

# Obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby odberateľom elektriny v domácnosti spoločnosti ZSE Energia, a.s.

## Úvodné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky k zmluve o združenej dodávke elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby odberateľom elektriny v domácnosti spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**obchodné podmienky**“) podrobnejšie upravujú vzájomné vzťahy 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, ako dodávateľom elektriny (ďalej len „**dodávateľ elektriny**“) a odberateľom elektriny v domácnosti vznikajúce pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny.
2. Tieto obchodné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy o združenej dodávke elektriny uzatvorenej medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny v domácnosti podľa jeho definície uvedenej nižšie, v ktorej si zmluvné strany dohodli časť obsahu takejto zmluvy odkazom na obchodné podmienky dodávateľa elektriny, a to bez ohľadu na použitý názov obchodných podmienok v takomto odkaze.
3. Odkazy na jednotlivé body a články uvedené v niektorej časti týchto obchodných podmienok sú odkazmi na body a články výlučne takejto časti týchto obchodných podmienok, ak nie je výslovne uvedené inak.

## ČASŤ A.

### Všeobecná úprava

#### Článok I. Predmet úpravy

- 1.1 Predmetom úpravy tejto časti A. obchodných podmienok je všeobecná úprava vzájomných vzťahov medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny vznikajúcich pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy, a to primárne na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny za cenu regulovanú úradom.
- 1.2 Ustanoveniami tejto časti A. obchodných podmienok sa upravujú aj vzájomné vzťahy medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny vznikajúce pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii úradu (vrátane dynamickej ceny), a to spolu s osobitnou úpravou uvedenou v časti B. týchto obchodných podmienok, ktorá má v prípade odchýlnych dojednaní prednosť pred časťou A. týchto obchodných podmienok.

#### Článok II. Pojmy

- 2.1 Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie:

„**odberateľom elektriny**“ je odberateľ elektriny v domácnosti (t. j. fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti), ktorý uzatvoril alebo má záujem uzatvoriť zmluvu o združenej dodávke elektriny,

„**dodávateľom elektriny**“ je právnická osoba, ktorá má povolenie na dodávku elektriny a poskytuje univerzálnu službu; pre účely týchto obchodných podmienok je dodávateľom elektriny 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,

„**dodávku elektriny**“ je predaj elektriny koncovému odberateľovi elektriny,

„**úradom**“ je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví,

„**zmluvou o združenej dodávke elektriny**“ (ďalej len „**zmluva**“) je zmluva uzatvorená medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny, ktorou sa dodávateľ elektriny zaväzuje dodávať odberateľovi elektriny elektrinu vymedzenú množstvom a časovým priebehom výkonu, zabezpečiť distribúciu elektriny do OM odberateľa elektriny, vrátane súvisiacich služieb, a prevziať za odberateľa elektriny zodpovednosť za odchýlku a odberateľ elektriny sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi elektriny cenu

za dodanú elektrinu a za distribúciu elektriny a súvisiace služby,

„**univerzálnou službou**“ je služba pre odberateľov elektriny (v domácnosti), ktorú poskytuje dodávateľ elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny v ustanovenej kvalite za primerané, konkurencieschopné, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,

„**odchýlkou odberateľa elektriny**“ je odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom odberu elektriny a odobratým množstvom elektriny v reálnom čase,

„**odberným miestom**“ (ďalej len „**OM**“) je miesto odberu elektriny odberateľa elektriny vybavené určeným meradlom špecifikované v zmluve,

„**prevádzkovateľom distribučnej sústavy**“ (ďalej len „**PDS**“) je právnická osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny; OM odberateľa elektriny uvedené v zmluve je pripojené do distribučnej sústavy PDS,

„**distribúciou elektriny**“ je preprava elektriny distribučnou sústavou PDS na účel jej prepravy do OM odberateľa elektriny,

„**prevádzkovým poriadkom**“ je dokument vydaný PDS a schválený úradom upravujúci podmienky prevádzky distribučnej sústavy, ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu s elektrinou,

„**technickými podmienkami**“ je dokument vydaný PDS, ktorý zabezpečuje nediskriminačný, transparentný, bezpečný prístup, pripojenie a prevádzkovanie distribučnej sústavy, určuje technické podmienky prístupu a pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej sústavy a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej sústavy,

„**miestnou distribučnou sústavou**“ je distribučná sústava, do ktorej je pripojených najviac 100 000 odberných miest,

„**určeným meradlom**“ je prostriedok podliehajúci metrologickej kontrole v zmysle aktuálne platnej legislatívy, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie,

„**inteligentným meracím systémom**“ je súbor zložený z určených meradiel a ďalších technických prostriedkov, ktorý umožňuje zber, spracovanie a prenos nameraných údajov o výrobe alebo spotrebe elektriny, ako aj poskytovanie týchto údajov účastníkom trhu,

„**cenu za dodávku elektriny**“ je:

