

## Cenník E za združenú dodávku plynu pre odberateľov plynu mimo domácnosti (maloodber) s Ponukou G.Efektív

Účinný od 1.1.2024

Cena za združenú dodávku plynu pre odberné miesta odberateľov plynu mimo domácnosti v kategórii maloodber s Ponukou G.Efektív pozostáva zo súčtu ceny za dodávku plynu, ceny za distribúciu plynu, ceny za prepravu plynu a ceny za skladovanie plynu. Ceny uvedené v tomto cenníku platia pre odberateľov plynu v mimo domácnosti

v kategórii maloodber, ktorí si dohodli so spoločnosťou ZSE Energia, a.s. poskytovanie produktu Ponuka G.Efektív, a to výlučne počas prvých 12 kalendárnych mesiacov dohodnutej doby poskytovania Ponuky G.Efektív a počas každého prolongovaného obdobia Ponuky G.Efektív.

### Druhy taríf:

#### 1. M1

Tarifa dodávky plynu M1 je vhodná pre odberné miesta, ktorých odber plynu za 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov je v rozpätí od 0 – 2 138 kWh vrátane, (približne od 0 do 200 m<sup>3</sup> vrátane).

Cena za dodávku plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	1,50	1,80
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,08660	0,10392

Cena za prepravu plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00319	0,00383

Cena za združenú dodávku plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	3,55	4,26
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,12237	0,14685

Cena za distribúciu plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	2,05	2,46
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,02810	0,03372

Cena za skladovanie plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00448	0,00538

#### 2. M2

Tarifa dodávky plynu M2 je vhodná pre odberné miesta, ktorých odber plynu za 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov je v rozpätí nad 2 138 – 18 173 kWh vrátane, (približne nad 200 do 1 700 m<sup>3</sup> vrátane).

Cena za dodávku plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	1,50	1,80
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,08610	0,10332

Cena za prepravu plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00319	0,00383

Cena za združenú dodávku plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	6,97	8,36
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,10567	0,12681

Cena za distribúciu plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	5,47	6,56
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,01190	0,01428

Cena za skladovanie plynu		
Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00448	0,00538

### 3. M3

Tarifa dodávky plynu M3 je vhodná pre odberné miesta, ktorých odber plynu za 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov je v rozpätí nad 18 173 – 42 760 kWh vrátane, (približne nad 1 700 do 4 000 m<sup>3</sup> vrátane).

#### Cena za združenú dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	10,52	12,63
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,10497	0,12597

#### Cena za dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	1,73	2,08
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,08590	0,10308

#### Cena za distribúciu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	8,79	10,55
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,01140	0,01368

#### Cena za prepravu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00319	0,00383

#### Cena za skladovanie plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00448	0,00538

### 4. M4

Tarifa dodávky plynu M4 je vhodná pre odberné miesta, ktorých odber plynu za 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov je v rozpätí nad 42 760 – 69 485 kWh vrátane, (približne nad 4 000 do 6 500 m<sup>3</sup> vrátane).

#### Cena za združenú dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	15,94	19,13
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,10287	0,12345

#### Cena za dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	1,73	2,08
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,08550	0,10260

#### Cena za distribúciu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	14,21	17,05
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00970	0,01164

#### Cena za prepravu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00319	0,00383

#### Cena za skladovanie plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00448	0,00538

## 5. M5

Tarifa dodávky plynu M5 je vhodná pre odberné miesta, ktorých odber plynu za 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov je v rozpätí od 69 485 – 85 000 kWh vrátane, (približne od 6 500 do 7 951 m<sup>3</sup> vrátane).

### Cena za združenú dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	49,92	59,90
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,10197	0,12237

### Cena za dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	2,25	2,70
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,08530	0,10236

### Cena za distribúciu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	47,67	57,20
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00900	0,01080

### Cena za prepravu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00319	0,00383

### Cena za skladovanie plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00448	0,00538

## 6. M6

Tarifa dodávky plynu M6 je vhodná pre odberné miesta, ktorých odber plynu za 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov je v rozpätí od 85 000 – 100 000 kWh vrátane, (približne od 7 951 do 9 355 m<sup>3</sup> vrátane).

### Cena za združenú dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	60,65	72,78
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,10187	0,12225

### Cena za dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	2,25	2,70
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,08530	0,10236

### Cena za distribúciu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	58,40	70,08
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00890	0,01068

### Cena za prepravu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00319	0,00383

### Cena za skladovanie plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00448	0,00538

## 7.M7

Tarifa dodávky plynu M7 je vhodná pre odberné miesta, ktorých odber plynu za 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov je v rozpätí od 100 000 – 300 000 kWh vrátane, (približne od 9 355 do 28 064 m<sup>3</sup> vrátane).

### Cena za združenú dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	147,92	177,50
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,09757	0,11709

### Cena za dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	2,25	2,70
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,08530	0,10236

### Cena za distribúciu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	145,67	174,80
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00460	0,00552

### Cena za prepravu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00319	0,00383

### Cena za skladovanie plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00448	0,00538

## 8.M8

Tarifa dodávky plynu M8 je vhodná pre odberné miesta, ktorých odber plynu za 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov je v rozpätí od 300 000 – 641 400 kWh vrátane, (približne od 28 064 do 60 000 m<sup>3</sup> vrátane).

### Cena za združenú dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	328,08	393,70
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,09707	0,11649

### Cena za dodávku plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	2,25	2,70
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,08530	0,10236

### Cena za distribúciu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	325,83	391,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00410	0,00492

### Cena za prepravu plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00319	0,00383

### Cena za skladovanie plynu

Tarifa je zložená z:	bez DPH [€]	s DPH [€]
Fixná mesačná platba [€/mesiac]	0,00	0,00
Sadzba za odobratý plyn [€/kWh]	0,00448	0,00538

