

Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služieb ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s.

I. Predmet úpravy

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služieb ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VOPPDS**“) podrobne upravujú vzájomné vzťahy súvisiace s poskytovaním služieb ZSE Služby pre domov medzi 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 aj „**ZSE Energia, a.s.**“) a odberateľom elektriny alebo plynu v domácnosti, ktorý v súlade s nižšie uvedenými podmienkami spoločnosti ZSE Energia, a.s. vyjadril svoj súhlas s poskytovaním ktorejkoľvek zo služieb ZSE Služby pre domov (ďalej len „**Zákazník**“ a spolu so spoločnosťou ZSE Energia, a.s., ďalej len „**Zmluvné strany**“).
- 1.2 Tieto VOPPDS tvoria súčasť akéhokoľvek vzájomného zmluvného vzťahu alebo dohody Zákazníka so spoločnosťou ZSE Energia, a.s., obsahom ktorého je vyjadrenie súhlasu Zákazníka s poskytovaním služieb ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**Dohoda o poskytovaní DS**“ alebo „**Vyjadrenie súhlasu Zákazníka**“).

II. Výklad pojmov

- 2.1 Pre účely týchto VOPPDS platí nasledujúci výklad pojmov:
ZSE Služby pre domov spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**Doplnkové služby ZSE**“) sú:
 - i) **Služba ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus** – ktorej obsahom je prihlásenie Zákazníka do poistenia dojednaného na základe Rámcovej skupinovej poistnej zmluvy č. 8080000247 (ďalej len „**RZ ZSE Asistuje**“) /Skupinovej poistnej zmluvy č. 303R011409 (ďalej len „**RZ ZSE Asistuje Plus**“) a v súlade s Podmienkami využívania služby ZSE Asistuje/Poistnými podmienkami pre poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus;
 - ii) **Služba ZSE Zdravie** – ktorej obsahom je prihlásenie Zákazníka do poistenia dojednaného na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 202R011405 (ďalej len „**RZ ZSE Zdravie**“) a v súlade s Poistnými podmienkami pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie;
 - iii) **Služba ZSE IT Pomoc** – ktorej obsahom je prihlásenie Zákazníka do poistenia dojednaného na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. 304R011509 (ďalej len „**RZ IT Asistencia**“) a v súlade s Poistnými podmienkami pre poistenie asistenčných služieb PP-ZSEIT-1509;
 - iv) **Služba ZSE Zdravie Plus** – ktorej obsahom je prihlásenie Zákazníka do poistenia dojednaného na základe Skupinovej poistnej zmluvy č. EA001133-2-1610 (ďalej len „**RZ ZSE Zdravie Plus**“) a v súlade s Poistnými podmienkami pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus PP-ZSEAZP-1610;
 - v) **Služba ZSE Poistenie Platieb** – ktorej obsahom je prihlásenie Zákazníka do poistenia dojednaného na základe Rámcovej poistnej zmluvy č. 200 002 (ďalej len „**RZ Poistenie Platieb**“) a v súlade so Všeobecnými poistnými podmienkami pre Poistenie pravidelných platieb pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie Platieb**“);
 - vi) **ZSE Poistenie Platieb Plus** – ktorej obsahom je prihlásenie Zákazníka do poistenia dojednaného na základe RZ Poistenie Platieb a v súlade so Všeobecnými poistnými podmienkami pre Poistenie pravidelných platieb Plus pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie Platieb Plus**“);
 - vii) **ZSE Poistenie Platieb Komplet** – ktorej obsahom je prihlásenie Zákazníka do poistenia dojednaného na základe RZ Poistenie Platieb a v súlade so Všeobecnými poistnými podmienkami pre Poistenie pravidelných platieb Komplet pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie Platieb Komplet**“);
 - viii) **ZSE Balík Domov** – je kombináciou služby ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie2 a ZSE IT Pomoc;
 - ix) **ZSE Balík Domov 2** – je kombináciou služby ZSE Asistuje Plus a ZSE Zdravie Plus;
 - x) **ZSE Balík Domov Komplet** – je kombináciou služby ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie Plus a ZSE IT Pomoc;

Poskytovateľ – je zmluvný partner spoločnosti ZSE Energia, a.s., prostredníctvom ktorého spoločnosť ZSE Energia, a.s. zabezpečuje poskytovanie Doplnkových služieb ZSE, ktorého údaje v minimálnom rozsahu označenia obchodného mena, sídla, identifikačného čísla a predmetu podnikania sú uvedené v Poistných podmienkach každej Doplnkovej služby ZSE.

