

Obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre domácnosti spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „obchodné podmienky“)

Účinnosť od 1.1.2017

Tieto Obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre domácnosti spoločnosti ZSE Energia, a.s boli schválené rozhodnutím Úradu pre reguláciu sieťových odvetví číslo: 0012/2016/P-OP zo dňa 30. 11. 2016 (ďalej len „**rozhodnutie**“), ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 2. 12. 2016. Rozhodnutie je zverejnené na webovom sídle Úradu pre reguláciu sieťových odvetví www.urso.gov.sk a na webovom sídle Dodávateľa www.zse.sk.

PRVÁ ČASŤ: Predmet úpravy a pojmy

Článok I. Predmet úpravy

1.1 Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby (ďalej len „**OP**“) podrobnejšie upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu spoločnosťou ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3978/B (ďalej len „**Dodávateľ**“) a odberateľom plynu v domácnosti (ďalej len „**Odberateľ**“), vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete na základe zmluvy o združenej dodávke plynu, ako aj všetkých ostatných zmlúv o združenej dodávke plynu a zmlúv o dodávke plynu pre odberateľov plynu v domácnosti, ktoré boli uzatvorené medzi Dodávateľom a Odberateľom pred účinnosťou týchto OP (ďalej len „**Zmluva**“). Spoločný názov pre Dodávateľa a Odberateľa je „**zmluvné strany**“, jednotlivo „**zmluvná strana**“.

Článok II. Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie:

- 2.1 **odberateľom plynu v domácnosti** fyzická osoba, ktorá nakupuje plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
- 2.2 **dodávateľom plynu** osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu,
- 2.3 **prevádzkovateľom distribučnej siete** plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu, do ktorého distribučnej siete je odberné miesto Odberateľa uvedené v Zmluve pripojené (ďalej len „**PDS**“),
- 2.4 **univerzálnou službou** služba pre odberateľov plynu v domácnosti, ktorú poskytuje dodávateľ plynu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
- 2.5 **distribúciou plynu** doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu,
- 2.6 **dodávku plynu** predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu,
- 2.7 **odchýlkou odberateľa plynu v domácnosti ako účastníka trhu s plynom** odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu plynu a dodaným alebo odobratým množstvom plynu v reálnom čase,
- 2.8 **odberným miestom** miesto odberu plynu odberateľa plynu vybavené určeným meradlom; za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných odberateľom plynu sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla prevádzkovateľa distribučnej siete,
- 2.9 **Technickými podmienkami** dokument vydaný a zverejnený PDS na jeho webovom sídle, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej siete a záväzná kritériá technickej bezpečnosti distribučnej siete a ktoré obsahujú najmä:
 - 2.9.1 technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
 - 2.9.2 prevádzku a kontrolu určeného meradla,
 - 2.9.3 princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla,
 - 2.9.4 zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
 - 2.9.5 popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučné siete,

- 2.10 **Prevádzkovým poriadkom** dokument vydaný PDS a schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „**úrad**“), upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu s plynom,
- 2.11 **určeným meradlom** hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu,
- 2.12 **odberným plynovým zariadením** zariadenie Odberateľa určené na odber plynu,
- 2.13 **cenníkom** v čase dodávky plynu platný cenník obsahujúci ceny a podmienky uplatňovania cien za dodávku plynu pre domácnosti vydávaný Dodávateľom pri dodržaní pravidiel stanovených platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a príslušnými rozhodnutiami úradu.
- 2.14 **cenníkom služieb** platný cenník Dodávateľa obsahujúci ceny služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou plynu zverejnený na www.zse.sk (ďalej len „**cenník služieb Dodávateľa**“) a platný cenník PDS obsahujúci ceny neregulovaných služieb PDS spojených s distribúciou plynu uverejnený na webovom sídle PDS (ďalej len „**cenník služieb PDS**“),
- 2.15 **zmluvou o pripojení** do distribučnej siete zmluva uzatvorená medzi Odberateľom a PDS, ktorej predmetom je záväzok PDS pripojiť plynové zariadenie žiadateľa do distribučnej siete PDS po splnení technických podmienok a obchodných podmienok pripojenia do distribučnej siete PDS uvedených v zmluve o pripojení,
- 2.16 **distribučnými a prepravnými službami** prístup do prepravnej siete a preprava dodávaného plynu, prístup do distribučnej siete a distribúcia dodávaného plynu, prístup do zásobníka a uskladňovanie plynu a ostatné regulované alebo neregulované služby spojené s distribúciou plynu poskytované PDS,
- 2.17 **Občianskym zákonníkom** zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
- 2.18 **zákonom o ochrane osobných údajov** zákon č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- 2.19 **ZSE Centrom** ktorékoľvek kontaktné miesto Dodávateľa,
- 2.20 **digitálnym biometrickým podpisom** podpis realizovaný vlastnou rukou zmluvnej strany alebo jej zástupcu na elektronickej podložke.
- 2.21 Na účely týchto OP sa používajú odborné pojmy a terminológia v súlade s príslušnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na plynárenstvo, a to najmä zákonom č. 251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „**zákon o energetike**“), vyhláškou úradu č. 24/2013 Z.z., ktorou sa stanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom v platnom a účinnom znení (ďalej len „**Pravidlá trhu**“) a vyhláškou úradu č. 278/2012 Z.z. ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom a účinnom znení (ďalej len „**štandardy kvality plynu**“).

DRUHÁ ČASŤ: Obchodné podmienky dodávateľa plynu

Článok III. Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu

- 3.1 Pred uzatvorením Zmluvy sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie a overenia identifikácie preukázať svoju totožnosť, ak je to vzhľadom na spôsob uzatvárania Zmluvy podľa bodu 3.2 tohto článku OP možné.
- 3.2 Zmluva sa uzatvára pre každé odberné miesto Odberateľa osobitne:
 - 3.2.1 v priestoroch ZSE Centra, alebo iného obchodného miesta Dodávateľa za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, a to na podnet Odberateľa alebo