## Podmienky uplatnenia cien za dodávku plynu pre odberateľov plynu mimo domácnosti (maloodber)

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento cenník obsahuje ceny za združenú dodávku plynu s Ponukou G.Efektív a podmienky ich uplatnenia dodávateľa plynu spoločnosti ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281 (ďalej len „**dodávateľ plynu**“) pre odberateľov plynu mimo domácnosti (v texte aj „**odberateľ plynu v kategórii maloodber**“) s dohodnutým druhom tarify M1 až M8 na jednotlivom odbernom mieste, okrem zraniteľných odberateľov mimo domácnosti, pre ktorých sú ceny a podmienky ich uplatnenia stanovené v samostatnom cenníku za dodávku plynu pre zraniteľných odberateľov mimo domácnosti dodávateľa plynu vydaného na základe platného rozhodnutia Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „**zraniteľní odberatelia**“).
  - 1.2. Pre potreby priznania cien podľa tohto cenníka je odberateľom plynu v kategórii maloodber odberateľ plynu mimo domácnosti okrem zraniteľných odberateľov s požadovaným ročným odberom plynu na odbernom mieste do 641,400 tis. kWh (približne do 60 tis. m<sup>3</sup>) vrátane, odoberajúci plyn na základe zmluvy o dodávke plynu.
  - 1.3. Prevádzkovateľom distribučnej siete je plynárenský podnik, do ktorého distribučnej siete je pripojené odberné miesto odberateľa plynu v kategórii maloodber, resp. cez ktorého distribučnú sieť sa realizuje dodávka plynu do odberného miesta odberateľa plynu v kategórii maloodber.
  - 1.4. Odberným miestom odberateľa plynu v kategórii maloodber je miesto odberu plynu vybavené určeným meradlom. V prípade pochybností určí odberné miesto prevádzkovateľ distribučnej siete, do ktorého siete je odberné miesto odberateľa plynu v kategórii maloodber pripojené.
  - 1.5. Ceny uvedené v tomto cenníku platia pre všetkých odberateľov plynu v kategórii maloodber uvedených v bode 1.1. v spojení s bodom 1.2., osobitne pre každé odberné miesto, do ktorého dodáva plyn dodávateľ plynu na území Slovenskej republiky
- 3.4. Odberné miesta, pre ktoré začalo trvanie zmlúv pred 31. 12. 2016 a skončí po 1. 1. 2017, sa k 1. 1. 2017 zaradia do príslušných taríf (M1 až M8) na základe zmluvne dohodnutých ročných množstiev dodaného plynu uvedených v príslušných zmluvách. Pre obdobie ďalších zmlúv sa zaradia do príslušných taríf (M1 až M8) na základe zmluvne dohodnutých ročných množstiev dodaného plynu. Pri stanovovaní požadovaných ročných množstiev dodaného plynu dodávateľ plynu zohľadní posledné známe fyzické odpočty spotreby plynu daných odberných miest.
  - 3.5. Druh tarify určený podľa bodu 3.1., 3.3 a 3.4 platí počas účinnosti zmluvy pre dané odberné miesto, ak nedôjde k zmene druhu tarify zo strany odberateľa plynu v kategórii maloodber alebo dodávateľa plynu v zmysle týchto podmienok.
  - 3.6. Zmenu dohodnutého druhu tarify je odberateľ plynu v kategórii maloodber oprávnený uskutočniť najskôr po uplynutí dvanástich mesiacov od určenia tarify podľa bodu 3.1., 3.3. a 3.4., alebo od poslednej zmeny dohodnutého druhu tarify alebo od predbežného zaradenia do druhu tarify, ak sa dodávateľ plynu a odberateľ plynu v kategórii maloodber nedohodnú inak. Za zmenu druhu tarify sa považuje aj predbežné zaradenie do druhu tarify zo strany dodávateľa plynu alebo výber druhu tarify zo strany odberateľa plynu v kategórii maloodber. Odberateľ plynu v kategórii maloodber žiada o zmenu druhu tarify písomne, a to vyplnením žiadosti o zmenu zmluvných podmienok a jej dorúčením dodávateľovi plynu. V žiadosti odberateľ plynu v kategórii maloodber uvedie aj stav určeného meradla ku dňu jej podania. Cenami podľa zmeneného druhu tarify ocení dodávateľ plynu budúci odber odberateľa plynu v kategórii maloodber odo dňa nasledujúceho po doručení riadne vyplnenej žiadosti.
  - 3.7. V prípade zmeny odberových pomerov na odbernom mieste (zmena druhu, počtu a výkonu spotrebičov, resp. ich rekonštrukcia) môže odberateľ plynu v kategórii maloodber požiadať o zmenu druhu tarify aj pred uplynutím doby podľa bodu 3.6. týchto podmienok. Splnenie podmienky na zmenu dohodnutého druhu tarify pri zmene odberových pomerov posudzuje dodávateľ plynu. Zmena odberových pomerov na existujúcom odbernom plynovom zariadení je možná len na základe predchádzajúceho súhlasu prevádzkovateľa distribučnej siete. Odberatelia plynu v kategórii maloodber majú možnosť získať informácie o postupe a podrobnostiach procesu zabezpečenia potrebných krokov v súvislosti so zmenou odberových pomerov na zákaznickej linke dodávateľa plynu, alebo u prevádzkovateľa distribučnej siete. Za zmenu odberových pomerov sa nepovažuje sezónne využívanie spotrebičov. Po povolení zmeny druhu tarify pred uplynutím dvanástich mesiacov od poslednej zmeny druhu tarify, je možné uskutočniť ďalšiu zmenu druhu tarify až po uplynutí dvanástich mesiacov od poslednej zmeny. Pri zmene druhu tarify podľa tohto bodu odberateľ plynu v kategórii maloodber predloží dodávateľovi plynu stav určeného meradla ku dňu požadovanej zmeny druhu tarify a súhlas prevádzkovateľa distribučnej siete so zmenou počtu a výkonu spotrebičov (napr. kópia „**Montážneho listu meradla**“). Zmenený druh tarify sa na odber plynu uplatní odo dňa nasledujúceho po dátume doručenia oznámenia o zmene druhu tarify.

### 2. Obchodná jednotka

Obchodnou jednotkou je dodané množstvo energie v plyne, ktoré predstavuje množstvo plynu zodpovedajúce 1 kWh tepelnej energie uvoľnenej jeho dokonalým spaľením. Základom pre účtovanie dodávky plynu je dodané množstvo energie v plyne, ktoré sa vypočíta ako súčin objemu plynu vyjadreného v m<sup>3</sup> pri teplote 15 °C, absolútnom tlaku 101,325 kPa, relatívnej vlhkosti  $\varphi = 0$  (tzv. suchý plyn) a priemernej hodnoty spaľovacieho tepla objemového v kWh/m<sup>3</sup> podľa vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 269/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o zásadách prepočtu objemových jednotiek množstva na energiu a podmienky, za ktorých sa vykonáva určenie objemu plynu a spaľovacieho tepla objemového (ďalej len „**Vyhláška MH SR č. 269/2012 Z.z.**“).