Poistné podmienky – Všeobecné poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb

(VPP-ZSEAS-1209), Osobitné poistné podmienky pre využívanie asistenčných služieb ZSE Asistuje (OPPZSEAS-1209) (ďalej len „**VPP ZSE Asistuje**“), Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Asistuje Plus (PP-ZSEAS4-1409) (ďalej len „**VPP ZSE Asistuje Plus**“), Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie (PP-ZSEAZ-1404) (ďalej len „**VPP ZSE Zdravie**“), Poistné podmienky pre poistenie asistenčných služieb ZSE Zdravie Plus (PP-ZSEAZP-1610) (ďalej len „**VPP ZSE Zdravie Plus**“), ZSEIT-1509 (ďalej len „**VPP IT Asistencia**“). Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie pravidelných platieb pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie Platieb**“), Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie pravidelných platieb Plus pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie Platieb Plus**“) a Všeobecné poistné podmienky pre Poistenie pravidelných platieb Komplet pre ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**VPP ZSE Poistenie Platieb Komplet**“), ktorých obsah je zverejnený na webovom sídle www.zse.sk a ktoré sú dostupné na všetkých ZSE Centrách;

Poistovateľ – je Poskytovateľ (poistovník), s ktorým má spoločnosť ZSE Energia, a.s. uzatvorenú Rámcovú poistnú zmluvu;

Rámcová poistná zmluva – RZ ZSE Asistuje, RZ ZSE Asistuje Plus, RZ ZSE Zdravie, RZ ZSE Zdravie Plus a RZ Poistenie Platieb, ktoré sú uzatvorené medzi spoločnosťou ZSE Energia, a.s. a niektorým z Poistovateľov, ktorých obsah je zverejnený na webovom sídle spoločnosti ZSE Energia, a.s., www.zse.sk, a ktoré sú dostupné na všetkých ZSE Centrách;

Domácnosť – je miesto odberu elektriny alebo plynu, do ktorého je spoločnosťou ZSE Energia, a.s. dodávaná elektrina alebo plyn pre vlastnú spotrebu Zákazníka v domácnosti, ku ktorému sa poskytovanie Doplnkovej služby ZSE vzťahuje;

ZSE Centrá – všetky kontaktné miesta spoločnosti ZSE Energia, a.s.;

Fakturačná zmluva – je zmluva uzatvorená medzi spoločnosťou ZSE Energia, a.s. a Zákazníkom, na základe ktorej je zabezpečovaná dodávka elektriny alebo plynu do Domácnosti Zákazníka, v súlade s ktorej podmienkami sa vykonáva fakturácia poplatku za Doplnkové služby ZSE podľa čl. VII. týchto VOPPDS.

- 2.2 Terminológia a pojmy používané v týchto VOPPDS a neuvedené v ods. 2.1 tohto článku VOPPDS sa vykladajú v súlade s definíciou pojmov uvedenou v Poistných podmienkach a Rámcovej poistnej zmluve, a to v závislosti, pre ktorú Doplnkovú službu ZSE sa pojem alebo terminológia vykladá.

