslání upomínky – první upomínka nebude zpoplatněna, každá další již ano. Za druhou a každou další upomínku Vám bude účtován poplatek ve výši 200 Kč včetně DPH.

9.6.2. Úrok z prodlení – v případě, že jste spotřebitel, bude Vám účtován úrok z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky.

9.6.3. Smluvní sankci – v případě, že jste spotřebitel, v případě neoprávněného ukončení Smlouvy, resp. ukončení odběru komodity z Vaší strany před uplynutím sjednané doby jsme oprávněni účtovat Vám smluvní pokutu ve výši součinu počtu měsíců zbývajících do data ukončení Smlouvy (resp. dodávek energií) dle sjednané doby trvání Smlouvy a částky 200 Kč.

9.6.4. Úroky z prodlení – pokud nejste spotřebitelem, bude Vám účtován úrok z prodlení ve výši 0,2 % denně z dlužné částky.

9.6.5. Smluvní sankci – pokud nejste spotřebitel a zároveň budete v prodlení s úhradou částky déle než 30 dnů, jsme oprávněni účtovat Vám rovněž smluvní pokutu 5 % z dlužné částky. Minimální výše smluvní pokuty bude činit 2 000 Kč. V případě prodlení delšího než 30 dnů jsme oprávněni účtovat smluvní pokutu opakovaně, nejvíce však 1x měsíčně.

9.6.6. Smluvní sankci – pokud nejste spotřebitel, máte uzavřenou Smlouvu na dobu neurčitou a dojde k neoprávněnému ukončení Smlouvy, resp. odběru komodity z Vaší strany před datem řádného ukončení Smlouvy, jste povinni uhradit nám smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč.

9.6.7. Smluvní sankci – pokud nejste spotřebitel, v případě neoprávněného ukončení Smlouvy, resp. odběru komodity z Vaší strany před uplynutím sjednané doby, jsme oprávněni Vám účtovat smluvní sankci ve výši jedné desetiny ceny za dodávku komodity za období

od předpokládaného termínu zahájení dodávky (v případě nezahájení odběru)/od data neoprávněného ukončení odběru komodity do data ukončení Smlouvy dle sjednané doby trvání Smlouvy, a to dle předpokládané roční spotřeby v odběrném místě v MWh. Minimální výše smluvní pokuty dle tohoto odstavce činí 10 000 Kč.

9.6.8. Náhradu škody – vedle povinnosti k úhradě smluvní sankce, úroků z prodlení, poplatků a jiných plateb sankčního charakteru jsme oprávněni od Vás požadovat také náhradu škody v případě, že porušením Vaší povinnosti stanovené Smlouvou, těmito VOP či právním předpisem škodu způsobíte.

10. Typy smluv, způsob ukončení smluv

Lze uzavřít Smlouvu na dobu určitou, nebo neurčitou.

Smluvní vztah upravený Smlouvou na dobu určitou bude ukončen:

- 10.1.1. Uplynutím doby, na kterou je Smlouva uzavřena, nedojde-li k její prolongaci. Smlouva se po uplynutí sjednané doby automaticky prodlouží o stejný časový úsek, a to i opakovaně (dále jen „prolongace“). V případě, že o prolongaci Smlouvy nebudete mít zájem a zároveň nám toto oznámíte písemně nejpozději ve lhůtě 3 měsíců před uplynutím doby, na kterou je Smlouva uzavřena, pak nebude Smlouva prolongována a bude ukončena.
- 10.1.2. Smrtí Zákazníka, který je fyzickou osobou.
- 10.1.3. Zánikem Zákazníka, který je právnickou osobou.
- 10.1.4. Odstoupením od Smlouvy, v případech uvedených v člancích 6.3. a 7.2. VOP.
- 10.1.5. Dohodou (zejména v případě změny Zákazníka v odběrném místě z důvodu stěhování).

Smluvní vztah upravený Smlouvou na dobu neurčitou bude ukončen:

- 10.1.6. Výpovědí Smlouvy na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začne běžet od prvního dne měsíce následujícího, po doručení výpovědi druhé straně.
- 10.1.7. Smrtí Zákazníka, který je fyzickou osobou.
- 10.1.8. Zánikem Zákazníka, který je právnickou osobou.
- 10.1.9. Odstoupením od Smlouvy dle článků 6.3. a 7.2. VOP.
- 10.1.10. Dohodou (zejména v případě změny Zákazníka v odběrném místě z důvodu stěhování).