- Dodávateľa,
- 3.2.2 v mieste trvalého bydliska Odberateľa alebo v iných miestach za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, ak si Odberateľ návštevu Dodávateľa vyžiadala,
- 3.2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu¹ osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebudú Odberateľ a Dodávateľ súčasne prítomní,
- 3.2.4 predajom mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa²,
- 3.2.5 elektronicky (napr. prostredníctvom zabezpečeného internetového portálu Dodávateľa, e-mailom alebo prostredníctvom digitálneho biometrického podpisu),
- 3.2.6 telefonicky prostredníctvom zaznamenávanej telefonickej linky Dodávateľa s nasledovným zaslaním písomného potvrdenia (akceptácie) Dodávateľa preukazujúceho uzatvorenie Zmluvy.
- 3.3 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom sú OP schválené úradom. Odberateľ musí dostať OP najneskôr pri uzatvorení Zmluvy.
- 3.4 OP sa vždy vydávajú v písomnej podobe³, sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. OP a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle www.zse.sk najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
- 3.5 Zmluva je platná dňom jej podpísania zmluvnými stranami, v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku (spôsoby uzatvárania zmlúv podľa bodu 3.2.3, 3.2.5 a 3.2.6 týchto OP) dňom uzatvorenia a účinná dňom začatia dodávky plynu, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
- 3.6 Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať Zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva preukazujúceho oprávnenie konať v mene Odberateľa vo všetkých úkonoch nevyhnutných k uzatvoreniu Zmluvy; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby⁴.
- 3.7 Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy s Odberateľom v prípade, že:
- 3.7.1 neboli zo strany Odberateľa riadne splnené všetky technické a obchodné podmienky vyžadované PDS definované v zmluve o pripojení odberného miesta Odberateľa do distribučnej siete, do ktorého má byť dodávka plynu na základe Zmluvy zabezpečená,
- 3.7.2 nie je v distribučnej alebo prepravnej sieti k dispozícii dostatočná prepravná, distribučná alebo uskladňovacia kapacita a/alebo dostatočné množstvo plynu,
- 3.7.3 Odberateľ za posledných 12 mesiacov závažne porušil zmluvu o dodávke plynu alebo zmluvu o združenej dodávke plynu alebo neoprávnené odoberal plyn,
- 3.7.4 Odberateľ nemá užívacie právo alebo súhlas vlastníka k užívaniu Nehnutelosti, do ktorej sa má dodávka plynu zabezpečovať alebo na ktorej sa nachádza odberné plynové zariadenie Odberateľa (ďalej len „**dotknutá nehnuteľnosť**“), ak nie je jej vlastníkom,
- 3.7.5 má Odberateľ voči Dodávateľovi neuhradené peňažné záväzky z akejkoľvek aj ukončenej zmluvy,
- 3.7.6 k odbernému miestu, ku ktorému Odberateľ požaduje uzatvoriť Zmluvu, je uzatvorená Zmluva s iným odberateľom.
- 3.8 Odberateľ podpisom Zmluvy vyhlasuje, že na jeho strane neexistuje žiaden z dôvodov uvedených v bode 3.7, odsekoch 3.7.1, 3.7.3, 3.7.4 a/alebo 3.7.5 tohto článku OP, ktoré by Dodávateľ oprávňovali uzatvorenie Zmluvy s Odberateľom odmietnuť.
- 3.9 Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, zmenu Zmluvy je možné vykonať na základe dohody zmluvných strán aj v inej ako písomnej forme, a to aj v prípade, že Zmluva, ktorej sa takáto zmena týka, bola uzatvorená písomne. Spôsob a forma akou sa zmena Zmluvy vykoná sú zmluvnými stranami dohodnuté v Zmluve, týchto OP alebo ich dostupným a zrozumiteľným spôsobom určí Dodávateľ tak, aby boli v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a nevzbudzovali pochybnosti o vóli zmluvných strán.
- 3.10 Za zmenu Zmluvy v súlade s predchádzajúcim bodom tohto článku OP sa považuje aj Odberateľom vykonaná akceptácia ponuky (produktu, služby) Dodávateľa (resp. súhlas s jej poskytovaním), ktorej obsahom je aj zmena Zmluvy, a to písomne prostredníctvom telefonickej zákazníckej linky Dodávateľa, internetového portálu Dodávateľa alebo prostredníctvom iných elektronických a mechanických prostriedkov.
- 3.11 Zmluvu je ďalej možné zmeniť aj na základe písomnej žiadosti alebo prostredníctvom oznámenia druhej zmluvnej strany, keď dochádza k zmene:
- 3.11.1 bankového spojenia zmluvných strán,
- 3.11.2 identifikačných údajov Dodávateľa zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky,
- 3.11.3 korešpondenčnej adresy zmluvných strán vrátane údajov nevyhnutných pre plnenie Zmluvy,
- 3.11.4 cenníka, cenníka služieb Dodávateľa a OP,
- 3.11.5 počtu a odhadovanej výšky požadovaných platieb za opakované dodanie tovaru a služby (preddavkových platieb),
- 3.11.6 formy úhrady platieb za opakované dodanie tovaru a služby (preddavkových platieb) a vyúčtovacej faktúry.
- 3.12 Za platný prejav vôle Dodávateľa sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listine vyhotovenej Dodávateľom so skenovanými podpismi oprávnených osôb zastupujúcich Dodávateľa.

Článok IV. Cena a platobné podmienky

- 4.1 Cena za dodávku plynu je Odberateľovi účtovaná v zmluvne dohodnutej tarife podľa v čase vykonania dodávky plynu platného a účinného cenníka vydaného Dodávateľom v súlade s platným cenovým rozhodnutím úradu za dodávku plynu domácnostiam Dodávateľa, ktoré je uverejnené na webovom sídle úradu a Dodávateľa (ďalej len „**cenové rozhodnutie**“). Z označenia taríf v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z taríf uvedených v cenovom rozhodnutí sa jedná.
- 4.2 K cene za dodávku plynu podľa bodu 4.1 tohto článku OP Dodávateľ Odberateľovi pripočíta cenu za distribučné služby vypočítanú podľa platného cenníka PDS vydaného v súlade s platným cenovým rozhodnutím úradu vzťahujúcim sa na distribučné služby poskytované PDS odberateľom plynu v domácnosti a cenu za prepravné služby vypočítanú podľa platného cenníka príslušného prevádzkovateľa prepravnej siete vydaného v súlade s platnými cenovými rozhodnutiami úradu za prepravu plynu (ďalej len „**ceny za distribučné a prepravné služby**“).
- 4.3 Cena za dodávku plynu vrátane cien za distribučné a prepravné služby sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
- 4.4 Dodávateľ si vyhradzuje právo spolplatniť vybrané služby (resp. úkony, ktoré Odberateľ vyvolal svojím konaním, resp. nekonaním) čiastkou podľa platného príslušného cenníka služieb. Odberateľ plynu podpisom Zmluvy potvrdzuje, že sa s cenníkom a jednotlivými cenníkmi služieb oboznámil.
- 4.5 Zmena cenníka týkajúca sa zmeny ceny za dodávku plynu sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle Dodávateľa www.zse.sk. Odberateľ je povinný oboznámiť sa so zmenami ceny za dodávku plynu. Dodávateľ je oprávnený zmeniť cenník počas zmluvného obdobia a účtovať Odberateľovi dodávku plynu podľa nového cenníka, najmä ak dôjde k zmene cenového rozhodnutia úradu.
- 4.6 Informácie o cene za dodávku plynu a cenách za distribučné a prepravné služby môže Odberateľ získať prostredníctvom zákazníckej linky Dodávateľa 0850 111 555, ZSE Centra Dodávateľa alebo na www.zse.sk.
- 4.7 Odberateľ si môže podľa svojich odberových pomerov zvoliť tarifu podľa pravidiel uvedených v cenovom rozhodnutí úradu za dodávku plynu domácnostiam Dodávateľa a v cenníku. V prípade, že vydaním nového cenníka dôjde k zániku alebo zmene tarify dohodnutej v Zmluve, nový cenník zároveň stanoví novú tarifu, ktorou sa doterajšia tarifa nahrádza.
- 4.8 Dodávateľ fakturuje združenú dodávku plynu na základe skutočne nameraných údajov o dodávke plynu odpočtom určeného meradla alebo na základe údajov o dodávke plynu určených PDS podľa typového diagramu dodávky, v súlade s Prevádzkovým poriadkom a Technickými podmienkami. Dodané a odoberané množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁵ vrátane informácie o skladbe ceny za dodávku plynu podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a ustanovenia § 76 ods. 7 zákona o energetike.
- 4.9 Účtovacím obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu.