III. Vznik nároku Zákazníka na poskytovanie Doplnkových služieb ZSE

- 3.1 Poskytovanie Doplnkových služieb ZSE je podmienené preukázateľným Vyjadrením súhlasu Zákazníka s poskytovaním spoločnosťou ZSE Energia, a.s. Zákazníkom ponúkanej Doplnkovej služby ZSE, a to v písomnej alebo inak preukázateľnej forme.
- 3.2 Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, tak dňom nadobudnutia účinnosti poskytovania Doplnkových služieb ZSE vzniká spoločnosti ZSE Energia, a.s. povinnosť uhrádzať Poskytovateľovi za Zákazníka poplatok (resp. poistné) a Zákazníkovi vzniká v súlade s príslušnými Poistnými podmienkami (resp. inými podmienkami) právo na poskytnutie Doplnkových služieb ZSE a povinnosť uhrádzať spoločnosti ZSE Energia, a.s. poplatok za poskytovanie Doplnkových služieb ZSE podľa podmienok uvedených v čl. VII. týchto VOPPDS (ďalej len „**Poplatok**“).
- 3.3 Účinnosť poskytovania Doplnkových služieb ZSE nastáva:
 - (i) prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca po Vyjadrení súhlasu Zákazníka, ak k Vyjadreniu súhlasu Zákazníka prišlo najneskôr v 15. (pätnásty) deň daného kalendárneho mesiaca; inak;
 - (ii) prvým dňom druhého kalendárneho mesiaca po kalendárnom mesiaci, v rámci ktorého prišlo k Vyjadreniu súhlasu Zákazníka; avšak nikdy nie skôr ako prvým dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom príde alebo ktorý nasleduje po dni nadobudnutia účinnosti Fakturačnej zmluvy, ak v čase Vyjadrenia súhlasu Zákazníka nie je Fakturačná zmluva ešte účinná.
- 3.4 V prípade, ak účinnosť poskytovania Doplnkových služieb ZSE podľa odseku 3.3 tohto článku VOPPDS nenastane do 1. (prvého) dňa tretieho kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, počas ktorého prišlo k Vyjadreniu súhlasu Zákazníka, platnosť Vyjadrenia súhlasu Zákazníka zaniká.
- 3.5 Ak sú v týchto VOPPDS, alebo iných podmienkach poskytovania určitej Doplnkovej služby ZSE určené maximálne početné limity na jej zriadenie pre jedného Zákazníka

alebo jednu Domácnosť, právo Zákazníka na poskytovanie takejto Doplnkovej služby ZSE ani po Vyjadrení súhlasu Zákazníka nevznikne, ak by mal byť Vyjadrením súhlasu Zákazníka takýto limit prekročený.

IV. Podmienky poskytovania Doplnkových služieb ZSE

- 4.1 Poskytovanie Doplnkových služieb ZSE je podmienené existenciou odberu ktorejkoľvek z komodít (elektrina/plyn) Zákazníkom na základe Fakturačnej zmluvy.
- 4.2 Ak Zákazník nespĺňa všetky spoločnosťou ZSE Energia, a.s. alebo Poskytovateľom určené podmienky poskytovania Doplnkovej služby ZSE (určených najmä v Poistných podmienkach a týchto VOPPDS), je spoločnosť ZSE Energia, a.s. oprávnená Zákazníkovi poskytovanie takejto Doplnkovej služby ZSE odmietnuť alebo jej poskytovanie ukončiť, a to aj po Vyjadrení súhlasu Zákazníka s poskytovaním takejto Doplnkovej služby ZSE. Odmietnutie poskytovania Doplnkovej služby ZSE musí Zákazníkovi spoločnosť ZSE Energia, a.s., oznámiť s uvedením dôvodov takéhoto odmietnutia. Zánik poskytovania Doplnkových služieb ZSE je upravený v čl. X. týchto VOPPDS.
- 4.3 Bez platnej a účinnej Fakturačnej zmluvy nie je Zákazník oprávnený začať alebo pokračovať v prijímaní poskytovania Doplnkových služieb ZSE a v prípade, ak Zákazník ukončí odber elektriny a/alebo plynu pre posledné odberné miesto, resp. pre toto odberné miesto zmení dodávateľa elektriny/plynu, poskytovanie Doplnkových služieb ZSE v súlade s čl. X. ods. 10.1, bod iv) týchto VOPPDS zaniká.
- 4.4 Ak z Dohody o poskytovaní DS alebo iných podmienok poskytovania Doplnkových služieb ZSE nevyplýva nič iné, poskytovanie Doplnkových služieb ZSE sa dojednáva na dobu neurčitú s možnosťou ich ukončenia v súlade s čl. X. týchto VOPPDS. Minimálna doba poskytovania doplnkových služieb ZSE je jeden mesiac odo dňa nadobudnutia ich účinnosti.
- 4.5 Doplnkové služby ZSE môžu byť zriadené v prospech Zákazníka alebo v prospech Domácnosti v závislosti od druhu Doplnkovej služby ZSE.
- 4.6 Zákazník môže požiadať spoločnosť ZSE Energia, a.s. o zmenu Doplnkových služieb výlučne písomne.