### 3. Pravidlá pre určenie ceny

- 3.1. Odberateľ plynu v kategórii maloodber si s dodávateľom plynu dohodne pre každé svoje odberné miesto podľa príslušných odberových pomerov druh tarify. Ak medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu v kategórii maloodber došlo k dohode o druhu tarify v období pred nadobudnutím platnosti tohto cenníka, dodávateľ plynu ocení odber plynu odberateľa plynu v kategórii maloodber cenami podľa dohodnutého druhu tarify aj v období platnosti tohto cenníka; práva a povinnosti strán podľa bodu 3.6. týchto podmienok nie sú týmto dotknuté.
- 3.2. Dodávateľ plynu je oprávnený jednostranne zmeniť druh tarify odberateľovi plynu v kategórii maloodber, ak v dôsledku zmeny právnych predpisov dôjde zo strany PDS k zmene zaradenia odberného miesta v rámci zabezpečenia služieb súvisiacich s distribúciou plynu.
- 3.3. Existujúce odberné miesta, pre ktoré sa končia zmluvy k 31. 12. 2016, pre obdobie nových zmlúv t.j. od 1. 1. 2017 sa zaradia do príslušných taríf (M1 až M8) na základe zmluvne dohodnutých ročných množstiev dodaného plynu. Pri stanovovaní požadovaných ročných množstiev dodaného plynu dodávateľ plynu zohľadní posledné známe fyzické odpočty spotreby plynu daných odberných miest.
- 3.8. Dodávka plynu odberateľovi plynu v kategórii maloodber bude ocenená cenami podľa dohodnutého druhu tarify bez ohľadu na skutočne odobraté množstvo plynu.
- 3.9. Prekročenie hornej hranice zmluvne dohodnutej tarify odberateľom plynu v kategórii maloodber s tarifou M1 – M7 bude riešené navýšením ceny za distribúciu plynu v súlade s platným cenovým rozhodnutím ÚRSO, ktorým sa spoločnosti SPP – distribúcia, a.s. ako prevádzkovateľovi distribučnej siete určujú tarify za prístup do distribučnej siete a distribúciu plynu (ďalej len „**Rozhodnutie ÚRSO**“). Odberateľovi plynu v kategórii maloodber bude uplatnené navýšenie ceny za distribúciu plynu podľa tohto bodu len jedenkrát za dvanásť po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov, resp. pri ukončení zmluvného vzťahu.
- 3.10. V prípade, že odberateľ plynu v kategórii maloodber v jednotlivom odbernom mieste svojim odberom plynu prekročí hranicu 66 000 m<sup>3</sup> (60 000 m<sup>3</sup> so zohľadnením 10 % tolerancie), má povinnosť zaplatiť dodávateľovi plynu jednorazový poplatok za prekročenie v jednotlivom odbernom mieste v zmysle platného Rozhodnutia ÚRSO. Dodávateľ plynu uplatní odberateľovi plynu v kategórii maloodber poplatok

podľa tohto bodu iba v prípade, že tento bude zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete za príslušné odberné miesto uplatnený voči dodávateľovi plynu. Odberateľovi plynu v kategórii maloodber bude uplatnený poplatok podľa toho bodu len jedenkrát za dvanásť po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov, resp. pri ukončení zmluvného vzťahu. Tento poplatok nemá charakter zmluvnej pokuty.

#### 4. Použitie cien

- 4.1. Plyn dodávaný odberateľovi plynu v kategórii maloodber sa účtuje vo forme zloženej ceny, ktorá sa skladá:
  - z fixnej mesačnej platby (€/mesiac),
  - zo sadzby za odobratý plyn (€/kWh).
- 4.2. Fixná mesačná platba sa uplatňuje v mesiacoch, v ktorých je zmluva o dodávke plynu, prípadne prihláška k odberu plynu účinná. Fixná mesačná platba sa fakturuje za každý mesiac príslušného fakturačného obdobia, pričom pre neucelené časti kalendárnych mesiacov sa fakturuje za každý začatý deň dodávky plynu tak, že fixná mesačná platba sa vydolí počtom dní v danom kalendárnom mesiaci a vynásobí počtom dní, počas ktorých bola zmluva o dodávke plynu, prípadne prihláška k odberu plynu účinná. Dodávateľ plynu neuplatňuje fixnú mesačnú sadzbu za obdobie odberateľom plynu v kategórii maloodber vopred písomne oznámenej rekonštrukcie odberného plynového zariadenia, pri ktorej prevádzkovateľ distribučnej siete vykoná na žiadosť odberateľa plynu v kategórii maloodber demontáž určeného meradla. Poplatok za demontáž, resp. montáž meradla uhrádza odberateľ plynu v kategórii maloodber dodávateľovi plynu v zmysle zverejneného cenníka Externých služieb prevádzkovateľa distribučnej siete. Dodávateľ plynu neuplatňuje fixnú mesačnú sadzbu za obdobie rekonštrukcie časti distribučnej siete, cez ktorú sa dopravuje plyn do odberného miesta odberateľa plynu v kategórii maloodber, pri ktorej prevádzkovateľ distribučnej siete vykoná demontáž určeného meradla.
- 4.3. Sadzba za odobratý plyn sa odberateľovi plynu v kategórii maloodber fakturuje za jednotku dodaného množstva energie v plyne. Dodané množstvo energie v plyne sa určí podľa vyhlášky MH SR č. 269/2012 Z.z.. Ak odberateľ plynu v kategórii maloodber nesprístupní určené meradlo alebo inak znemožní odpočet určeného meradla, vystaví dodávateľ plynu faktúru na základe pravdepodobného odberu stanoveného v zmysle platného prevádzkového poriadku príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete, pričom rozdiely v množstvách dodávateľ plynu vyúčtuje v rámci reklamačného konania podľa účinných obchodných podmienok.
- 4.4. Odpočtové obdobie je obdobie od vykonania jedného odpočtu odberu plynu po nasledujúci odpočet. Odpočet odberu plynu vykonáva prevádzkovateľ distribučnej siete minimálne v intervaloch stanovených v prevádzkovom poriadku prevádzkovateľa distribučnej siete.
- 4.5. Fakturačné obdobie je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Fakturačné obdobie sa nemusí zhodovať s odpočtovým obdobím a môže pozostávať z viacerých odpočtových období. Vyúčtovanie odberu plynu vykonáva dodávateľ plynu najmenej jedenkrát ročne.

- 4.6. Odberateľ plynu v kategórii maloodber uhrádza v priebehu fakturačného obdobia cenu za opakované dodávky plynu („preddávky“) určené dodávateľom plynu minimálne vo výške fixnej mesačnej sadzby ceny za združenú dodávku plynu podľa dohodnutého druhu tarify. Pri určení výšky ceny za opakované dodávky plynu (preddávky) dodávateľ plynu ďalej zohľadní skutočný odber plynu za predchádzajúce porovnateľné fakturačné obdobie alebo plánovaný odber plynu na nasledujúce fakturačné obdobie. Dodávateľ plynu je oprávnený zmeniť výšku ceny za opakované dodávky plynu (preddávky) pri zmene výšky odberu plynu odberateľa plynu v kategórii maloodber oproti predchádzajúcemu porovnateľnému fakturačnému obdobiu, pri zmene druhu tarify a/alebo pri zmene ceny plynu. Zmenu rozpisu ceny za opakované dodávky plynu (preddávky) dodávateľ plynu písomne oznámi odberateľovi plynu v kategórii maloodber.
- 4.7. Odber plynu za príslušné obdobie dodávky bude ocenený cenami účinnými v danom období dodávky plynu podľa príslušného druhu tarify.
- 4.8. Ak je dodávka plynu zabezpečovaná distribúciou plynu cez jednu alebo viacero navzájom sietí, dodávateľ plynu má od odberateľa plynu v kategórii maloodber okrem cien uvedených v tomto cenníku právo aj na úhradu nákladov spojených s distribúciou plynu do odberného miesta odberateľa plynu v kategórii maloodber cez všetky takéto navzájom sietí (odhliadnuc od nákladov spojených s distribúciou plynu cez distribučnú sieť SPP – distribúcia, a.s.), t.j. ako keby mal odberateľ plynu v kategórii maloodber uzavretú samostatnú zmluvu o distribúcii plynu so všetkými dotknutými prevádzkovateľmi distribučných sietí, cez ktoré sa realizuje dodávka plynu do odberného miesta odberateľa plynu v kategórii maloodber. Tieto náklady sú určené na základe cien za prístup do distribučnej siete a distribúciu plynu schválených ÚRSO pre prevádzkovateľov navzájom sietí resp. na základe ich príslušných cenníkov.
- 4.9. Ceny v zmysle tohto cenníka nie je možné uplatňovať na ocenenie dodávky plynu, ktorá sa realizuje na základe uzatvorených zmlúv o dodávke plynu na obdobie kratšie ako 12 kalendárnych mesiacov. V prípade zmlúv o dodávke plynu uzatvorených na obdobie kratšie ako 12 mesiacov, sa cena za združenú dodávku plynu, prípadne jej jednotlivé zložky, dohodne medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu v kategórii maloodber individuálne.