¹ § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

² § 17a Zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

³ § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

⁴ § 115 a 116 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

⁵ Napríklad zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

- Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto Odberateľa, pre ktoré je Zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne.
- 4.10 Odberateľ je povinný uhrádzať Dodávateľovi za dohodnuté opakované dodávky plynu v priebehu zúčtovacieho obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v dohode o preddavkových platbách, ktorú Dodávateľ Odberateľovi oznámi prvýkrát po uzatvorení Zmluvy alebo v harmonograme budúcich preddavkových platieb, ktorú Dodávateľ Odberateľovi oznámi následne na každé ďalšie zúčtovacie obdobie vo vyúčtovacej faktúre (okrem vyúčtovacej faktúry pri mimoriadnom vyúčtovaní). Dodávateľ zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce zúčtovacie obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber plynu Odberateľa za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce zúčtovacie obdobie. Maximálny počet preddavkových platieb za zúčtovacie obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je Dodávateľ povinný odôvodniť. Dodávateľ má právo zmeniť Odberateľovi výšku preddavkových platieb, a to podľa podmienok určených príslušnými právnymi predpismi.
- 4.11 Dodávateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Zmluvne dohodnutú formu úhrady preddavkových platieb v prípade, že je z predchádzajúcich úhrad platieb Odberateľa zrejme, že opakovane využíva inú formu úhrady platby, ako má dohodnutú v Zmluve. O zmene výšky preddavkových platieb a o zmene formy úhrady platieb bude Odberateľ informovaný vhodnou formou, napríklad na vyúčtovacej faktúre alebo vystavením novej dohody o preddavkových platbách. Ak Odberateľ nesúhlasí so zmenou formy úhrady platieb, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť vhodnou formou Dodávateľovi. O zmenu výšky a/alebo počtu preddavkových platieb alebo formy úhrady platieb môže Dodávateľ požiadať aj Odberateľ.
- 4.12 Po zistení skutočného odberu plynu za príslušné zúčtovacie obdobie odpočtom určeného meradla alebo na základe údajov o dodávke plynu určených PDS v súlade s Prevádzkovým poriadkom a Technickými podmienkami (ďalej len „**skutočný odber plynu**“), vypočíta Dodávateľ rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu plynu a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie, za ktoré sa odber plynu prostredníctvom vyúčtovacej faktúry vyúčtováva. Tento rozdiel bude fakturovaný Odberateľovi vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné odberné miesto Odberateľa v cenách platných na obdobie dodávky plynu.
- 4.13 Preplatok z vyúčtovacej faktúry vráti Dodávateľ Odberateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, ktorá je 14 kalendárnych dní od dátumu jej vyhotovenia.
- 4.14 Dodávateľ vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry Odberateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry:
- 4.14.1 spôsobom podľa v Zmluve dohodnutej formy úhrady:
- 4.14.1.1 bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa,
- 4.14.1.2 poštovým peňažným poukazom alebo
- 4.14.2 započítaním.
- 4.15 Dodávateľ je oprávnený preplatok z vyúčtovacej faktúry započítať s akýmkoľvek peňažným záväzkom Odberateľa voči Dodávateľovi, s ktorým je Odberateľ po lehote splatnosti, a to do výšky, v akej sa tieto pohľadávky vzájomne kryjú. Dodávateľ informuje Odberateľa o vzájomnom započítaní pohľadávok prostredníctvom doručenia kompenzačného listu.
- 4.16 Dodávateľ je oprávnený preplatok z vyúčtovacej faktúry započítať voči najbližšie splatnej preddavkovej platbe Odberateľa (ďalej len „**prvá preddavková platba**“) za predpokladu, že výška preplatku je rovná alebo nižšia ako výška prvej preddavkovej platby. Odberateľ je oprávnený vyjadriť nesúhlas s takýmto započítaním v nižšie uvedenej lehote prostredníctvom telefonической Zákazníckej linky Dodávateľa, osobne na ZSE Centrách Dodávateľa, formou listovej poštovej zásielky, alebo e-mailom na adresu kontakt@zse.sk. O započítaní podľa prvej vety ako aj o oprávnení vyjadriť nesúhlas bude Odberateľ informovaný v príslušnej vyúčtovacej faktúre. Ak nesúhlas Odberateľa so započítaním nebude oznámený Dodávateľovi najneskôr 4 pracovné dni pred splatnosťou vyúčtovacej faktúry, pohľadávka Odberateľa na uhradenie preplatku a pohľadávka Dodávateľa na zaplatenie prvej preddavkovej platby (resp. jej príslušná časť) zaniknú, v rozsahu, v ktorom sa vzájomne kryjú. V prípade takéhoto započítania Dodávateľ nie je v omeškani sa zaplatením preplatku a Odberateľ nemá nárok na úrok z omeškania za obdobie od splatnosti preplatku do započítania. Ak Dodávateľ po vystavení vyúčtovacej faktúry vykoná započítanie preplatku (resp. jeho časti) podľa bodu 4.15 tohto článku OP formou kompenzačného listu (ďalej len „**kompenzácia**“), pohľadávka Dodávateľa na zaplatenie prvej preddavkovej platby (resp. jej príslušná časť) zanikne započítaním podľa tohto bodu 4.16 OP len v rozsahu, v ktorom sa vzájomne kryje so zostatkom preplatku po vykonaní kompenzácie. V takomto prípade bude Odberateľovi zaslaný nový rozpis preddavkových platieb.
- 4.17 V prípade neuhradenia preplatku v lehote splatnosti podľa bodu 4.14.1 a 4.14.2 tohto článku OP a ak zároveň Dodávateľ neoznámí Odberateľovi vykonanie vzájomného započítania podľa bodu 4.15 alebo 4.16 tohto článku OP, má Odberateľ právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi Dodávateľovi, najmenej však 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby, voči ktorej započítanie preplatku smeruje. K vzájomnému započítaniu týchto pohľadávok príde ku dňu splatnosti preddavkovej platby, voči ktorej započítanie preplatku smeruje, a to do výšky, v akej sa vzájomne kryjú.
- 4.18 Všetky platby podľa Zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v Zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa Zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník Zmluvy sám. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, pod nákladmi spojenými s úhradou záväzkov podľa Zmluvy sa nerozumejú náklady spojené s uplatnením pohľadávky vzniknutej zo Zmluvy. V Zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb:
- 4.18.1 inkaso z bankového účtu Odberateľa (SEPA inkaso),
- 4.18.2 bankový prevod,
- 4.18.3 poštový peňažný poukaz.
- 4.19 V platobnom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre, uvedené v dohode o preddavkových platbách alebo v Zmluve. Ak Odberateľ poukáže úhradu s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet Dodávateľa, ako je uvedené na faktúre, v dohode o preddavkových platbách alebo v Zmluve, Dodávateľ je oprávnený vrátiť Odberateľovi úhradu ako neumiestnenú (neidentifikovateľnú) a účtovať mu úrok z omeškania podľa bodu 4.23 tohto článku OP.
- 4.20 Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, v ktorý bola platba pripísaná na účet Dodávateľa alebo Odberateľa (t.j. prijímateľa platby) so správnym variabilným symbolom. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom sa za deň platby považuje deň, v ktorý pošta hotovosť prijala, pričom voči Dodávateľovi sa takáto platba považuje za uhradenú, ak sa o jej vykonaní Dodávateľ dozvedel alebo sa s prihliadnutím na všetky okolnosti mal dozvedieť. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
- 4.21 Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Odberateľ v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry a preddavkovú platbu v lehote splatnosti podľa dohody o preddavkových platbách. V prípade nezaplatenia platby podľa Zmluvy ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, je Dodávateľ oprávnený postupovať v súlade s čl. VII. bod 7.3 OP; právo Dodávateľa odstúpiť od Zmluvy podľa čl. XIII. bod 8.3.1 OP tým nie je dotknuté.
- 4.22 Ak Odberateľ neuhradí akúkoľvek faktúru alebo preddavkovú platbu podľa Zmluvy v lehote splatnosti, Dodávateľ má právo zaslť mu výzvu na zaplatenie (upomienku) na náklady Odberateľa podľa cenníka služieb Dodávateľa.
- 4.23 Ak je Odberateľ v omeškani s úhradou akejkoľvek faktúry alebo preddavkovej platby podľa Zmluvy a OP, je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi úrok z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania od dátumu splatnosti faktúry, resp. preddavkovej platby až do jej úhrady. Odberateľ je povinný uhradiť vyúčtované úroky.
- 4.24 Dodávateľ má právo priradiť platbu Odberateľa na najstaršiu neuhradenú pohľadávku Odberateľa. Dodávateľ má právo považovať Odberateľom navyiac vykonanú platbu za platbu prijatú pred dodaním určenú na úhradu pohľadávok.
- 4.25 Ak Odberateľ Dodávateľovi udelil mandát na SEPA inkaso, Dodávateľ zadá banke výzvu na SEPA inkaso na úhradu faktúry z účtu Odberateľa v lehote splatnosti. Odberateľ sa zaväzuje vykonať všetky úkony spojené s úhradou formou SEPA inkasa na svojom bankovom účte, z ktorého sa platba prostredníctvom bankového SEPA

inkasa realizuje, ako aj zabezpečiť dostatok finančných prostriedkov tak, aby bolo inkaso v požadovanej výške zrealizované. V opačnom prípade sa Odberateľ zaväzuje zabezpečiť úhradu faktúry alebo preddavkovej platby iným spôsobom uvedeným v bode 4.18 tohto článku OP.