V. Osobitné podmienky poskytovania služby ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus

- 5.1 Služba ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus je Doplnkovou službou ZSE zriadenou v prospech Domácnosti, pričom v prospech jednej Domácnosti môže byť zriadená iba jedna služba ZSE Asistuje alebo ZSE Asistuje Plus.
- 5.2 V rámci Dohody o poskytovaní DS si Zákazník zvolí Domácnosť, v prospech ktorej sa má služba ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus poskytovať.
- 5.3 V prípade, ak má Zákazník záujem o poskytovanie služby ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus aj v prospech iných Domácností, musí vyjadriť svoj súhlas s poskytovaním služby ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus pre takéto Domácnosti prostredníctvom iných samostatných Dohôd o poskytovaní DS.

VI. Osobitné podmienky poskytovania služieb ZSE Zdravie/ZSE Zdravie 2/ZSE Zdravie Plus/ ZSE IT Pomoc

- 6.1 Služba ZSE Zdravie a ZSE Zdravie 2 je zriadená v prospech Zákazníka (vrátane jeho oprávnených osôb definovaných vo VPP ZSE Zdravie), pričom v prospech jedného Zákazníka môžu byť zriadené najviac 4 (štyri) služby ZSE Zdravie (t.j. jedna (1) služba ZSE Zdravie viazaná na Zákazníka ako poisteného a tri (3) služby ZSE Zdravie viazané na Autorizované osoby). Služba ZSE Zdravie Plus je zriadená v prospech Zákazníka (vrátane jeho oprávnených osôb definovaných vo VPP ZSE Zdravie Plus), pričom v prospech jedného Zákazníka môže byť zriadená najviac 1 (jedna) služba ZSE Zdravie Plus.
- 6.2 Zriadením viac ako jednej služby ZSE Zdravie v prospech tohto istého Zákazníka prichádza výlučne k rozšíreniu oprávnených osôb tohto Zákazníka na Autorizované osoby v zmysle VPP ZSE Zdravie.
- 6.3 Služba ZSE IT Pomoc je zriadená v prospech Zákazníka a členov jeho domácnosti, pričom v prospech jednej Domácnosti môže byť zriadená iba jedna služba ZSE IT Pomoc.

VII. Osobitné podmienky poskytovania služieb ZSE Poistenie Platieb/ZSE Poistenie Platieb Plus a ZSE Poistenie Platieb Komplet

- 7.1 Služby ZSE Poistenie Platieb, ZSE Poistenie Platieb Plus a ZSE Poistenie Platieb Komplet (ďalej spolu len „Poistenie platieb“) sú zriadené v prospech Zákazníka, pričom v prospech

jedného Zákazníka môže byť zriadená najviac 1 (jedna) z vyššie uvedených služieb, a to bez ohľadu na počet odberných miest a v prípade zániku poistenia Zákazníka sa tento môže stať opätovne poisteným najviac jeden ďalší krát; uvedené neplatí v prípade zmeny Poistenia platieb bez prerušenia trvania Poistenia platieb.

- 7.2 Doplnkové služby ZSE, ktorých obsahom je Poistenie platieb môžu byť poskytované iba Zákazníkovi, ktorý:

