

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Společnost LAMA kominictví s.r.o., se sídlem Rudná 69/44a, Vítkovice, 703 00 Ostrava, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 87617, IČO: 139 96 231 („LAMA“) jako dodavatel kominických služeb je v rozsahu svých živnostenských oprávnění oprávněna poskytovat kominické služby a ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění („občanský zákoník“) vydává tyto všeobecné podmínky pro poskytování kominických služeb, aby tak upravila vztahy mezi LAMA a Zákazníkem.
2. Právní vztahy založené Smlouvou a těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, a jeho prováděcími předpisy v platném znění a předpisy na poskytované služby dopadajícími.

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

4. LAMA je oprávněna přijmout návrh na uzavření Smlouvy též jiným úkonem než podpisem smluvního formuláře předloženého Zákazníkem, např., nikoli však výlučně zahájením poskytování kominických služeb, či prostřednictvím prostředků elektronické komunikace.
5. LAMA se na základě platně uzavřené Smlouvy zavazuje poskytovat kominické služby a Zákazník se zavazuje pro plnění služeb poskytnout nezbytnou součinnost a zaplatit dohodnutou konečnou cenu (dále jen „Konečná cena-kominické služby“).

Článek III. Platební podmínky, cena, úroky z prodlení

1. Konečná cena-kominické služby je stanovena v platném Ceníku LAMA pro kominické služby (dále jen „Ceník“), který je pravidelně aktualizován a zveřejňován na webových stránkách LAMA.
2. Konečná cena kominické služby může být LAMA jednostranně upravena změnou Ceníku s tím, že v případě zvýšení ceny musí být tato změna Zákazníkovi ze strany LAMA oznámena nejméně 30 dní přede dnem nabytí účinnosti nového Ceníku zveřejněném prostřednictvím webových stránek LAMA. Toto oznámení se pokládá za návrh změny Konečných cen-kominické služby a musí v něm být určeno datum, od něhož je tato změna účinná.
3. V případě, že Zákazník nesouhlasí se zvýšením ceny za kominické služby, je oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a musí být LAMA doručeno nejméně 10 dnů přede dnem účinnosti změněné ceny za kominické služby (vzor odstoupení od Smlouvy je umístěn na webových stránkách LAMA). V případě, že Zákazník od Smlouvy odstoupí dle tohoto ustanovení, Smlouva zaniká ke dni, který bezprostředně předchází dni, k němuž má dojít k nabytí účinnosti zvýšené ceny. V opačném případě se má za to, že Zákazník akceptuje zvýšenou cenu a je povinen ji LAMA zaplatit.
4. Právo na odstoupení od Smlouvy Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení ceny v důsledku zvýšení či změny daní, poplatků nebo v případě zvýšení či zavedení nových plateb, k jejichž zvýšení nebo zavedení došlo nezávisle na vůli LAMA.
5. LAMA se zavazuje vystavovat daňový doklad (dále jen „faktura“) s náležitostmi dle příslušných právních předpisů, a to po ukončení fakturačního období, které je dle dohody stran kalendářní měsíc, ve kterém byly kominické služby Zákazníkovi poskytnuty.
6. 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. Případně-li den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu, pak je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den. Strany výslovně sjednávají, že splatnost faktur činí 15 dnů ode dne jejich vystavení.

7. V případě prodlení s platbami dle Smlouvy je Zákazník povinen zaplatit LAMA úrok z prodlení v zákonné výši.

Článek IV. Práva a povinnosti LAMA

1. LAMA má právo ukončit, přerušit nebo omezit poskytování kominických služeb zejména v případech, kdy:
 - a) to umožňuje občanský zákoník a související legislativa;
 - b) Zákazník poruší své závazky vyplývající ze Smlouvy, zejména v případě opakovaného porušení povinností řádně a včas hradit faktury;
 - c) Zákazník neumožní přístup ke spalinovým cestám;
 - d) je-li dán jiný zákonem stanovený důvod pro přerušení či omezení poskytování kominických služeb.
2. V případech dle článku V. odst. 1 písm. b) a c) je Zákazník povinen zaplatit LAMA smluvní pokutu sjednanou ve Smlouvě.