- 4.26 Dodávka plynu a distribučné služby podľa Zmluvy sú podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty (ďalej len „zákon o DPH“) považované za opakované dodanie tovaru a služieb.
- 4.27 K cenám sa pri fakturácii pripočíta daň z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“) v súlade s platným zákonom o DPH v sadzbe platnej ku dňu dodania tovaru a služieb, prípadne ďalšie dane a poplatky stanovené príslušnými právnymi predpismi, a to vo výške a spôsobom stanoveným príslušnými právnymi predpismi.
- 4.28 Faktúry vyhotovené prostriedkami hromadného spracovania (výpočtovou technikou) sú kontrolované a nemusia byť Dodávateľom podpísané.
- 4.29 Odberateľ berie na vedomie, že v prípade dohody medzi Dodávateľom a Odberateľom o elektronickom vyhotovení faktúry nie je Dodávateľ povinný zaslať Odberateľovi faktúru aj v tlačenej písomnej forme.

ČASŤ TRETIA: Podmienky dodávky a odberu plynu

Článok V. Povinnosti Dodávateľa a Odberateľa

- 5.1 Dodávateľ je povinný:
 - 5.1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu Odberateľovi formou opakovaných dodávok plynu za podmienok dohodnutých v Zmluve a OP,
 - 5.1.2 poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien za dodávku plynu a cien za distribučné a prepravné služby, podmienok dodávky plynu a štruktúry ceny za dodávku plynu,
 - 5.1.3 informovať Odberateľa o zmene ceny za dodávku plynu alebo OP najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku plynu alebo zmenu OP prostredníctvom svojho webového sídla www.zse.sk,
 - 5.1.4 uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality plynu; ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Dodávateľa pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb poštovému doručovateľovi pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie,
- 5.2 Odberateľ je povinný:
 - 5.2.1 mať zriadené a pripojené odberné plynové zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými PDS a predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,
 - 5.2.2 mať uzatvorenú zmluvu na dodávku plynu do odberného miesta uvedeného v Zmluve len s Dodávateľom, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania Zmluvy,
 - 5.2.3 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať PDS odberateľoch plynu,
 - 5.2.4 informovať Dodávateľa o zmene údajov uvedených v Zmluve, vrátane oznámenia o postavení zdaniteľnej osoby podľa zákona o DPH, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti,
 - 5.2.5 mať a na požiadanie preukázať pri uzatvorení Zmluvy užívacie právo k dotknutej nehnuteľnosti, ak nie je jej vlastníkom, prípadne mať a na požiadanie preukázať súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním,
 - 5.2.6 preukázať počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva k dotknutej nehnuteľnosti alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 5.2.5 tohto článku OP, najmä ak vlastníkom trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybní,
 - 5.2.7 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
 - 5.2.8 odoberať od Dodávateľa plyn, riadne a včas zaplatiť Dodávateľovi za dodávku plynu a distribučné a prepravné služby ceny podľa podmienok uvedených

v Zmluve, OP a v súlade s predpismi na základe uplatnenia regulovaného prístupu k distribučnej sieti a v čase dodávky plynu platnými cenovými rozhodnutiami,

- 5.2.9 poskytnúť Dodávateľovi po podpise Zmluvy všetku nevyhnutnú súčinnosť podľa príslušnej právnej úpravy a Prevádzkového poriadku na to, aby sa Dodávateľ stal dodávateľom plynu do odberného miesta Odberateľa vykonaním úspešnej zmeny dodávateľa plynu v súlade so Zmluvou a/alebo zdržať sa akýchkoľvek úkonov, ktoré by tomu mohli zabrániť, t.j. najmä ale nielen ukončenie Zmluvy pred vykonaním zmeny dodávateľa (pokiaľ Odberateľovi takéto právo nevyplýva zo Zmluvy alebo príslušných právnych predpisov), odvolanie výpovede alebo iného ukončenia zmluvy s pôvodným dodávateľom plynu (ďalej len „záväzok poskytnutia súčinnosti“). Ak Odberateľ poruší svoj záväzok poskytnutia súčinnosti, takéto porušenie sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a Dodávateľ je oprávnený vyfakturovať Odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške dohodnutej v Zmluve. Záväzok poskytnutia súčinnosti podľa tohto bodu OP nadobúda účinnosť dňom uzatvorenia Zmluvy.
- 5.2.10 pri krízovej situácii v plynárenstve sa podrobiť prijatým opatreniam (ďalej len „obmedzujúce opatrenia“) a opatreniam zameraným na odstránenie krízovej situácie, ktoré vyhlási alebo určí PDS, ktorý na základe rozhodnutia Ministerstva hospodárstva SR plní úlohy plynárenského dispečingu na vymedzenom území. Obmedzujúce opatrenia, pri ktorých sa obmedzuje alebo prerušuje dodávka plynu sa uplatňujú v poradí určenom zákonom o energetike.
- 5.3 Dodávateľ nie je povinný dodávať plyn a zabezpečiť distribučné služby do odberného miesta Odberateľa podľa Zmluvy, ak nastala a trvá niektorá z nasledujúcich skutočností:
 - 5.3.1 v Zmluve označené odberné miesto Odberateľa nie je pripojené do distribučnej siete PDS,
 - 5.3.2 odberné plynové zariadenie Odberateľa nie je zriadené a pripojené v súlade s Prevádzkovým poriadkom, Technickými podmienkami a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,
 - 5.3.3 Dodávateľovi nebola zo strany PDS pridelená distribučná a/alebo prepravná kapacita nevyhnutná pre realizáciu dodávky plynu do v Zmluve označeného odberného miesta Odberateľa,
 - 5.3.4 dodávka a distribúcia plynu do v Zmluve označeného odberného miesta Odberateľa bola prerušená alebo obmedzená v súlade s čl. VII. OP,
 - 5.3.5 distribúcia plynu do odberného miesta označeného v Zmluve bola zo strany PDS ukončená z dôvodov na strane Odberateľa.

Článok VI. Dodávka a meranie plynu

- 6.1 Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje PDS určeným meradlom v mieste dodávky v súlade s Prevádzkovým poriadkom a Technickými podmienkami, pričom je Odberateľ povinný poskytnúť PDS k vykonaniu zisteniu stavu určeného meradla všetku nevyhnutnú súčinnosť. Zistenie stavu určeného meradla sa vykonáva podľa platného Prevádzkového poriadku v tomto poradí:
 - 6.1.1 PDS fyzickým odpočtom,
 - 6.1.2 samoodpočtom Odberateľa, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo PDS alebo prostredníctvom Dodávateľa najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
 - 6.1.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 1.1 z dôvodu nedostupnosti meradla a Odberateľ neoznámí stav meradla podľa bodu 1.2 odhadom stavu meracieho zariadenia (určeného meradla) k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
- 6.2 Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje PDS po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje PDS.
- 6.3 Odberateľ je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť PDS kontrolu odberného plynového zariadenia odberného miesta Odberateľa.