- a) nie je nezamestnaný alebo práce neschopný;
- b) dovŕšil minimálne 18 rokov veku a neprekročil 64 rokov veku;
- c) nie je nepoistiteľnou osobou v zmysle nasledovnej definície:
 - i) osoba poberajúca invalidný, starobný alebo predčasný starobný dôchodok a to aj v prípade súbežného vykonávania akejkoľvek zárobkovej činnosti,
 - ii) osoba s ťažkými telesnými alebo psychickými poruchami, v dôsledku ktorých je výrazne telesne alebo duševne postihnutá, alebo má závažné obmedzenie v denných činnostiach života, pohyblivosti a pracovnej schopnosti; sem spadajú o.i. ochorenia skleróza multiplex, amyotrofická laterálna skleróza (ALS), Parkinsonova choroba, stav po mozgovej porážke s obmedzením pohyblivosti, nádory centrálnej nervovej sústavy, polyneuropatia s obmedzením pohyblivosti, ťažké poranenia mozgu alebo miechy s obmedzením pohyblivosti, choroby spôsobujúce záchvaty bezvedomia a závrate, Alzheimerova choroba a iné formy demencie, psychoorganický syndróm, Downov syndróm, hydrocefalus, autizmus, ochrnutia, závislosť od drog, alkoholu a liekov, od hazardných hier, pažerákové varixy, cirhóza pečene, rakovina, malígne novotvary (karcinóm), dialýza obličiek, infekcia HIV, AIDS;
- d) nemá závažné zdravotné problémy, nie je pod pravidelným lekárskeym dohľadom a/alebo mu nebolo odporúčané trvalo užívať lieky z dôvodu takých chorôb, ktoré môžu v najbližších 12 mesiacoch viesť k úplnej trvalej invalidite alebo dlhodobej práceneschopnosti; nie je práceneschopný, nepožiadal o priznanie invalidného dôchodku; neplánuje podstúpiť chirurgický zákrok/operáciu; za posledných 12 mesiacov od podpisu tejto žiadosti nebol práceneschopný dlhšie ako 30 po sebe nasledujúcich dní, resp. nebol hospitalizovaný viac ako 10 po sebe nasledujúcich dní; nepodstúpil žiadne lekárske vyšetrenie, ktorého výsledok nie je známy v čase Vyjadrenia súhlasu Zákazníka;
- e) udelil Poistiteľovi splnomocnenie potrebné na získavanie údajov o zdravotnom stave Zákazníka, a to priamo od lekárov a iných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, a/alebo zdravotníckych zariadení, v ktorých bola alebo bude Zákazníkovi poskytnutá zdravotnícka starostlivosť, na nazeranie do záznamov o zdravotnom stave Zákazníka a na vykonávanie si z nich opisov, fotokópií; a udelil Poistiteľovi výslovný súhlas s tým, aby Poistiteľom oslovení lekári a iní poskytovatelia zdravotnej starostlivosti, ústavy, zdravotnícke zariadenia, zdravotné poisťovne, Sociálna poisťovňa tieto údaje poskytli priamo Poistiteľovi, a to na účely prístúpenia Zákazníka do Poistenia platieb v rozsahu nevyhnutnom na posúdenie rizika pri prístúpení Zákazníka do Poistenia platieb.

VIII. Poplatky a platobné podmienky

- 8.1 Poplatok je Zákazníkovi účtovaný vo výške stanovenej podľa platného Cenníka služieb ZSE Služby pre domov (ďalej len „Cenník DS“) k prvému dňu kalendárneho mesiaca, za ktorý sa Doplnková služba ZSE Zákazníkovi poskytuje, pokiaľ tieto VOPPDS alebo ostatné dokumenty tvoriace neoddeliteľnú súčasť Dohody o poskytovaní DS neustanovujú inak. Vyjadrením súhlasu Zákazníka s poskytovaním Doplnkových služieb ZSE Zákazník vyhlasuje, že sa s Cenníkom DS vopred riadne oboznámil a s jeho obsahom súhlasí. Pokiaľ bola Zákazníkovi v období pred posledným ukončením poskytovania Doplnkovej služby ZSE táto poskytovaná bezodplatne (resp. so zľavou vo výške 100 %), pri opätovnom poskytovaní rovnakej Doplnkovej služby ZSE bude Doplnková služba ZSE poskytovaná Zákazníkovi za príslušný Poplatok v plnej výške.
- 8.2 Poplatok sa uplatňuje pre každú Zákazníkovi poskytovanú Doplnkovú službu ZSE osobitne a je stanovený na obdobie určené v kalendárnych mesiacoch.
- 8.3 Pre vylúčenie pochybností, služby ZSE Asistuje/ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie/ZSE Zdravie 2/ZSE Zdravie Plus, ZSE IT Pomoc, ZSE Poistenie Platieb/ZSE Poistenie Platieb Plus/ZSE Poistenie Platieb Komplet sú poistením a Poplatok v zmysle Cenníka DS je poistným, ktoré je Zákazníkovi (poistenému) spoločnosťou ZSE Energia, a.s. (poistník) refakturované na základe prístúpenia Zákazníka k záväzku spoločnosti ZSE Energia, a.s.