#### 5. Dane

Pri fakturácii sa bude vychádzať zo sadzieb taríf uvedených v tomto cenníku bez DPH, pričom k takto vypočítanej celkovej sume bude pripočítaná DPH, spotrebná daň prípadne iná aplikovateľná daň v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov platných v čase dodania zemného plynu.

#### 6. Záverečné ustanovenia

Tento cenník nadobúda účinnosť dňom 1.1.2024. Ku dňu nadobudnutia účinnosti tohto cenníka sa ruší platnosť Cenníka E za združenú dodávku plynu pre odberateľov plynu mimo domácnosti (maloodber) s Ponukou G.Efektiv účinného od 1.4.2023.



## Informácie o ochrane osobných údajov zákazníkov

V súvislosti s poskytovaním našich produktov a služieb, ako aj produktov a služieb našich partnerov, získavame osobné údaje odberateľov elektriny, odberateľov plynu, iných zákazníkov, osôb, ktorým poskytujeme služby ako dodávateľ poslednej inštancie, návštevníkov našich webových stránok, používateľov našich aplikácií a ďalších fyzických osôb (ďalej len „**zákazníci**“ alebo „**zákazník**“). Chceme, aby naši zákazníci mali prehľad o tom, aké osobné údaje používame, čo s nimi robíme, komu ich poskytujeme a tiež rozumeli svojim právam, prostredníctvom ktorých môžu vykonávať kontrolu nad spracúvaním svojich osobných údajov.

Tento dokument poskytuje informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov zákazníkov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (Všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon**“).

Informácie uvedené v tomto dokumente platia v prípadoch, keď spracúvame osobné údaje ako prevádzkovateľ. V prípade, že vystupujeme ako sprostredkovateľ poverený iným prevádzkovateľom (napr. v prípade asistenčných služieb), relevantné informácie o ochrane osobných údajov sú uvedené v samostatnej informácii alebo vyhlásení.

### I. Základné pojmy

Sme presvedčení, že viac informácií prispieva k lepšiemu porozumeniu pravidiel spracúvania osobných údajov. V nasledujúcej časti preto uvádzame vysvetlenie najdôležitejších pojmov používaných v súvislosti s ochranou osobných údajov.

**Osobné údaje** – sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby; identifikovateľná fyzická osoba je osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby.

**Dotknutá osoba** – je identifikovaná alebo identifikovateľná fyzická osoba, ktorej sa osobné údaje týkajú. Za dotknutú osobu sa považujú všetci zákazníci ZSE, ktorí sú fyzickými osobami (vrátane podnikateľov - SZČO).

**Prevádzkovateľ** – je subjekt, ktorý určuje podmienky spracúvania osobných údajov a zodpovedá za spracúvanie osobných údajov.

**Sprostredkovateľ** – znamená subjekt, ktorý spracúva osobné údaje v mene prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ môže poveriť sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov bez súhlasu dotknutej osoby, musí sa však presvedčiť o tom, že sprostredkovateľ poskytuje dostatočné záruky na zabezpečenie súladu spracúvania osobných údajov s GDPR.

**Spracúvanie** – predstavuje operácie/činnosti vykonávané s osobnými údajmi, napríklad získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehládanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia, pričom nezáleží na tom, či sa vykonávajú automatizovane alebo manuálne.

**Profílovanie** – je akákoľvek forma automatizovaného spracúvania osobných údajov, ktoré pozostáva z použitia týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby, predovšetkým analýzy alebo predvídania aspektov dotknutej fyzickej osoby súvisiacich s majetkovými pomermi, osobnými preferenciami, záujmami, spoľahlivosťou, správaním, polohou alebo pohybom.

### II. Zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3978/B (len „**ZSE**“ alebo „**my**“ v príslušnom gramatickom tvare), e-mail: kontakt@zse.sk, Zákaznícka linka: 0850 111 555 (zo zahraničia volajte: +421 232 101 933), www.zse.sk

spracúva osobné údaje zákazníkov v rozsahu a za podmienok uvedených v tomto dokumente a ako prevádzkovateľ zodpovedá za ich ochranu a spracúvanie. Pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak, ZSE taktiež nesie zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov sprostredkovateľmi, ktorých na tento účel poverila.

### III. Podmienky spracúvania osobných údajov

#### 3.1 Kategórie osobných údajov

V závislosti od konkrétneho účelu spracúvania a právneho základu spracúvame nasledujúce kategórie osobných údajov (konkrétny rozsah osobných údajov využívaných na príslušný účel je uvedený v bode 3.2):

- identifikačné údaje (meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, údaje z dokladov totožnosti, IČO, údaje o zápise v registri alebo inej evidencii), vrátane údajov uvedených v kvalifikovanom certifikáte podpisovateľa;
- kontaktné údaje (adresa trvalého bydliska, adresa miesta podnikania, korešpondenčná adresa, telefónne číslo, faxové číslo, e-mailová adresa);
- údaje o bankovom spojení;
- informácie o odbernom mieste (adresa odberného miesta, kategória odberného miesta, číslo miesta spotreby, EIC kód);
- informácie o spotrebe energií;
- informácie o fakturovaných alebo inkasovaných sumách;
- informácie o využívaní produktov (najmä druh využívaných produktov, spôsob využívania produktov, informácie o plneniach poskytnutých zo zmluvy);
- iné údaje poskytnuté zákaznikom v súvislosti s využívaním produktov, riešením zákazníckych požiadaviek, reklamácií alebo v rámci inej komunikácie;
- pridelené identifikátory (zákaznícke číslo, číslo zmluvného účtu);
- prihlasovacie údaje do Online účtu (e-mail, heslo);
- zvukové nahrávky hovorov;
- informácie o kompenzačných platbách;
- informácie o výške pohľadávok a ďalšie informácie potrebné pre posúdenie kreditného rizika a platobnej schopnosti získané z verejne dostupných zdrojov;
- informácie o aktivitách používateľa v Online účte (preferencie a záujmy používateľa);
- informácie o interakcii a spätnej väzbe zákazníka (prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu o určitý produkt, skúsenosti s produktom, požiadavky, sťažnosti, reklamácie, kontaktná história, informácie o zaradení do kampaní);
- digitálny vlastnoručný podpis zachytávajúci rýchlosť, zrýchlenie, prítlak, sklon a zakrivenie podpisu;
- ďalšie údaje potrebné na plnenie zákonných požiadaviek a obhajovanie, uplatňovanie a preukazovanie právnych nárokov;
- osobné údaje zverejnené vo verejne dostupných registroch (napr. FINSTAT alebo Zoznam telefónnych čísel pre zamedzenie nevyžiadaných marketingových volaní);
- rodné číslo;
- cookies;
- informácie o zariadení, najmä IP adresa, operačný systém a platforma, informácie o správaní na internetových stránkach a v aplikáciách.