- 6.4 V prípade poruchy určeného meradla alebo mimo určeného termínu odpočtu, sa množstvo odobratého plynu v odbernom mieste Odberateľa určí v súlade s podmienkami PDS uvedenými v Prevádzkovom poriadku. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber plynu:
- 6.4.1 výpočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy určené meradlo, resp. odpočet údajov prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda meradlo meralo správne,
 - 6.4.2 podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov,
 - 6.4.3 podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.
- 6.5 PDS je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. PDS pri výmene určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva plynu a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa Odberateľ nezúčastní výmeny určeného meradla, je PDS povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladiť demontované určené meradlo najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla Odberateľom.
- 6.6 Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä:
- 6.6.1 výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
 - 6.6.2 výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
 - 6.6.3 výmena určeného meradla v prípade poruchy na určenom meradle,
 - 6.6.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
- 6.7 Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené Prevádzkovým poriadkom, resp. Technickými podmienkami.
- 6.8 Ak má Odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí chybu na určenom meradle, môže prostredníctvom Dodávateľa písomne požiadať PDS o zabezpečenie jeho preskúšania. Dodávateľ je povinný túto žiadosť Odberateľa odoslať PDS, ktorý v zákonnej lehote zabezpečí preskúšanie meradla. Podanie žiadosti o preskúšanie meradla nezabavuje Odberateľa povinnosti zaplatiť preddávkové platby alebo vyúčtovanie za odobratý plyn v lehote ich splatnosti. PDS je povinný do 15 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti zabezpečiť výmenu určeného meradla a predložiť určené meradlo na preskúšanie. Ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa zákona o metrologii, náklady spojené s preskúšaním a výmenou hradí PDS. Ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa zákona o metrologii, uhradí náklady spojené s preskúšaním a výmenou ten, kto o preskúšanie a výmenu požiadal.
- 6.9 Odberateľ je povinný udržiavať pripojené odberné plynové zariadenie v stave spôsobilom na užívanie a prevádzkovať ho tak, aby nepoškodil určené meradlo. Všetky poruchy na určenom meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí, je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi. Akýkoľvek zásah do určeného meradla inou osobou ako PDS je zakázaný.
- 6.10 Dodávka plynu je splnená prechodom plynu určeným meradlom. Plyn sa považuje za odobratý prechodom plynu cez výstupnú prírubu hlavného uzáveru plynu oddeľujúcu distribučnú sieť od odberného plynového zariadenia.

Článok VII. Obmedzenie a prerušenie distribúcie plynu

- 7.1 Distribúcia plynu do odberného miesta Odberateľa môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia nie je Dodávateľ povinný dodávať plyn a zabezpečovať distribučné služby do odberného miesta Odberateľa podľa Zmluvy. V uvedených prípadoch nemá Odberateľ nárok na náhradu škody ani ušlého zisku.
- 7.2 V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu (§ 64 ods. 2 písm. a) zákona o energetike) je PDS v súlade so zákonom o energetike, ako aj Prevádzkovým poriadkom, povinný oznámiť Odberateľovi a Dodávateľovi plynu 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia

- distribúcie plynu; táto lehota môže byť kratšia, ak sa na tom PDS a Odberateľ dohodnú.
- 7.3 Dodávateľ je oprávnený požiadať PDS o obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu do odberného miesta Odberateľa uvedeného v Zmluve, ak Odberateľ podstatne porušuje Zmluvu aj po uplynutí lehoty na dodatočné odstránenie takéhoto porušenia uvedenej v písomnej výzve zaslanej Odberateľovi ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou a ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní odo dňa upozornenia s poučením, že dodávka plynu a distribučné služby budú prerušené. Za podstatné porušenie Zmluvy sa rozumie omeškanie Odberateľa s úhradou faktúry alebo akejkoľvek platby podľa Zmluvy. Písomná výzva Dodávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za doručenie Odberateľovi v súlade s čl. XV. OP. Dodávateľ v takom prípade nie je povinný dodávať plyn a zabezpečovať distribučné služby do odberného miesta Odberateľa podľa Zmluvy a nezodpovedá za vzniknuté škody ani ušlý zisk Odberateľa. Dodávateľ nasledujúci pracovný deň po dni oznámenia o úhrade dlžnej čiastky zo strany Odberateľa a zistenia, že Odberateľ dlžnú čiastku Dodávateľovi uhradil, požiada PDS o obnovenie distribúcie plynu do odberného miesta Odberateľa. Dodávateľ v takýchto prípadoch účtuje Odberateľovi poplatok za znovupripojenie odberného miesta podľa platného cenníka služieb PDS, ktorý sa Odberateľ zaväzuje zaplatiť.

Článok VIII. Neoprávnený odber a náhrada škody

- 8.1 Na účely OP je neoprávneným odberom plynu odber:
- 8.1.1 bez uzatvorenej zmluvy:
 - 8.1.1.1 o pripojení k distribučnej sieti
 - 8.1.1.2 o dodávke alebo združenej dodávke plynu,
 - 8.1.1.3 o prístupe do distribučnej siete a distribúcií plynu,
 - 8.1.2 nameraného plynu,
 - 8.1.3 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu,
 - 8.1.4 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované PDS,
 - 8.1.5 ak Odberateľ neumožnil PDS prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ neumožnil prerušenie dodávky plynu,
 - 8.1.6 ak Odberateľ nedodržiaval obmedzenia určené Dodávateľom alebo PDS,
 - 8.1.7 ak Odberateľ nedodržiaval zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
 - 8.1.8 ak Odberateľ opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to PDS vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie Odberateľ potvrdil.
- 8.2 Odberateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere plynu Odberateľa meraného meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí ako cena neoprávneného odobratého množstva plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí podľa osobitného predpisu⁶.
- 8.3 Ak poruší niektorá zo zmluvných strán povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, poškodená zmluvná strana má právo na náhradu preukázanej vzniknutej škody okrem prípadov, keď škody boli spôsobené obmedzením alebo prerušením dodávky a distribúcie plynu v súlade so zákonom o energetike, Zmluvou, týmito OP alebo v dôsledku poruchy alebo inej udalosti na cudzom zariadení, cez ktoré je Odberateľovi zabezpečovaná dodávka a distribúcia plynu. Dodávateľ tiež nezodpovedá za škody spôsobené nedodaním plynu, ktoré vznikli pri zabezpečovaní povinnosti vo všeobecnom hospodárskom záujme podľa § 24 zákona o energetike alebo pri krízovej situácii v plynárenstve podľa § 21 zákona o energetike.
- 8.4 Zmluvné strany sa budú navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, pri ktorých sú si vedomé, že by mohli viesť k škodám, a usilovať sa hroziace škody odvrátiť.

⁶ Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

Článok IX. Dodávateľ poslednej inštancie

- 9.1 Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi plynu poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.
- 9.2 Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ plynu uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku plynu podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že odberateľ plynu uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom plynu, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.
- 9.3 Ak dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn odberateľom plynu, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn.
- 9.4 PDS najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúciu plynu alebo bezprostredne po tom ako sa dozvie, že dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn oznámi odberateľovi plynu:
 - 9.4.1 deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 9.4.2 dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 9.4.3 zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávky plynu,
 - 9.4.4 dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 9.4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie.