- uhrádzať Poistovateľovi poistné v súlade s § 534 Občianskeho zákonníka.
- 8.4 Zľava z Poplatku podľa Cenníka DS bude zohľadnená v prvej faktúre (resp. v prvom rozpise platieb) vyhotovenej po splnení podmienok príslušnej zľavy. Zľava z Poplatku podľa príslušnej časti Cenníka DS sa neuplatní v období, v ktorom už bol účtovaný (fakturovaný) Poplatok (resp. stanovený rozpis platieb) bez zohľadnenia zľavy.
- 8.5 Zákazník sa zaväzuje vykonávať úhrady Poplatku rovnakým spôsobom, v rovnakých lehotách splatnosti a pod rovnakým variabilným symbolom, ako bolo dohodnuté vo Fakturačnej zmluve. Výška, počet a splatnosť Poplatkov sú stanovené v rozpise preddavkových platieb (dohoda o preddavkových platiach) a vo výúčtovacej faktúre, v ktorých tvoria samostatnú položku. Pokiaľ sa platby podľa Fakturačnej zmluvy uhrádzajú v štvrtročnom, polročnom alebo ročnom cykle, Zákazník uhrádza spoločnosti ZSE Energia, a.s. Poplatok v rovnakom cykle vo výške násobku mesiacov, ktoré takýto cyklus zahŕňa a mesačného Poplatku. Faktúra vystavená na základe Fakturačnej zmluvy alebo rozpis preddavkových platiach bude obsahovať samostatne vyčíslený údaj o Poplatkoch za Doplnkové služby ZSE.
- 8.6 V prípade zániku Fakturačnej zmluvy poskytovanie Doplnkových služieb ZSE nezaniká, ale fakturácia poplatku za Doplnkové služby ZSE sa automaticky naviaže na inú v tom čase účinnú zmluvu uzatvorenú medzi Zákazníkom a spoločnosťou ZSE Energia, a.s., ktorej predmetom je dodávka elektriny alebo plynu Zákazníkovi. Ak ide o Doplnkovú službu ZSE zriadenú v prospech Domácnosti, Fakturačnou zmluvou sa môže stať len zmluva o dodávke elektriny alebo plynu uzatvorená pre tú istú Domácnosť, pričom ak taká zmluva nie je, poskytovanie Doplnkových služieb ZSE zaniká. Fakturačnou zmluvou sa primárne stáva vždy taká zmluva uzatvorená medzi spoločnosťou ZSE Energia, a.s. a Zákazníkom, ktorej predmetom je dodávka elektriny.
- 8.7 Spoločnosť ZSE Energia, a.s. je oprávnená pristúpiť k zmene výšky Poplatkov za Doplnkové služby ZSE aj počas poskytovania Doplnkových služieb ZSE, a to zmenou Cenníka DS. Zmena Cenníka DS týkajúca sa zmeny Poplatkov sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle spoločnosti ZSE Energia, a.s. www.zse.sk. Zákazník je povinný oboznámiť sa so zmenami Poplatkov. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. účtuje Poplatky podľa nového Cenníka DS len vo vzťahu k obdobiu, za ktoré nebol pred účinnosťou nového Cenníka DS účtovaný (fakturovaný) Poplatok (resp. stanovený rozpis platieb) podľa predchádzajúceho Cenníka DS.
- 8.8 V prípade, že poskytovanie Doplnkových služieb ZSE bude zaťažené daňami, poplatkami alebo inými podobnými peňažnými platiach zavedenými legislatívou Slovenskej republiky, Poplatok sa upraví o príslušnú čiastku.
- 8.9 Spoločnosť ZSE Energia, a.s. nie je povinná priradiť platbu Zákazníka na záväzok určený Zákazníkom. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. priradí platbu Zákazníka podľa nasledovných pravidiel použitých v nižšie uvedenom poradí:
- priradenie podľa dátumu splatnosti: najskôr na záväzky so skorším dátumom splatnosti;
 - priradenie podľa druhu záväzku (v prípade záväzkov s rovnakým dátumom splatnosti): najskôr na záväzky vyplývajúce z naviazanej Zmluvy o dodávke.
- 8.10 V prípade ukončenia poskytovania Doplnkových služieb ZSE k inému dňu ako je posledný deň kalendárneho mesiaca je Zákazník povinný uhradiť spoločnosti ZSE Energia, a.s. alikvotnú časť Poplatku za obdobie od začiatku príslušného kalendárneho mesiaca do dňa ukončenia poskytovania Doplnkových služieb ZSE.
- 8.11 Výúčtovacia faktúra za úhrady Poplatku bude v prípade preplatku alebo nedoplatku vystavená do 15 dní od ukončenia poskytovania Doplnkových služieb ZSE.

IX. Podávanie reklamácií

- 9.1 Podávanie reklamácií je upravené v časti B platného Reklamačného poriadku spoločnosti ZSE Energia, a.s. zverejneného na www.zse.sk a prístupného vo všetkých ZSE Centrách.