#### 3.2 Právny základ a účel použitia osobných údajov

Osobné údaje zákazníkov používame, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy, resp. v rámci predzmluvných vzťahov, ak nám ich použitie ukladajú právne predpisy, ak je to nevyhnutné na ochranu našich oprávnených záujmov alebo ak nám zákazníci udelili platný súhlas.

Spracúvanie údajov na základe súhlasu sa vyznačuje dobrovoľnosťou, čo znamená, že zákazník ako dotknutá osoba má právo súhlas kedykoľvek odvolať. V takom

pripade prestaneme osobné údaje používať a ak neexistuje iný právny základ pre ich použitie alebo uchovávanie, bez zbytočného odkladu ich zlikvidujeme.

Poskytnutie a spracúvanie osobných údajov na účely plnenia zmluvy a predzmluvných vzťahov predstavuje zmluvnú požiadavku. Ak nemáme k dispozícii osobné údaje v potrebnom rozsahu (najmä na overenie totožnosti a získanie údajov potrebných pre plnenie zmluvy), nemôžeme pristúpiť k uzatvoreniu zmluvy.

Chceme chrániť určité záujmy, ktoré sú dôležité pre výkon našej činnosti (napr. vymáhať neuhradené platby, obhajovať iné právne nároky, budovať vzťah s našimi zákazníkmi a zvyšovať ich spokojnosť), pričom na tento účel používame osobné údaje zákazníkov. Vždy dbáme na to, aby naše oprávnené záujmy neboli neprimerané. Ak napriek tomu majú zákazníci obavu, že spracúvanie prevažuje nad ich základnými právami a slobodami, môžu voči nemu namietať.

Osobné údaje spracúvame a poskytujeme iným subjektom aj v prípadoch, kedy na to existuje zákonná požiadavka ustanovená právnymi predpismi.

Získané osobné údaje môžu byť následne spracúvané na štatistické účely alebo iné účely, ktoré môžu byť považované za náš oprávnený záujem, avšak vždy len za podmienky, že ďalšie spracúvanie je zlučiteľné s pôvodným účelom spracúvania, pričom ZSE zabezpečí, aby boli použité osobné údaje len v nevyhnutnej miere.

### 3.2.1 Plnenie zmluvy a predzmluvné vzťahy

ZSE spracúva osobné údaje v rámci predzmluvných vzťahov (napr. ak zákazník prejaví záujem o bližšie informácie k produktu alebo si produkt objedná a je potrebné pripraviť zmluvu), na uzatvorenie, plnenie, zmenu a ukončenie zmluvy v súlade s právnymi predpismi, dodávku elektriny, plynu a ďalších tovarov alebo služieb v závislosti od predmetu zmluvy, zabezpečenie distribúcie energií a ostatných distribučných služieb vrátane poskytovania súvisiacich informácií prevádzkovateľovi distribučnej sústavy a prevádzkovateľovi distribučnej siete, informovanie o odstávkach energií, fakturáciu, udelenie plnej moci v procese zmeny dodávateľa energií, správu zmluvného účtu, spracovanie mandátu na inkaso v SEPA, odovzdanie výhier zo zákazníckych súťaží, vybavenie požiadaviek zákazníka a komunikáciu so zákazníkom v ďalších záležitostiach týkajúcich sa zmluvy.

Na tento účel používame kategórie osobných údajov uvedené v bode 3.1 písm. a) – i), pričom presný rozsah spracúvaných údajov vyplýva z príslušnej zmluvnej dokumentácie a ďalších dokumentov. Ak sa v súvislosti s využitím kvalifikovaného elektronického podpisu spracúvajú osobné údaje podpisujúceho, vyžadujeme, aby kvalifikovaný certifikát obsahoval ako atribút aspoň údaje v rozsahu meno a priezvisko podpisujúceho. Uvádzanie rodného čísla podpisujúceho v kvalifikovanom certifikáte sa nevyžaduje na dosiahnutie účelu spracúvania.

Doba spracúvania osobných údajov je vymedzená trvaním zmluvného vzťahu. Po ukončení zmluvy osobné údaje naďalej uchováваме a spracúvame na účely plnenia zákonných povinností a našich oprávnených záujmov, a to v súlade s registratúrnym poriadkom a registratúrnym plánom až po dobu 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu, pokiaľ v budúcnosti nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje dlhšiu dobu (napr. z dôvodu prebiehajúceho súdneho sporu alebo iného konania). Osobné údaje budú použité len na splnenie účelov spracúvania pretrvávajúcich aj po ukončení zmluvného vzťahu a nebudeme ich používať iným spôsobom.

### 3.2.2 Zákonná povinnosť

V rámci plnenia povinností ustanovených právnymi predpismi spracúvame osobné údaje (vrátane ich poskytovania iným subjektom) najmä na nasledujúce účely:

- riešenie súdnych sporov (zákon č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok, zákon č. 162/2015 Z. z. Správny súdny poriadok a súvisiace predpisy),
- riešenie sporov mediáciou (zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a súvisiace predpisy),
- poskytovanie informácií na účely trestného konania (zákon č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok, zákon č. 171/1993 Zb. o Policajnom zbore a súvisiace