ČASŤ ŠTVRTÁ: Reklamácia a alternatívne riešenie sporov

Článok X. Reklamačné konanie

- 10.1 Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do odberného miesta Odberateľa (ďalej len ako „**služby**“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
- 10.2 Odberateľ má právo reklamovať najmä:
 - 10.2.1 kvalitu poskytnutej služby,
 - 10.2.2 odpočet určeného meradla,
 - 10.2.3 fakturáciu poskytnutej služby,
 - 10.2.4 prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa,
 - 10.2.5 poruchy určeného meradla (ďalej len „**predmet reklamácie**“).
- 10.3 Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - 10.3.1 písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: ZSE Energia, a.s., P. O. Box 325, 810 00 Bratislava 1,
 - 10.3.2 elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@zse.sk,
 - 10.3.3 osobne ZSE Centrách Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam,
 - 10.3.4 prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: www.zse.sk (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).
- 10.4 Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:
 - 10.4.1 identifikáciu Odberateľa:
 - 10.4.1.1 meno a priezvisko,
 - 10.4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
 - 10.4.1.3 číslo obchodného partnera resp. číslo Zmluvy.
 - 10.4.2 popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - 10.4.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie (číslo miesta spotreby),
 - 10.4.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (ak sa reklamácia týka faktúry),
 - 10.4.5 podpis Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
 - 10.4.6 dátum podania reklamácie,
 - 10.4.7 adresa, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, že nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa).
- 10.5 Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Odberateľa na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Odberateľom doplnená, sa rozumie za uplatnenú v súlade s bodom 10.8.5 tohto článku OP.
- 10.6 Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi, a to iba v tom prípade, ak je z obsahu reklamácie zrejmé určité, že sa reklamácia týka služieb Dodávateľa.
- 10.7 Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
- 10.8 Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
 - 10.8.1 pri osobnom podaní – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - 10.8.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
 - 10.8.3 pri doručení elektronicou poštou – deň určený v súlade čl. XV. bod 15.4.2 OP,
 - 10.8.4 pri vyplnení webového formulára - v nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom bol formulár odoslaný,
 - 10.8.5 deň doplnenia reklamácie podľa bodu 10.5 tohto článku OP.
- 10.9 Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu alebo faxom, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 10.10 Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis^{7,8} neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom podľa bodu 10.8 tohto článku OP.
- 10.11 Dodávateľ vydá/odošle preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak⁸.
- 10.12 Podanie reklamácie alebo akékoľvek iné podanie nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
- 10.13 Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie určeného meradla v súlade s čl. VI. bod 6.8 OP.
- 10.14 Dodávateľ pri vybavovaní reklamácie postupuje v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a platným reklamačným poriadkom spoločnosti ZSE Energia, a.s., ktorý sa nachádza na webovom sídle Dodávateľa: www.zse.sk.
- 10.15 Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na ZSE Centrách a na webovom sídle www.zse.sk.
- 10.16 Ak reklamáciu podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklámii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Odberateľom na zastupovanie Odberateľa vo veci reklamácie.
- 10.17 Ak niektorá zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny za dodávku plynu a/alebo cien distribučných a prepravných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielov.
- 10.18 Dodávateľ je povinný dodržiavať štandardy kvality, evidovať, vyhodnocovať a zverejňovať údaje o štandardoch kvality a to v súlade so štandardami kvality plynu. Ak Dodávateľ nedodrží štandardy kvality a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť Odberateľovi kompenzačnú platbu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb

^{7,8} Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012, ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom a účinnom znení

bude Dodávateľ postupovať v súlade so štandardmi kvality plynu. Vyhodnocovanie štandardov kvality Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle www.zse.sk.

Článok XI. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 11.1 Ak Odberateľ nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že jeho práva v rámci zmluvného vzťahu s Dodávateľom boli porušené, má v súlade s podmienkami uvedenými v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Uvedené nemá vplyv na právo Odberateľa domáhať sa svojich práv na vecne a miestne príslušnom súde Slovenskej republiky.
- 11.2 Medzi subjekty alternatívneho riešenia sporov zapísané v registri vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky patrí aj úrad, ktorého pravidlá alternatívneho riešenia sporov sú zverejnené na webovom sídle úradu www.urso.gov.sk. V prípade, že je subjektom alternatívneho riešenia sporov úrad, návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa doručí na adresu úradu: Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava alebo elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk.
- 11.3 Odberateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie sporov využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 11.4 Podmienkou na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov je zamietnutie predchádzajúcej žiadosti Odberateľa o nápravu Dodávateľom alebo ak Dodávateľ na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa, kedy mu bola Odberateľom odoslaná.
- 11.5 Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane, s uvedením dôvodu predĺženia takejto lehoty.

ČASŤ PIATA: Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII. Zánik zmluvy všeobecne

- 12.1 Zmluva môže byť uzatvorená na dobu neurčitú alebo na dobu určitú.
- 12.2 Ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán najneskôr v lehote 3 mesiacov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, neoznami písomne druhej zmluvnej strane, že trvá na jej zániku uplynutím dohodnutej doby jej trvania a nesúhlasí s predĺžením jej platnosti, doba trvania Zmluvy sa uplynutím dohodnutej doby mení na dobu neurčitú. V prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú, v ktorej si zmluvné strany dojednali automatické predĺženie doby jej trvania o 12 kalendárnych mesiacov, a to aj opakovane, k predĺženiu doby trvania Zmluvy dôjde, ak Odberateľ nedoručí Dodávateľovi písomné oznámenie, že nesúhlasí s predĺžením doby trvania Zmluvy v lehote najneskôr 3 mesiacov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená alebo pred uplynutím naposledy predĺženej doby jej trvania. Ak Odberateľ vyjadrí nesúhlas s predĺžením doby trvania Zmluvy podľa predchádzajúcej vety tohto bodu OP, Zmluva uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená alebo naposledy predĺženej doby jej trvania zanikne, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 12.3 Zmluva zaniká:
 - 12.3.1 na základe dohody oboch zmluvných strán,
 - 12.3.2 odstúpením od Zmluvy podľa čl. XIII. týchto OP,
 - 12.3.3 výpoveďou Zmluvy za podmienok uvedených v čl. XIV. týchto OP.
- 12.4 Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán najmä, ak Odberateľ preukáže Dodávateľovi odňatie súhlasu vlastníka dotknutej nehnuteľnosti (odlišného od Odberateľa) so združenou dodávkou plynu do dotknutej nehnuteľnosti alebo ak Odberateľ Dodávateľovi preukáže, že ukončuje odber plynu z odberného miesta, do ktorého je na základe Zmluvy zabezpečovaná univerzálna služba, a to najmä z dôvodu zmeny trvalého bydliska, prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa odberné miesto nachádza. Zmluva zanikne k dátumu uvedenému v dohode o ukončení Zmluvy, ktorý bude akceptovateľný pre obe zmluvné strany.
- 12.5 Ak počas platnosti Zmluvy Dodávateľ a Odberateľ uzavrú novú Zmluvu týkajúcu sa totožného odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej Zmluvy pôvodná Zmluva zanikne.
- 12.6 Ukončenie Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov

- 12.7 V prípade ukončenia Zmluvy zo strany Odberateľa (t.j. výpoveď alebo odstúpenie od Zmluvy), Dodávateľ zašle Odberateľovi alebo jeho splnomocnenému zástupcovi maximálne do 10 pracovných dní odo dňa doručenia výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy potvrdenie o akceptovaní výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy, prípadne Odberateľa alebo jeho splnomocneného zástupcu v rovnakej lehote informuje o dôvodoch neakceptovania výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy, a to faxom, formou SMS alebo elektronicky na naposledy oznámenú e-mailovú adresu Odberateľa alebo jeho splnomocneného zástupcu alebo formou listovej poštovej zásielky, ak Dodávateľ e-mailovú adresu, faxové alebo telefónne číslo Odberateľa alebo jeho splnomocneného zástupcu neviduje, prípadne dohodnutým spôsobom komunikácie medzi Dodávateľom a splnomocneným zástupcom Odberateľa.

Článok XIII. Odstúpenie od zmluvy

- 13.1 Odberateľ plynu má právo písomne odstúpiť od Zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní od uzatvorenia Zmluvy.
- 13.2 Odberateľ má právo bezodplatne odstúpiť od Zmluvy, ak:
 - 13.2.1 Dodávateľ v priebehu roka opakovane zavinił neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu Odberateľovi,
 - 13.2.2 Dodávateľ je v omeškani so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo Zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy Odberateľa.
- 13.3 Dodávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy, v prípade:
 - 13.3.1 že je Odberateľ v omeškani s úhradou faktúry, resp. preddavkovej platby a túto neuhradil ani do 14 dní od doručenia výzvy na jej uhradenie,
 - 13.3.2 neoprávneného odberu plynu Odberateľom podľa zákona o energetike,
 - 13.3.3 zmeny účelu využitia dodávaného plynu na iný účel ako pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
 - 13.3.4 že Odberateľ opakovane ani po výzve neumožní prístup PDS alebo Dodávateľovi k určenému meradlu, prístup k odbernému plynovému zariadeniu alebo opakovane neumožní vykonať montáž určeného meradla alebo telemetrického zariadenia na prenos údajov,
 - 13.3.5 neplnenia povinností vyplývajúcich Odberateľovi zo zákona o energetike a súvisiacich právnych predpisov alebo Prevádzkového poriadku, ak Odberateľ nevykoná nápravu ani po písomnej výzve Dodávateľa,
 - 13.3.6 že sa dodatočne preukáže, že vyhlásenie Odberateľa podľa čl. III. bod 3.8 týchto OP je nepravdivé a zároveň aspoň jeden z dôvodov na odmietnutie uzavretia Zmluvy podľa bodu 3.7.1, 3.7.3, 3.7.4 a/alebo 3.7.5 článku III. týchto OP pretrváva aj v čase odstúpenia od Zmluvy,
 - 13.3.7 nesplnenia si povinnosti Odberateľa podľa čl. V. bod 5.2.6 OP,
 - 13.3.8 Odberateľ má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom,
 - 13.3.9 že stav podľa bodu 5.3.1 článku V. OP bude trvať dlhšie ako 30 dní od uzatvorenia Zmluvy.
 - 13.3.10 zániku zmluvy o pripojení do distribučnej siete,
 - 13.3.11 že uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu k odbernému miestu Odberateľa, ktorý nie je vlastníkom dotknutej nehnuteľnosti, požaduje vlastník dotknutej nehnuteľnosti a Odberateľ je zároveň v omeškani s úhradou preddavkovej platby a/alebo nedoplatku z vyúčtovacej faktúry podľa Zmluvy o viac ako 10 dní.
- 13.4 Účinnosť odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Odberateľovi v súlade s čl. XV. OP alebo neskorším dňom uvedeným v takomto písomnom oznámení o odstúpení od Zmluvy zaslanom Odberateľovi. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Odberateľa, odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť:
 - 13.4.1 v deň uvedený Odberateľom v písomnom oznámení o odstúpení od Zmluvy zaslanom Dodávateľovi, ak uplynutím uvedeného dňa príde na odbernom