X. Ukončenie poskytovania Doplnkových služieb ZSE

- 10.1 Poskytovanie Doplnkových služieb ZSE zaniká:
- v súlade s Poistnými podmienkami (ak sa naň Poistné podmienky vzťahujú);
 - na základe písomnej dohody spoločnosti ZSE Energia, a.s. a Zákazníka;
 - písomným odstúpením od súhlasu Zákazníka s poskytovaním Doplnkových služieb ZSE do 14 dní odo dňa jeho vyjadrenia;
 - z dôvodu zániku Fakturačnej zmluvy a nemožnosti naviazania poskytovania

Doplnkových služieb ZSE na inú Fakturačnú zmluvu v súlade s čl. VIII. ods. 8.6 VOPPDS alebo dňom kedy Zákazník prestane spĺňať podmienky poskytovania Doplnkovej služby ZSE;

- doručením oznámenia o ukončení poskytovania Doplnkových služieb ZSE Zákazníkovi zo strany spoločnosti ZSE Energia, a.s., resp. v iný dátum uvedený v oznámení, a to z dôvodu omeškania Zákazníka so zaplatením Poplatku najmenej 14 dní alebo porušenia akejkolvek inej povinnosti Zákazníka uvedenej v Poistných podmienkach, ak si Zákazník túto povinnosť nesplnil ani v dodatočnej lehote;
 - vypovedaním súhlasu s poskytovaním Doplnkových služieb ZSE (poskytnutého na dobu neurčitú) bez uvedenia dôvodu, a to s účinnosťou k poslednému dňu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede spoločnosti ZSE Energia, a.s., ak Dohoda o poskytovaní DS alebo dokumenty tvoriace jej neoddeliteľnú súčasť neustanovujú inak. Ak Zákazník doručí písomnú výpoveď spoločnosti ZSE Energia, a.s. pred nadobudnutím účinnosti poskytovania Doplnkových služieb ZSE v zmysle čl. III VOPPDS, účinnosť výpovede nastane jej doručením spoločnosti ZSE Energia, a.s. a poskytovanie Doplnkových služieb ZSE nenadobudne účinnosť;
 - posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom Zákazník dovŕšil 65 rokov veku (iba v prípade Doplnkových služieb ZSE, ktorých obsahom je Poistenie platieb);
 - iným spôsobom dohodnutým v Dohode o poskytovaní DS.
- 10.2 Poskytovanie Doplnkových služieb ZSE ďalej zaniká, ak (i) boli Zákazníkovi vystavené písomné upomienky za omeškanie pri úhrade Poplatkov za doplnkové služby ZSE za dve po sebe nasledujúce obdobia a (ii) aspoň jeden z takto upomínaných Poplatkov je neuhradený viac ako 12 kalendárnych dní po lehote splatnosti. Poskytovanie Doplnkových služieb zaniká k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom omeškanie Zákazníka s uhradením posledného z takto upomínaných Poplatkov presiahlo 12 kalendárnych dní. Spoločnosť ZSE Energia, a.s., nie je povinná oznamovať Zákazníkovi skutočnosť, že došlo k ukončeniu poskytovania Doplnkových služieb ZSE podľa tohto ustanovenia VOPPDS.
- 10.3 Poskytovanie Doplnkových služieb ZSE zaniká aj v prípade, ak bol Zákazník písomne upomenutý za omeškanie platieb vyplývajúci z Fakturačnej zmluvy (tzv. Avízo pred odpojením) a upomínaná pohľadávka nebola uhradená v lehote stanovenej v Avíze pred odpojením. Poskytovanie Doplnkových služieb zaniká k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynula lehota na úhradu neuhradených platieb stanovenej v Avíze pred odpojením. Spoločnosť ZSE Energia, a.s. nie je povinná oznamovať Zákazníkovi skutočnosť, že došlo k ukončeniu poskytovania Doplnkových služieb ZSE podľa tohto ustanovenia VOPPDS.
- 10.4 Zákazník je oprávnený písomne požiadať spoločnosť ZSE Energia, a.s. o ukončenie poskytovania Doplnkových služieb aj v prípade nesúhlasu so zmenou Poplatku za Doplnkové služby ZSE v súlade s odsekom 8.7 článku VIII. VOPPDS alebo nesúhlasu so zmenou týchto VOPPDS oznámenou Zákazníkovi v súlade s odsekom 12.3 článku XII. VOPPDS, a to ku dňu plánovanej účinnosti zmeny Poplatku, resp. zmeny VOPPDS. Písomná žiadosť Odberateľa podľa predchádzajúcej vety musí byť spoločnosti ZSE Energia, a.s. doručená najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny Poplatkov alebo VOPPDS. Ak Zákazník v uvedenej lehote nebude požadovať ukončenie poskytovania Doplnkových služieb ZSE v súlade s týmto odsekom VOPPDS, bude sa zmena Poplatkov a/alebo VOPPDS považovať za odsúhlasenú Zákazníkom a stane sa záväznou.
- 10.5 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, ukončenie poskytovania Doplnkových služieb ZSE podľa predchádzajúcich ustanovení VOPPDS nemá vplyv na platnosť ani na účinnosť ustanovení Fakturačnej zmluvy, ktoré sa výslovne netýkajú Doplnkových služieb ZSE, a to ani v prípade, ak bolo vyjadrenie súhlasu s poskytovaním Doplnkových služieb ZSE súčasťou Fakturačnej zmluvy alebo jej dodatku.