- predpisy),
- poskytovanie informácií potrebných na zistenie skutkového stavu (zákon č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok a súvisiace predpisy),
- alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov),
- alternatívne riešenie nesporebných sporov (zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach),
- riešenie exekúcií (zákon č. 59/2018 Z. z. Exekučný poriadok),
- konkurzy a reštrukturalizácie (zákon č. 7/2005 Z. z. o konkurzoch a reštrukturalizáciách),
- správa registratúry – evidovanie, tvorba, ukladanie, ochrana registratúrnych záznamov, prístup k nim a zabezpečenie ich vyradovania (zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach),
- riešenie správnych konaní (zákon č. 71/1967 Zb. správny poriadok a súvisiace predpisy),
- konanie o priestupkoch (zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch a súvisiace predpisy),
- riešenie reklamácií (zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa),
- vybavovanie žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv podľa GDPR a Zákona,
- oznámenie porušenia ochrany osobných údajov podľa nariadenia GDPR a Zákona,
- spracovanie účtovných dokladov (zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty),
- správa daní (zákon č. 563/2009 Z. z. Daňový poriadok, zákon č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov),
- evidencia sťažností odberateľov elektriny/plynu v domácnosti (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- evidencia odberateľov elektriny v domácnosti (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- sprístupňovanie informácií poskytovateľovi energetickej služby (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- poskytovanie informácií odberateľovi (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- poskytovanie informácií zúčtovateľovi odchýlok (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike),
- evidencia a vyhodnotenie štandardov kvality, úhrada kompenzačných platieb (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike, vyhláška č. 236/2016 Z. z. štandardy kvality prenosu, distribúcie a dodávky a vyhláška č. 278/2012 Z. z. štandardy kvality, prepravy, distribúcie a dodávky plynu),
- oznamovanie zraniteľných odberateľov prevádzkovateľovi distribučnej siete/sústavy (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a súvisiace predpisy),
- dodávka elektriny ako dodávateľ poslednej inštancie (zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike, vyhláška č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a plynom),
- poskytovanie informácií vyberateľovi úhrady koncesionárskych poplatkov (zákon č. 340/2012 Z. z. o úhrade za služby verejnosti poskytované rozhlasom a televíziou),
- vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta (zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve),
- vybavovanie podnetov v súvislosti s oznamovaním kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti (zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti),
- overovanie uvedenia telefónneho čísla v Zozname telefónnych čísel pre zamedzenie nevyžiadanych marketingových volaní (zákon č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách) a ukladanie dôkazu o udelenom súhlase, jeho odvolaní alebo o uplatnenej námietke,
- plnenie príslušných zákonných alebo regulačných požiadaviek v osobitných prípadoch podľa ďalších právnych predpisov.

Na tento účel používame kategórie osobných údajov uvedené v bode 3.1 písm. a) – l), p) a q), pričom presný rozsah osobných údajov vyplýva z príslušných



právných predpisov a konkrétnej situácie. V prípade vykonávania činnosti samostatného finančného agenta sme na základe zákona oprávnení spracúvať aj rodné číslo.

Doba spracúvania osobných údajov vychádza z príslušných právnych predpisov. Pokiaľ v konkrétnom prípade nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje po dlhšiu dobu, sú údaje uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

Osobné údaje sú poskytované orgánom verejnej moci a ďalším oprávneným osobám podľa príslušných právnych predpisov. Ide najmä o súdy, advokátov, exekútorov, notárov, správcov konkurznej podstaty, mediátorov, orgány činné v trestnom konaní, správcu dane, banky, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou, okresné úrady, Úrad na ochranu osobných údajov SR, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Slovenskú inovačnú a energetickú agentúru, Slovenskú obchodnú inšpekciu, Ministerstvo vnútra SR, Rozhlas a televíziu Slovenska a Národnú banku Slovenska.

### 3.2.3 Oprávnený záujem

Oprávnený záujem predstavuje základ pre spracúvanie osobných údajov vtedy, keď sledujeme určité pre nás dôležité záujmy, pričom spracúvanie osobných údajov sa vyžaduje na ochranu a plnenie týchto záujmov. Keďže sa na použitie údajov zákazníkov nevyžaduje udelenie predchádzajúceho súhlasu, spracúvanie osobných údajov sa musí uskutočňovať primeraným spôsobom, ktorý môžu dotknuté osoby očakávať v súvislosti so vzťahom voči ZSE a tak, aby nedochádzalo k nadmernému zásahu do záujmov a základných práv dotknutých osôb.

**Proti spracúvaniu údajov na účely oprávnených záujmov máte právo uplatniť námietku.** V takom prípade môžeme ďalej spracúvať vaše osobné údaje, len pokiaľ preukážeme nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad vašimi záujmami, právami a slobodami.

ZSE spracúva osobné údaje na účely oprávnených záujmov, ktorými sú najmä:

- ochrana majetku a majetkových práv,
- preukazovanie dodržiavania zákonných a zmluvných povinností,
- zabezpečenie a zvyšovanie kvality služieb,
- starostlivosť o zákazníkov, budovanie vzťahu so zákazníkmi a zvyšovanie spokojnosti zákazníkov,
- ponuka produktov a služieb,
- budovanie značky a dobrej povesti.

Na tieto účely sú osobné údaje spracúvané najmä v nasledujúcich prípadoch:

- a) Evidencia žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), h), a to po dobu 5 rokov od vybavenia žiadosti.
- b) Uplatňovanie, obhajovanie a preukazovanie právnych nárokov (napr. upomínanie pohľadávok v omeškaní, vymáhanie pohľadávok, náhrady škody, vydanie bezdôvodného obohatenia), vrátane poistenia pohľadávok. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – l), p), q) a r). Doba uchovávania sa odvíja od zákonných premlčacích lehôt. Pokiaľ neexistuje odôvodnený predpoklad dlhšieho uchovávania v konkrétnom prípade, sú údaje zlikvidované po uplynutí 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.
- c) Evidencia došlej a odoslanej korešpondencie. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b). Doba uchovávania predstavuje 5 rokov od prijatia, resp. odoslania korešpondencie.
- d) Správa a evidencia zmlúv a iných dohôd. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) – d), i) v závislosti od konkrétneho dokumentu. Údaje sú uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvy.
- e) Priamy marketing – informácie o ponukách vlastných tovarov a služieb v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujmajú, nakoľko využíva alebo využíval podobný produkt alebo službu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely

priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú uchovávané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).

- f) Priamy marketing – informácie o produktoch a službách našich partnerov (napríklad balíka služieb, v ktorom je zahrnuté aj poistenie) v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujmajú, pretože využíva produkt alebo službu, ku ktorému sa viažu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú uchovávané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).
- g) Riešenie reakcií používateľov prostredníctvom sociálnych sietí. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a obsah komunikácie.
- h) Analýza skúseností zákazníkov s produktami a službami ZSE a ich hodnotenie za účelom optimalizovania a zvyšovania kvality poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníkov v prípadoch, kedy zákazníci vzhľadom na zmluvný vzťah so ZSE môžu primerane očakávať, že budú kontaktovaní (napr. zákazníci, ktorí v nedávnom období riešili reklamáciu, kontaktovali Zákaznícku linku, začali využívať nový produkt alebo službu alebo využili niektoré z výhod, ktoré im služba alebo produkt ponúka, či zákazníci, ktorí sa rozhodli ukončiť zmluvný vzťah so ZSE). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), g), h), o) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Osobné údaje sú uchovávané do vyhodnotenia analýzy.
- i) Zasielanie blahoželaní a iných nemarketingových informácií pri osobitných príležitostiach ako napr. najvýznamnejšie sviatky v roku, meniny, narodeniny. Spracúvané sú osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, deň a mesiac narodenia, e-mailová adresa. Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu.
- j) Organizovanie súťaží pre zákazníkov, ich vyhodnotenie a vyhlásenie výsledkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d), i), pričom konkrétny rozsah údajov sa môže odlišovať v závislosti od druhu súťaže. Osobné údaje budú spracúvané do vyhodnotenia súťaže a vyhlásenia výsledkov. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 3.2.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 3.2.2).
- k) Spotrebiteľské súťaže na sociálnych sieťach. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), informácie v kontexte konkrétnej súťaže (napr. odpoveď na súťažnú otázku) a informácie o prípadnej výhre. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 3.2.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 3.2.2).
- l) Posúdenie kreditného rizika, hodnotenie platobnej schopnosti zákazníka, predchádzanie podvodom a inému konaniu poškodzujúcemu záujmy ZSE. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), m) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Údaje sú uchovávané maximálne po dobu 5 rokov od ukončenia posledného zmluvného vzťahu so ZSE.
- m) Identifikácia a riešenie anomálií v procesoch a systémoch týkajúcich sa zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d), e), g), i), j). Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu zákazníka a ZSE.
- n) Štatistické účely. Spracúvajú sa adresné údaje a údaje týkajúce sa zmluvného vzťahu so ZSE, a to len v odôvodnených prípadoch a v nevyhnutnej miere, pričom výstupy obsahujúce štatistické údaje neobsahujú osobné údaje.