mieste Odberateľa uvedenom v Zmluve k zmene dodávateľa plynu v súlade s § 72 Pravidiel trhu alebo ak k uvedenému dňu je možné ukončiť Zmluvu o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu uzatvorenú medzi Dodávateľom a PDS pre odberné miesto Odberateľa uvedené v Zmluve v súlade s Prevádzkovým poriadkom vzhľadom na dátum doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľovi; inak

- 13.4.2 v deň najbližšieho možného ukončenia Zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu uzatvorenej medzi Dodávateľom a PDS pre odberné miesto Odberateľa uvedené v Zmluve v súlade s Prevádzkovým poriadkom, ktorý nasleduje po dni, ktorý Odberateľ uviedol v písomnom oznámení o odstúpení od Zmluvy doručenom Dodávateľovi alebo po dni doručenia takéhoto písomného oznámenia, ak v ňom Odberateľ požadovaný deň nadobudnutia účinnosti odstúpenia od Zmluvy neuvedol.
- 13.5 V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa alebo Odberateľa je Dodávateľ oprávnený ukončiť dodávku plynu a distribučné služby zabezpečením odpojenia odberného miesta ku dňu zániku Zmluvy.
- 13.6 V prípade odstúpenia od Zmluvy zostávajú zachované práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia. Zmluvné strany sú povinné vyrovnáť všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy.

Článok XIV. Výpoveď zo zmluvy

- 14.1 Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže Odberateľ alebo Dodávateľ vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca.
- 14.2 Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže Odberateľ v prípade nesúhlasu so zmenou ceny za dodávku plynu oznámenú Odberateľovi v súlade s čl. IV. bod 4.4 OP a/alebo nesúhlasu so zmenou OP oznámenou Odberateľovi v súlade s čl. III. bod. 3.4 OP vypovedať, a to s účinnosťou najskôr ku dňu plánovanej účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu resp. zmeny OP, prípadne k neskoršiemu dňu, ktorý Odberateľ výslovne určí vo výpovedi Zmluvy. Písomná výpoveď Zmluvy musí byť Dodávateľovi doručená najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu alebo OP. Ak Odberateľ v uvedenej lehote Zmluvu nevypovedá v súlade s týmto odsekom OP, bude sa zmena ceny za dodávku plynu a/alebo OP považovať Odberateľom za odsúhlasenú a stane sa záväznou pre ďalší zmluvný vzťah podľa Zmluvy odo dňa účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu a/alebo OP. Za súhlas Odberateľa so zmenou ceny za dodávku plynu a/alebo OP bude považované aj to, ak Odberateľ pokračuje vo využívaní služieb Dodávateľa podľa predmetu Zmluvy tak, že zo všetkých okolností jeho konania je zrejмый úmysel pokračovať v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy.
- 14.3 V čase od nadobudnutia účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu do zániku Zmluvy v prípade, že Odberateľ výslovne určí neskorší deň, ku ktorému má byť Zmluva ukončená ako je deň nadobudnutia účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu, účtuje Dodávateľ Odberateľovi ceny za dodávku plynu podľa platného a účinného cenníka.
- 14.4 V čase od nadobudnutia účinnosti zmeny OP do zániku Zmluvy v prípade, že Odberateľ výslovne určí neskorší deň, ku ktorému má byť Zmluva ukončená ako je deň nadobudnutia účinnosti zmeny OP sa zmluvný vzťah medzi Dodávateľom a Odberateľom riadi novými OP.
- 14.5 V prípade, že Dodávateľ neoznámí Odberateľovi zmenu ceny za dodávku plynu v lehote podľa čl. IV. bod 4.4 OP a/alebo zmenu OP v lehote podľa čl. III. bod 3.4 obchodných podmienok, má Odberateľ právo Zmluvu bezodplatne vypovedať, pričom písomná výpoveď Zmluvy musí byť Dodávateľovi doručená najneskôr do 3 mesiacov odo dňa účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu a/alebo OP s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia výpovede Dodávateľovi, prípadne aj neskôr, a to ku dňu, ktorý Odberateľ výslovne určí vo výpovedi Zmluvy.
- 14.6 Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy podľa ods. 14.2 až 14.5 tohto článku OP bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu podľa zákona o energetike.

ČASŤ ŠIESTA: Ostatné dojednania

Článok XV. Doručovanie

- 15.1 Pokiaľ nie je v OP alebo v Zmluve uvedené inak, všetky oznámenia, výzvy a iné podania, ktoré sa majú podľa Zmluvy alebo OP urobiť písomne (ďalej len „písomnosti“), sa budú považovať za riadne podané druhej zmluvnej strane, ak budú doručené druhej zmluvnej strane ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov:
- 15.1.1 osobným doručením adresátovi na adresu uvedenú v Zmluve alebo oznámenú po uzavretí Zmluvy. V prípade osobného doručovania Dodávateľovi aj na ktoromkoľvek ZSE Centre Dodávateľa,
- 15.1.2 doručením prostredníctvom poštového doručovateľa,
- 15.1.3 kuriérskou službou,
- 15.1.4 elektronicky (e-mailom) alebo do internetovej klientskej zóny Dodávateľa,
- 15.1.5 elektronicky prostredníctvom faxu.
- 15.2 Pri osobnom doručovaní podľa bodu 15.1.1 tohto článku OP sa písomnosti považujú za doručené dňom vyznačeným na potvrdení prevzatia písomnej zásielky jej adresátom (napr. odtlačok pečiatky z podateľne Dodávateľa alebo potvrdenie prevzatia na kópii doručovanej písomnosti).
- 15.3 Písomnosti, ktoré Odberateľ alebo Dodávateľ doručuje podľa bodu 15.1.2 a 15.1.3 tohto článku OP prostredníctvom poštového doručovateľa alebo kuriérskej služby (ďalej len „zásielka“), sa považujú za doručené ich adresátovi:
- 15.3.1 dňom prevzatia zásielky,
- 15.3.2 dňom odopretia zásielky adresátom prevziať,
- 15.3.3 na siedmy deň od uloženia zásielky na pošte,
- 15.3.4 dňom vrátenia zásielky jej odosielateľovi, ak zásielku nebolo možné doručiť na poslednú známu adresu zmluvnej strany, ktorej bola zásielka doručovaná (iba v tom prípade, ak sa neuplatňuje fikcia doručenia podľa bodu 15.3.3 tohto článku OP).
- 15.4 Písomnosti, doručované elektronicky podľa bodu 15.1.4 a 15.1.5 tohto článku OP, sa považujú za doručené:
- 15.4.1 nasledujúci pracovný deň po dni vyznačenom na potvrdení o úspešnom odoslaní faxovej správy.
- 15.4.2 nasledujúci pracovný deň po dni v ktorom bola e-mailová správa odoslaná.
- 15.5 Každá zmluvná strana je povinná oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a e-mailovej adresy, a to bezodkladne po tom, čo takáto zmena nastala. Písomnosť sa považuje za doručenú na odosielateľovi poslednú známu e-mailovú adresu alebo faxové číslo adresáta.
- 15.6 Písomnosti týkajúce sa zániku Zmluvy podľa čl. XII. až XIV. OP je možné doručovať výlučne spôsobmi doručovania uvedenými v bode 15.1.1 až 15.1.3 tohto článku OP. Uvedené platí aj pre doručovanie výzvy Odberateľa bodu 13.2.2 článku XIII. OP.