XI. Ochrana osobných údajov

- 11.1 Spoločnosť ZSE Energia, a.s., ako sprostredkovateľ poverený Poskytovateľom, spracúva osobné údaje Zákazníkov a autorizovaných osôb (ako dotknutých osôb) v mene Poskytovateľa v rozsahu a za podmienok dojednaných v písomnej zmluve. Identifikačné údaje Poskytovateľa ako prevádzkovateľa a spoločnosti ZSE Energia, a.s., ako Sprostredkovateľa sú uvedené v Poistných podmienkach.
- 11.2 Spoločnosť ZSE Energia, a.s., ako sprostredkovateľ Poskytovateľa spracúva a využíva

osobné údaje v rozsahu uvedenom v dokumente obsahujúcom Vyjadrenie súhlasu Zákazníka s poistením, na účel uzatvorenia a plnenia Rámcovej poistnej zmluvy a Dohody o poskytovaní DS, ich zmeny alebo ukončenia, čo v sebe zahŕňa aj fakturáciu Poplatkov a evidenciu pohľadávok, spoluprácu a poskytovanie súčinnosti orgánom verejnej moci a iným osobám v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Podstatnou náležitosťou uvedeného účelu je jednoznačná identifikácia Zákazníka pre potreby plnenia si a vymožená povinnosť Zákazníka, riadneho a úplného vysporiadania všetkých záväzkov a nárokov v súlade s osobitnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 39/2015 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

XII. Záverečné ustanovenia

12.1 Právne vzťahy Zákazníka a spoločnosti ZSE Energia a.s., vznikajúce pri poskytovaní Doplnkových služieb ZSE, ktoré nie sú upravené v týchto VOPPPDS, sa riadia Rámcovou poistnou zmluvou, Poistnými podmienkami, podmienkami individuálne dohodnutými v Dohode o poskytovaní DS a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

12.2 V prípade odlišnej úpravy určitých práv a povinností Zákazníka a spoločnosti ZSE Energia, a.s., v predchádzajúcom odseku uvedených dokumentov, uplatňuje sa nasledujúci princíp prednosti ich záväznosti:

- i) Dohoda o poskytovaní DS;
- ii) Cenník DS;
- iii) VOPPPDS;
- iv) Rámcová poistná zmluva;
- v) Poistné podmienky.

12.3 Spoločnosť ZSE Energia, a.s., má právo z dôvodu zmeny obchodnej politiky alebo rozšírenia poskytovaných Doplnkových služieb ZSE, jednostranne meniť VOPPPDS. Zmena VOPPPDS sa zverejní najmenej 30 dní pred jej účinnosťou na webovom sídle spoločnosti ZSE Energia, a.s., www.zse.sk. Zákazník je povinný oboznámiť sa so zmenami VOPPPDS.

12.4 Informácie o Doplnkových službách ZSE môže Zákazník získať aj prostredníctvom Centier ZSE a webového sídla www.zse.sk. Zákaznícke služby zabezpečujú služby Odberateľom aj prostredníctvom telefónnej Zákazníckej linky, telefónne číslo: 0850111555, fax: +421-(0)2-50 61 39 01 a prostredníctvom zákazníckej e-mailovej adresy kontakt@zse.sk.

12.5 VOPPPDS nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 9. 2017.