Článek V. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník má právo:
 - a) na řádné poskytování kominických služeb v souladu se Smlouvou a těmito VOP;
 - b) na reklamaci dle článku VII. VOP;
2. Zákazník je povinen:
 - a) řádně a včas plnit své závazky vůči LAMA, zejména řádně a včas hradit sjednanou cenu za poskytování služeb,
 - b) umožnit a zajistit LAMA, nebo jí pověřené osobě přístup ke spalinovým cestám za účelem plnění Smlouvy ze strany LAMA;
 - c) předat LAMA úplně a pravdivě všechny informace a poskytnout jí veškerou součinnost potřebnou k plnění této smlouvy.

Článek VI. Reklamacce

1. Zjistí-li Zákazník vady při vyúčtování či při plnění služeb ze strany LAMA, může uplatnit písemně reklamaci u LAMA nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení faktury, v níž se reklamovaná skutečnost vyskytla a/nebo od poskytnutí reklamovaných služeb, jinak se má za to, že údaje uvedené LAMA ve faktuře a/nebo jí poskytnuté služby jsou správné a poskytnuté bezvadně.
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 reklamacce

oprávněná, LAMA provede nové vyúčtování a/nebo nápravu (např. náhradní poskytnutí) poskytnutí služeb.

Článek VII. Zánik Smlouvy

1. Smlouvu lze ukončit výlučně písemnou formou, a to:
 - a) dohodou smluvních stran;
 - b) odstoupením od Smlouvy ze strany Zákazníka v případě neplnění smluvních povinností ze strany LAMA;
 - c) odstoupením od Smlouvy ze strany LAMA v případě neplnění povinností Zákazníka dle článku II. odst. 2. a článku VI. odst. 2.;
2. Smlouvu na dobu určitou lze také ukončit výlučně písemnou formou, a to oznámením záměru ukončit Smlouvu podle čl. X. odst. 3. VOP.
3. V případě uzavření Smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku (distančním způsobem) a/nebo v případě uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání (mimo obchodní prostory LAMA jakožto držitele licence), má Zákazník právo dle ustanovení § 1829 odst. 1 občanského zákoníku odstoupit bez uvedení důvodu od Smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření.
4. Zvýší-li LAMA cenu za poskytované služby nebo změni VOP v neprospěch Zákazníka, je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek v neprospěch Zákazníka. To neplatí, pokud LAMA oznámí Zákazníkovi zvýšení ceny nebo změnu jiných smluvních podmínek nejpozději třicátý den přede dnem jejich účinnosti a současně Zákazníka poučí o jeho právu na odstoupení od Smlouvy. V takovém případě je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od Smlouvy nejpozději desátý den přede dnem zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno LAMA. Právo na odstoupení od Smlouvy dle tohoto odstavce Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení ceny v důsledku zvýšení sazeb DPH či zavedení nových daní, k jejichž zvýšení nebo zavedení došlo nezávisle na vůli LAMA, a dále v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.

Článek VIII. Podmínky zpracování osobních údajů

1. LAMA zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s platnými právními předpisy ČR, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.

dubna 2016, obecným nařízením o ochraně osobních údajů, zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dalšími předpisy.

2. 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.
3. LAMA zpracovává osobní údaje pouze v nezbytné míře a nezbytném rozsahu k naplnění účelů zpracování.
4. Zákazník je povinen poskytovat své osobní údaje LAMA úplně, pravdivě a bez zbytečného odkladu oznamovat LAMA jejich změnu (telefonicky, e-mailem, písemně), aby LAMA zpracovávala vždy aktuální osobní údaje Zákazníka.
5. V rámci zákaznické péče je LAMA oprávněna sdělené kontaktní údaje používat pro marketingové a obchodní účely, mj. pro informování Zákazníka o produktech a službách LAMA, a dále pokud s tím předem Zákazník vyslovil souhlas, o produktech a službách třetích osob, zejména členů skupiny LAMA ENERGY GROUP a.s. a jejich obchodních partnerů. Sdělení podle tohoto článku mohou být zasílány např. poštou, e-mailem, prostřednictvím textové zprávy, nebo telefonicky. Zákazník dále ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., podpisem Smlouvy souhlasí, aby LAMA nebo jí pověřené osoby využívali k uvedeným účelům podrobnosti elektronického kontaktu.
6. LAMA zpracovává osobní údaje Zákazníka po dobu trvání smluvního vztahu a po jeho ukončení po dobu běhu promlčecích lhůt nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu vzniklých, nestanoví-li právní předpisy lhůtu jinou. V případě, že Zákazníka udělil souhlas se zpracováním osobních údajů k marketingovým účelům, je LAMA oprávněna zpracovávat osobní údaje Zákazníka po dobu trvání smluvního vztahu s LAMA a po dobu dvou let ode dne ukončení smluvního vztahu, nebo do odvolání souhlasu. Nahrávku hovoru pořizenou se souhlasem Zákazníka (za účelem zvyšování kvality služeb, provádění průzkumů spokojenosti, apod.) LAMA odstraní bez zbytečného odkladu po zániku oprávněného účelu pro její zpracování.
7. Zákazník má plný přístup ke svým osobním údajům a možnost uplatňovat svá práva při zpracování vlastních osobních údajů. 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, a seznam zpracovatelů osobních údajů, jsou uvedeny na webových stránkách LAMA www.lamakominictvi.cz.