Údaje sú spracúvané počas prípravy štatistických údajov.

- o) Aktualizácia kontaktných údajov zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b).
- p) Informovanie prevádzkovateľa distribučnej sústavy o aktuálnych kontaktných údajoch zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b).
- q) Spracúvanie údajov z inteligentných meračov v súvislosti s plnením povinností ustanovených právnymi predpismi alebo na základe žiadosti zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b) a e).
- r) Zasielanie pripomienky platieb zákazníkom pred dátumom splatnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d) a f).
- s) Spracúvanie nepriradených platieb v prípade, ak nastala chyba pri riadnom zúčtovaní platby (napríklad neuvedením variabilného symbolu). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), d) a f).
- t) Informačná a sieťová bezpečnosť. Cieľom tohto spracúvania je ochrana a bezpečnosť našich informačných systémov, aplikácií a ochrana osobných údajov našich zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), i) j), n) a u).
- u) Prispôbenie obsahu internetových stránok, optimalizácia ich funkčnosti a analýza návštevnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. n), o), t) a u).
- v) Vývoj informačných systémov a testovanie ich funkčnosti. Na tento účel sa môžu v primeranej miere použiť osobné údaje v rozsahu podľa bodu 3.1 písm. a) až u).
- w) Overenie identity zákazníka pri komunikácii na diaľku. Aby sme zabezpečili, že osobné údaje zákazníka nebudú poskytnuté neoprávnenej osobe, overujeme totožnosť komunikujúcej osoby v rozsahu podľa bodu 3.1 písm. a), b), d) a i).

### 3.2.4 Súhlas so spracúvaním osobných údajov

Súhlas so spracúvaním osobných údajov sa vyžaduje, pokiaľ spracúvanie nie je možné uskutočniť na niektorom z vyššie uvedených právnych základov. Zákazník ako dotknutá osoba môže súhlas vyjadriť rôznymi spôsobmi, najmä písomne, ústne či elektronickými prostriedkami (napr. označenie políčka vo webovom formulári).

Súhlas sa vyznačuje predovšetkým tým, že musí byť slobodný (dotknutá osoba nesmie byť nútená ho udeliť) a dobrovoľný. Dobrovoľnosť znamená, že udelený súhlas možno kedykoľvek odvolať, a to rovnako jednoduchým spôsobom, akým bol súhlas poskytnutý (čo však neznamená, že musí ísť nevyhnutne o totožný spôsob). Ak dôjde k odvolaniu súhlasu, osobné údaje nesmú byť ďalej spracúvané a musia sa zlikvidovať (za predpokladu, že neexistuje iný účel spracúvania založený na inom právnom základe). Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania uskutočneného pred odvolaním súhlasu.

Údaje sú uchovávané počas trvania platného súhlasu, tzn. do uplynutia doby, na ktorú je súhlas udelený alebo do jeho odvolania.

ZSE spravidla spracúva osobné údaje zákazníkov na základe poskytnutia platného súhlasu na nasledujúce účely:

- Poskytovanie informácií o vlastných produktoch a službách ZSE, ako aj produktoch a službách našich partnerov (reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie) poštou, telefonicky alebo e-mailom. Zákazníkovi sú poskytované len všeobecné informácie bez individuálneho zamerania. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a) a b).
- Poskytovanie informácií o vlastných produktoch a službách ZSE, ako aj produktoch a službách našich partnerov (reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie) prispôbené individuálnym záujmom zákazníka na základe analýzy informácií o využívaní produktov a služieb, preferencií a záujmov zákazníka (napr. prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu

o produkt a pod.). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), e), g), n), o). S cieľom poskytnúť zákazníkovi personalizované informácie, môžu byť údaje profilované (bližšie k profilovaniu pozri bod 3.4). Poskytovanie informácií o vlastných produktoch a službách ZSE, ako aj produktoch a službách našich partnerov (reklamné kampane, mimoriadne ponuky, zľavy, akcie) prispôbené individuálnym záujmom zákazníka na základe analýzy informácií o využívaní produktov a služieb, preferencií a záujmov zákazníka (napr. prezretie určitej ponuky, prejavenie záujmu o produkt a pod.). Aby boli tieto informácie pre zákazníka zaujímavé a zodpovedali jeho individuálnym záujmom, používame inteligentné technológie, ktoré dokážu spojiť informácie získané počas návštevy našich stránok s informáciami o zákazníkovi a následne ich analyzovať. Takýmto spôsobom dokážeme hodnotiť správanie a lepšie pochopiť, čo zákazníka zaujíma. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), e), g), n), o) a u). S cieľom poskytnúť zákazníkovi personalizované informácie, môžu byť údaje profilované (bližšie k profilovaniu pozri bod 3.4).

- Registrácia do Online účtu – Zákazníckej zóny na [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. j). Údaje sú uchovávané počas trvania platného súhlasu, najdlhšie však do zrušenia registrácie.
- Podpisovanie dokumentov v elektronickej forme s využitím digitálneho vlastnoručného podpisu zákazníka na základe výslovného súhlasu. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. p). Aj v prípade odvolania súhlasu môžu byť údaje použité na účely uplatňovania, obhajovania a preukazovania právnych nárokov alebo pri výkone súdnej právomoci.
- Overenie kreditného rizika zákazníka v Nebankovom registri klientskych informácií. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 3.1 písm. a), b), m) a s).

Ukladanie cookies na koncovom zariadení návštevníka našich webových stránok. Internetové stránky prevádzkované ZSE používajú cookies a podobné technológie (ďalej len „cookies“). Cookies sú súbory, ktoré server uloží do prehliadača na zariadení návštevníka pri vstupe na internetovú stránku alebo počas používania internetovej stránky. Cookies umožňujú napr. zber údajov o používaní stránok, údajov o voľbách, výberoch či nastaveniach stránok uskutočnených návštevníkmi. Viac informácií o používaní cookies nájdete v podmienkach používania cookies umiestnených na príslušnej internetovej stránke.

Zákazník môže udeliť aj iný súhlas, ktorý nie je uvedený v tomto zozname, na špecifické spracúvanie osobných údajov alebo ich poskytnutie inej osobe.