11. Jak spolu budeme komunikovat

Pokud nebude sjednáno ve Smlouvě nebo těchto VOP odlišně, pak platí, že veškeré informace a oznámení mezi námi budou probíhat písemnou formou a primárním způsobem doručování je stanoveno doručování do osobního účtu Zákazníka na našem zákaznickém portálu. O zaslání sdělení do zákaznického portálu Vás informujeme e-mailem či SMS. V případě, že si jako Zákazník nepřejete tento způsob doručování, jste povinen nám toto oznámit nejpozději v okamžiku uzavření Smlouvy. Pro písemný styk lze v takovém případě využít e-mail, listovní doručování, nebo datovou zprávu s potvrzením o doručení. Telefonická, e-mailová a jiná spojení jsou obsažena ve Smlouvě.

Listovní zásilka (doručovaná poštovní přepravou) se považuje za doručenu, jakmile dojde do právní sféry adresáta.

V případě, že se jakožto Zákazník necháte zastoupit zástupcem, jsme oprávněni z důvodu ochrany našich i Vašich oprávněných zájmů požadovat, aby plná moc podepsaná Zákazníkem byla opatřena ověřovací doložkou (legalizace) dle příslušných právních předpisů.

12. Reklamac e a práva Zákazníka z vadného plnění

V případě vzniku chyb ve vyúčtování vzniklých např. nesprávnou funkcí měřicího zařízení, nesprávným odečtem měřicího zařízení, použitím nesprávné konstanty (násobitele) měřicího zařízení, použitím nesprávné ceny (sazby) za Komoditu nebo za Související služby, početní nebo tiskovou chybou ve vyúčtování, nevrácením nezapočtených zaplacených přeplatků apod., je Zákazník oprávněn tuto skutečnost u Dodavatele reklamovat s tím, že máte nárok na vzájemné vypořádání. Je Vaší povinností uplatnit reklamaci na adrese reklamace@tgcenergie.cz, případně písemně zaslanou reklamaci na adresu našeho sídla, a to ve lhůtě 30 dnů od vystavení dokladu. K později uplatněné reklamaci nebudeme přihlížet. Ve lhůtě 15 dnů od obdržení reklamac e tuto přezkoumáme, vyhodnotíme a podáme Vám zprávu. Pokud je předmětem reklamac e i vyúčtování distribuce komodity, musíme kontaktovat příslušného PDS a lhůta pro vyřízení reklamac e po tuto dobu neběží. V případě, že shledáme Vaší reklamaci oprávněnou, do 30 dnů zašleme vypořádac í rozdí l. Pokud reklamaci v těchto lhůtách nevyřídíme, máte možnost žádat náhradu za nedodržení standardu.

Jste také oprávněni uplatnit práva z vadného plnění, a to v souladu s vyhláškou č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů nebo v souladu s vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů.

Další práva Zákazníka z vadného plnění, postup a podmínky pro uplatnění reklamac e a nároků z vadného plnění jsou upraveny v reklamačním řádu, který je nedílnou součástí VOP.

13. Osobní údaje

V souvislosti s nakládáním s osobními údaji Zákazníků postupujeme vždy v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména s nařízením Evropského

parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR). Jako Zákazník máte práva vyplývající z těchto právních předpisů. Informace v souvislosti se zpracováním osobních údajů Vám byly poskytnuty v písemné podobě před uzavřením Smlouvy. Nadto si můžete prohlédnout veškeré informace související se zpracováním osobních údajů na internetových stránkách Dodavatele. Tímto berete na vědomí, že zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu uvedeném v písemných informacích poskytnutých před uzavřením Smlouvy a na internetových stránkách www.tgcenergie.cz/dokumenty, zejména za účelem plnění Smlouvy. Jako Zákazník se můžete s dotazy souvisejícími se zpracováním Vašich osobních údajů obracet na nás, jako správce prostřednictvím e-mailu info@tgcenergie.cz.