Článek IX. Komunikace smluvních stran

1. LAMA zveřejňuje navrhované změny smluvních podmínek (změny všeobecných obchodních podmínek), jakož i změny Ceníku, na svých webových stránkách www.lamakominictvi.cz.
2. LAMA je povinna se Zákazníkem komunikovat prostřednictvím jím sdělených údajů. V případě, že Zákazník LAMA sdělí i jiné kontaktní údaje, než je místo bydliště (např. e-mail, telefonní číslo atd.), je LAMA oprávněna Zákazníka kontaktovat i prostřednictvím od Zákazníka získaných kontaktních údajů, a to dle její volby.
3. Jakékoliv oznámení nebo dokument („Zásilka“), který má být doručen mezi LAMA a Zákazníkem, není-li stanoveno v těchto všeobecných obchodních podmínkách nebo ve Smlouvě jinak, může být doručen alespoň jedním z následujících způsobů doručování:
 - a) doručení na doručovací adresu LAMA, kterou je adresa: LAMA kominictví s.r.o., Rudná 69/44a, Vítkovice, 703 00 Ostrava, přičemž tato adresa je sjednána jako adresa pro doručování ve smyslu příslušného právního předpisu;
 - b) doručení na doručovací adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, či jinak Zákazníkem LAMA sdělenou, 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) – e-mail se považuje za doručený třetím dnem po dni jeho odeslání adresátovi;
 - g) doručením do datové schránky;

V pochybnostech se má za to, že Zásilka odeslaná jakýmkoli shora sjednaným způsobem je doručena třetím dnem po jejím odeslání adresátovi.

4. LAMA je oprávněna při komunikaci se Zákazníkem požadovat ověření identifikačních údajů Zákazníka, a dále je LAMA oprávněna neprovést Zákazníkem požadované právní jednání do doby, než si LAMA nade vši pochybnosti ověří identifikační údaje Zákazníka a tedy oprávnění Zákazníka učinit pokyn k právnímu jednání LAMA, a za tímto účelem je Zákazník povinen poskytnout LAMA veškerou potřebnou součinnost. V případě nedostatečného doložení či pochybností o správné identifikaci Zákazníka je LAMA oprávněna Zákazníkům požadavek na požadované právní jednání neprovést.
5. V případě požadavku Zákazníka směřujícího ke změně Smlouvy či jiných ujednání mezi ním a LAMA je LAMA oprávněna zejména v případě, kdy za Zákazníka činí právní jednání třetí osoba na základě plné moci bez úředně ověřeného podpisu Zákazníka, bez zbytečného odkladu kontaktovat za účelem ochrany Zákazníka, přímo Zákazníka k ověření sdělených údajů a požadavků. Do doby potvrzení sdělených údajů, požadavků či zmocnění třetí osoby ze strany Zákazníka není LAMA povinna činit požadovaná právní jednání a Zákazník je s tímto postupem srozuměn.

Článek X. Ostatní ujednání

1. LAMA je oprávněna navrhnout změnu smluvních podmínek (změnu těchto všeobecných obchodních podmínek). Návrh zveřejní nejméně třicátý den přede dnem jejich účinnosti, a to zveřejněním prostřednictvím webových stránek (čl. IX. odst. 1.). V návrhu musí být uvedeno datum, od něhož má ke změně všeobecných obchodních podmínek dojít (datum účinnosti změny).
2. V případě, že Zákazník nesouhlasí s navrhovanou změnou smluvních podmínek (změnou všeobecných obchodních podmínek), je oprávněn od Smlouvy v souladu s článkem VII. odst. 5. odstoupit.

Článek XI. Závěrečná ujednání

1. Tyto VOP byly vydány společností LAMA kominictví s.r.o. s platností a účinností ke dni 30.11.2021 a platí pro všechny Smlouvy či dodatky ke Smlouvám uzavřené od 30.11.2021.