### 3.3 Zdroj osobných údajov

ZSE získava osobné údaje predovšetkým priamo od zákazníkov ako dotknutých osôb, prevádzkovateľa distribučnej sústavy a prevádzkovateľa distribučnej siete, zabezpečujúcich distribúciu elektriny a plynu na vymedzenom území a súvisiace služby, od orgánov verejnej moci a ďalších osôb uvedených v bode 3.2.2 a z verejne dostupných zdrojov. Ak je potrebné získať osobné údaje od inej fyzickej osoby, požadujeme predchádzajúci písomný súhlas dotknutej osoby, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak.

### 3.4 Automatizované rozhodovanie, profilovanie

ZSE vykonáva automatizované individuálne rozhodovanie bez ľudského zásahu, ktoré by malo na zákazníkov právne účinky alebo podobne významný vplyv, iba v súvislosti s overením splnenia stanovených podmienok pre zákazníkom vybraný spôsob financovania produktu. Účelom takého spracúvania je hodnotenie dôveryhodnosti a plátobnej schopnosti zákazníka na základe údajov evidovaných v registroch NRKI a SRBI. Viac informácií o tomto spracúvaní je uvedených v dokumente Osobitné podmienky spracúvania osobných údajov na účely posúdenia kreditného rizika a hodnotenia plátobnej schopnosti.

Na účely priameho marketingu zaraďujeme zákazníkov do segmentov.

V niektorých prípadoch analyzujeme získané informácie a zaraďujeme zákazníkov do určitých kategórií, ktoré nám podľa stanovených kritérií umožňujú hodnotiť ich správanie a predvídať aspekty súvisiace s osobnými preferenciami a záujmami. Týmto spôsobom vytvárame profily osôb a získané údaje dopĺňame o ďalšie odvodené údaje (napr. ak si zákazník prezrel ponuku plynu, bude zaradený do profilu „záujemcovia o plyn“). V týchto prípadoch však nevykonávame automatizované individuálne rozhodovanie založené na profilovaní, ktoré by malo právne alebo podobne významné účinky (čl. 22 GDPR). Predmetom profilovania nie sú osobitné kategórie osobných údajov v zmysle čl. 9 GDPR.

### 3.5 Prenos osobných údajov

Prenos osobných údajov do tretích krajín (mimo EÚ/EHP) sa uskutoční len, ak tretia krajina podľa rozhodnutia Komisie (EÚ) zaručuje primeranú úroveň ochrany alebo ak prevádzkovateľ resp. sprostredkovateľ, ktorý je dovozcom údajov, poskytol primerané záruky ochrany osobných údajov (napr. prostredníctvom štandardných doložiek o ochrane údajov).

## IV. Príjemcovia údajov

Osobné údaje zákazníkov poskytujeme sprostredkovateľom, ktorých sme poverili ich spracúvaním v našom mene. Ide najmä o spoločnosti zo skupiny ZSE (www.skupinazse.sk), zmluvných predajcov, poskytovateľov služieb call centra, tlačiarne, poradenské spoločnosti a agentúry, inkasné spoločnosti, poskytovateľov IT služieb a ďalšie osoby, ktorých služby používame pri výkone našej činnosti. Sprostredkovateľov si starostlivo vyberáme tak, aby sme vedeli zabezpečiť právne požiadavky na ochranu údajov. ZSE poskytuje osobné údaje zákazníkov tiež doručovateľom, kuriérskym spoločnostiam, ako aj iným subjektom v rozsahu zákonom ustanovených povinností (pozri bod 3.2.2), na základe súhlasu dotknutej osoby alebo ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy v prospech dotknutej osoby.

## V. Práva dotknutej osoby a ich uplatnenie

### 5.1 Práva zákazníka

Zákazník ako dotknutá osoba má právo:

- kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov,
- získať od ZSE potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom, informácie o spracúvaní osobných údajov a kópiu údajov (za ďalšie kópie, o ktoré zákazník požiada, môže ZSE účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom),
- aby ZSE bez zbytočného odkladu opravila nesprávne osobné údaje, ktoré sa ho týkajú,
- právo na vymazanie tzn. právo dosiahnuť u ZSE bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, a ZSE je povinná bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak sú splnené podmienky ustanovené v čl. 17 GDPR,
- na obmedzenie spracúvania osobných údajov v prípadoch ustanovených v čl. 18 GDPR,
- právo na prenosnosť údajov tzn. právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol ZSE, a to v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak sú splnené podmienky uvedené v čl. 20 GDPR,

- kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka, ktoré je vykonávané na základe oprávneného záujmu vrátane namietania proti profilovaniu,
- právo na to, aby sa naňho nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho týkajú alebo ho podobne významne ovplyvňujú,
- právo domáhať sa ochrany svojich práv na príslušnom súde v zmysle čl. 78 GDPR,
- podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia, ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s GDPR. Pre územie Slovenskej republiky je dozorným orgánom Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, tel.: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

### 5.2 Možnosti uplatnenia práv

S cieľom chrániť práva zákazníkov a predchádzať prípadnému zneužitiu či úniku osobných údajov je možné práva dotknutej osoby uplatniť len nasledujúcimi spôsobmi:

- osobne na ktoromkoľvek ZSE Centre
- poštovou zásielkou zaslanou na adresu sídla alebo doručenu do podateľne ZSE
- e-mailom na adrese: kontakt@zse.sk

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je možné odvolať aj na Zákazníckej linke. Pre akceptovanie žiadosti o uplatnenie práv je nevyhnutné dostatočne identifikovať žiadateľa a zrozumiteľne a jasne špecifikovať predmet žiadosti. V opačnom prípade bude žiadosť zamietnutá. Aby sme dotknutým osobám uľahčili prístup k ich právam, pripravili sme vzory žiadostí, ktoré dostupné na [www.zse.sk](http://www.zse.sk).

V prípade práva na prístup k údajom, práva na prenosnosť a práva na výmaz údajov, ktorých zneužitie by mohlo mať zásadný dopad na práva a slobody dotknutej osoby, požadujeme, aby bol podpis žiadateľa na žiadosti zasielanej poštou alebo doručenej do podateľne úradne overený, resp. aby žiadosť zasielaná e-mailom bola podpísaná kvalifikovaným elektronickým podpisom žiadateľa. Pri osobnom podaní žiadosti tieto podmienky nemusia byť splnené, nakoľko si totožnosť overíme z predloženého dokladu totožnosti.

Ak právo dotknutej osoby uplatňuje na základe plnej moci iná osoba, požadujeme predloženie originálu plnej moci s úradne overeným podpisom splnomocniteľa, pričom plná moc nesmie byť staršia ako 6 mesiacov.

### VI. Zodpovedná osoba (data protection officer)

V prípade otázok alebo pripomienok týkajúcich sa ochrany osobných údajov sa môžete obrátiť na zodpovednú osobu, a to e-mailom na adresu: [dpo@zse-energia.sk](mailto:dpo@zse-energia.sk) alebo poštou na ZSE Energia, a.s. – zodpovedná osoba, Čulenova 6, 816 47 Bratislava.

### VII. Záverečné ustanovenia

Tento dokument s účinnosťou od 1. apríla 2023 nahrádza informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov z decembra 2018.