14. Na závěr

Smlouvy, uzavřené pomocí technických prostředků na dálku uchováváme a jako Zákazníkovi Vám je na základě žádosti zpřístupníme. Smlouvy budou uzavírány v českém jazyce. Smlouva bude uzavřena vyplněním příslušného interaktivního formuláře na www.tgcenergie.cz s následným potvrzením správnosti zadaných údajů, dále e-mailovým, příp. telefonickým ověřením. V případě, že při uzavírání Smlouvy zjistíte chyby, můžete je opravit návratem do kroku předcházejícího potvrzení správnosti zadaných údajů, popř. zasláním požadavku na info@tgcenergie.cz.

Smlouvu s Vámi jako Zákazníkem jsme oprávněni postoupit jinému dodavateli energií (držiteli licence na obchod s elektřinou/plynem), k čemuž udělujete svůj souhlas.

V případě, že Smlouva nebo VOP neobsahují úpravu některé situace, použije se příslušná právní úprava.

Pokud nastane rozpor mezi Smlouvou a těmito VOP, pak se budeme řídit zněním Smlouvy, které má před VOP přednost.

Smlouva na dobu určitou i neurčitou nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy je podepsána námi i Vámi.

Doba trvání Smlouvy na dobu určitou běží od okamžiku zahájení dodávek komodit.

Tyto VOP, vzorové znění Smlouvy a ceníky a Geník doplňkových služeb jsou dostupné na našich internetových stránkách, uvedených v záhlaví Smlouvy.

VZOROVÝ FORMULÁŘ K Odstoupení od Smlouvy

Odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/zemního plynu uzavřené se společností TGC Energie s.r.o.

ZÁKAZNÍK:

Prosím, uveďte své jméno a příjmení. Bez identifikace zákazníka jménem a adresou je odstoupení od smlouvy neplatné.

Titul před jménem:	<input type="text"/>	Jméno:	<input type="text"/>	Příjmení:	<input type="text"/>	Titul za jménem:	<input type="text"/>	Datum narození:	<input type="text"/>
ADRESA TRVALÉHO BYDLIŠTĚ:									
Ulice:	<input type="text"/>	Č. p.:	<input type="text"/>	Č. o.:	<input type="text"/>	Obec:	<input type="text"/>	PSČ:	<input type="text"/>

ÚDAJE O ODBĚRNÉM MÍSTĚ (OPM):

EAN/EIC OPM:	<input type="text"/>	Bez uvedení platného EAN/EIC OPM je odstoupení od smlouvy neplatné. Kód lze najít na faktuře či ve smlouvě.							
Adresa: (Vyplňte, pokud se adresa liší od trvalého bydliště, pokud zůstane nevyplněno, za adresu odběrného místa budeme považovat adresu trvalého bydliště zákazníka.)									
Ulice:	<input type="text"/>	Č. p.:	<input type="text"/>	Č. o.:	<input type="text"/>	Obec:	<input type="text"/>	PSČ:	<input type="text"/>

DODAVAVATEL:

TGC Energie s.r.o., se sídlem Folknářská 1246/21, 405 02 Děčín, IČO: 05690706, sp. zn.: C 47359 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem	
Tímto odstupuji od (křížkem označte smlouvu):	
<input type="checkbox"/>	smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny pro výše uvedené odběrné místo
<input type="checkbox"/>	smlouvu o sdružených službách dodávky zemního plynu pro výše uvedené odběrné místo
Uzavřené dne:	<input type="text"/> (Doplňte datum uzavření smlouvy, od které odstupujete).

Odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení dodavateli. Lhůta pro odstoupení od smlouvy v délce 14 dnů ode dne jejího uzavření dle ust. § 1829 odst. 1 občanského zákoníku je zachována, je-li odstoupení odesláno dodavateli poslední den lhůty.

ZÁKAZNÍK:

V:	<input type="text"/>	Dne:	<input type="text"/>
Podpis:	<input type="text"/>		

Svým podpisem stvrzujete, že jste se s VOP seznámili.

V Brně dne 3. 9. 2019.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 3. 9. 2019.