Článok XVI. Ochrana osobných údajov

- 16.1 Dodávateľ spracúva osobné údaje v rozsahu uvedenom v Zmluve na účel uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, čo v sebe zahŕňa aj fakturáciu poplatkov na základe Zmluvy a evidenciu pohľadávok zo Zmluvy, spoluprácu a poskytovanie súčinnosti orgánom verejnej moci a iným osobám podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Podstatnou náležitosťou uvedeného účelu je jednoznačná identifikácia Odberateľa pre potreby plnenia si a vymoženia povinností Odberateľa zo Zmluvy, riadneho a úplného vysporiadania všetkých záväzkov a nárokov zo Zmluvy a pre naplnenie základného predpokladu, aby Zmluva ako právny úkon bola adresná, zrozumiteľná a určiteľná.
- 16.2 Dodávateľ ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Odberateľa ako dotknutej osoby na marketingové účely, ak Odberateľ udelil Dodávateľovi súhlas so spracovaním jeho osobných údajov na tento účel. Súhlas je platný až do jeho odvolania.
- 16.3 Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi údaje označené v Zmluve ako povinné, a to údaje vyžadované zákonom o energetike, ktoré sú potrebné pre účely vedenia evidencie odberateľov plynu v domácnosti a údaje nevyhnutné na dosiahnutie účelu ich spracúvania vymedzeného v bode 16.1 tohto článku OP; inak má Dodávateľ právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy. Poskytnutie ostatných údajov je výlučne dobrovoľné.
- 16.4 Osobné údaje je tiež oprávnený spracúvať aj sprostredkovateľ Dodávateľa ako prevádzkovateľa v rozsahu a za podmienok dojednaných v písomnej zmluve.

- 16.5 Sprostredkovatelia, ktorých Dodávateľ poveril spracúvaním osobných údajov, sú uvedení v písomnom Zozname sprostredkovateľov, ktorý sa Odberateľovi odovzdáva pri uzatváraní Zmluvy. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov je zverejnený webovom sídle Dodávateľa www.zse.sk.
- 16.6 Osobné údaje spracúvané Dodávateľom môžu byť poskytnuté tretej osobe poverenej Dodávateľom, ktorá koná za a v prospech Dodávateľa v súvislosti s plnením jeho zákonných a zmluvných povinností vo vzťahu k Odberateľovi, tretej osobe poverenej Dodávateľom na vymáhanie a inkasovanie plnení Odberateľa zo Zmluvy a iným subjektom, s ktorými uzatvorí Dodávateľ písomnú zmluvu, a to v rozsahu a za podmienok dojednaných s Dodávateľom ako prevádzkovateľom.
- 16.7 Dodávateľ je oprávnený v rozsahu získavania a spracúvania osobných údajov podľa tohto článku OP vykonať aj prenos osobných údajov Odberateľa v rámci členských štátov Európskej únie subjektom, ktoré sú členom skupiny E.ON Group.
- 16.8 Odberateľ má ako dotknutá osoba práva podľa § 28 zákona o ochrane osobných údajov, a to predovšetkým právo vyžadovať potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané, právo na informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, právo na opravu alebo likvidáciu nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov, právo na likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil. Odberateľ plynu má tiež právo písomne namietať proti poskytnutiu osobných údajov a využívaniu na účel priameho marketingu v poštovom styku. Odberateľ svojim podpisom na Zmluve potvrdzuje, že pred začatím spracúvania jeho osobných údajov mu boli poskytnuté informácie podľa § 15 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov.
- Článok XVII. Záverečné ustanovenia**
- 17.1 Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v Zmluve a v OP, sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 17.2 Za nedodržanie zmluvných podmienok, s výnimkou článku IV. bodu 4.23 OP, môže byť v Zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška takto určenej zmluvnej pokuty primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
- 17.3 Informácie o právach Odberateľa sú uvedené na www.zse.sk.
- 17.4 OP platia pre všetky produkty, ktoré ponúka Dodávateľ odberateľom plynu v domácnosti.
- 17.5 Dodávateľ má právo jednostranne meniť OP. OP a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
- 17.6 OP Dodávateľa nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad OP Dodávateľa schváli.
- 17.7 OP dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné OP dodávky plynu pre odberateľov plynu v domácnosti Dodávateľa.
- 17.8 Odchylné dojednania v Zmluve majú prednosť pred znením OP.
- 17.9 Nadpisy v Zmluve a v týchto OP slúžia len na prehľadnosť a neberú sa do úvahy pri výklade Zmluvy, rovnako sa nepovažujú za definície, zmeny alebo vysvetlivky zmluvných ustanovení.
- 17.10 Odberateľ je pri kontakte so zákazníckou linkou povinný identifikovať sa zákazníckym číslom, číslom zmluvného účtu, POD kódom, číslom odberného miesta, adresou odberného miesta (miesta spotreby) a adresou trvalého pobytu, a to podľa ich kombinácie vyžadovanej operátorom zákazníckej linky, ak bude na tento úkon operátorom zákazníckej linky vyzvaný. Povinnosť Odberateľa podľa predchádzajúcej vety platí najmä pri úkonoch Odberateľa týkajúcich sa zmeny alebo zániku Zmluvy z dôvodu ochrany zmluvných vzťahov. Komunikácia so zákazníckymi službami (prichádzajúca a odchádzajúca) je elektronicky zaznamenávaná a zdokumentovaná v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi, najmä zákonom o ochrane osobných údajov. Aktuálna ponuka služieb Dodávateľa pre Odberateľa je k dispozícii na zákazníckej linke a na ZSE Centrách, ako aj na www.zse.sk.
- 17.11 Informácie o právach odberateľa plynu v domácnosti sú zverejnené na webovom sídle Dodávateľa www.zse.sk a sú dostupné na ZSE Centrách.
- 17.12 Informácie o dodávke plynu, cenách za dodávku plynu, službách spojených s jeho dodávkou a o aktuálnej ponuke služieb Dodávateľa môže Odberateľ získať prostredníctvom webových stránok Dodávateľa www.zse.sk a ZSE Centrách. Zákaznícke služby zabezpečujú služby Odberateľom Dodávateľa aj prostredníctvom telefónnej Zákazníckej linky, telefónne číslo: 0850 111 555 a prostredníctvom zákazníckej e-mailovej adresy kontakt@zse.sk.
- 17.13 Ustanovenia Zmluvy sú oddeliteľné. Ak sa počas trvania zmluvného vzťahu stane akékoľvek ustanovenie Zmluvy resp. OP (alebo jej časť) neplatné alebo nevynútiteľné v dôsledku zmeny platných právnych predpisov, nebude tým dotknutá platnosť ani vynútiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy a zmluvné strany sa zaväzujú rokovať s cieľom úpravy zmluvného vzťahu v zmysle novej právnej úpravy a nahradiť dotknuté ustanovenia novými, určenými právnou úpravou, resp. zmenou tak, aby bol zachovaný účel Zmluvy a zámery zmluvných strán obsiahnuté v pôvodných ustanoveniach. Do doby nahradenia podľa predchádzajúcej vety platí zodpovedajúca právna úprava všeobecne záväzných právnych predpisov SR.