- a) cena za dodávku elektriny podliehajúca cenovej regulácii úradu určená podľa zvolenej sadzby dodávky elektriny odkazom na regulovaný cenník dodávateľa elektriny (ďalej len „**cena regulovaná úradom**“); maximálnu výšku ceny regulovanej úradom určuje úrad v cenovom rozhodnutí alebo je určená iným rozhodnutím orgánu verejnej moci v súlade s osobitným predpisom, a
- b) cena za dodávku elektriny nepodliehajúca cenovej regulácii úradu (ďalej len „**cena nepodliehajúca cenovej regulácii**“) určená:
  - ako fixná cena podľa zvolenej sadzby za dodávku elektriny odkazom na neregulovaný cenník dodávateľa elektriny (ďalej len „**fixná cena**“), alebo
  - ako dynamická cena, ktorej výška odráža zmeny cien na denných a vnútrodenných trhoch s elektrinou v časových intervaloch, ktoré zodpovedajú najmenej frekvencii vysporiadania obchodov na týchto trhoch (ďalej len „**dynamická cena**“),

„**cenníkom dodávky elektriny**“ je:

- a) cenník dodávateľa elektriny obsahujúci ceny regulované úradom a podmienky ich uplatnenia (ďalej len „**regulovaný cenník**“), ktorý dodávateľ elektriny vydáva v súlade s platným cenovým rozhodnutím úradu alebo iným rozhodnutím orgánu verejnej moci v súlade s osobitným predpisom; regulovaný cenník v platnom a účinnom znení je zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny, a
- b) cenník dodávateľa elektriny obsahujúci fixné ceny nepodliehajúce cenovej

regulácii a podmienky ich uplatnenia (ďalej len „**neregulovaný cenník**“); neregulovaný cenník v platnom a účinnom znení je zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny,

„**cenníkom služieb dodávateľa**“ je platný cenník dodávateľa elektriny obsahujúci ceny služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou elektriny zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny: [www.zse.sk](http://www.zse.sk),

„**cenníkom služieb PDS**“ je platný cenník PDS obsahujúci ceny neregulovaných služieb PDS súvisiacich s distribúciou elektriny uverejnený na webovom sídle PDS,

„**cenníkom za distribúciu elektriny**“ je cenník za prístup do distribučnej sústavy a distribúciu elektriny vypracovaný PDS v súlade s platným cenovým rozhodnutím úradu; Cenník za distribúciu elektriny v platnom a účinnom znení je zverejnený na webovom sídle PDS,

„**upomienkou**“ je písomné upozornenie odberateľa elektriny na podstatné porušovanie zmluvy spôsobené omeškaním odberateľa elektriny s úhradou akéhokoľvek peňažného záväzku odberateľa elektriny podľa zmluvy,

„**zákonom o energetike**“ je zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

„**zákonom o metrologii**“ je zákon č. 157/2018 Z. z. o metrologii o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

„**občianskym zákonníkom**“ je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,

„**zákonom o DPH**“ je zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov,

„**predpismi ochrany osobných údajov**“ sú akékoľvek všeobecne záväzné právne predpisy týkajúce sa ochrany osobných údajov, ktoré sú účinné v čase uzatvorenia zmluvy alebo ktoré sa stanú účinnými alebo sa začnú aplikovať neskôr, a to najmä nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 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), zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

„**zmluvou o pripojení**“ je zmluva uzatvorená medzi odberateľom elektriny a PDS, ktorej predmetom je záväzok PDS zabezpečiť v distribučnej sústave kapacitu na pripojenie odberného miesta odberateľa elektriny v zmluvne dohodnutej výške a pripojiť takéto zariadenie odberateľa elektriny k distribučnej sústave PDS,

„**pravidlami trhu**“ je vyhláška úradu č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom v znení neskorších predpisov,

„**EIC kódom**“ je identifikátor OM, ktorý stanoví PDS,

„**ZSE Centrom**“ je ktorékoľvek kontaktné miesto dodávateľa elektriny,

„**webovým sídlom dodávateľa elektriny**“ je webové sídlo [www.zse.sk](http://www.zse.sk),

„**digitálnym biometrickým podpisom**“ je podpis realizovaný vlastnou rukou zmluvnej strany alebo jej zástupcu na elektronickej podložke.

- 2.2 Definícia pojmov a slovných spojení podľa predchádzajúceho bodu 2.1 platí rovnako pre ich jednotné aj množné číslo a tieto pojmy a slovné spojenia majú význam daný príslušnou definíciou aj pri ich použití v akejkoľvek inej listine alebo dokumente vyhotovenom v súvislosti so zmluvou, pokiaľ sa v ňom nenachádza odlišná definícia.
- 2.3 Pokiaľ sú v týchto obchodných podmienkach alebo v zmluve odkazy na ustanovenia právnych predpisov a/alebo právne predpisy, ktoré boli medzichasom zmenené, opätovne prijaté alebo priamo či nepriamo nahradené inými ustanoveniami právnych predpisov a/alebo právnymi predpismi, považujú sa tieto odkazy za odkazy na ustanovenia právnych predpisov a/alebo právne predpisy, ktoré boli zmenené, opätovne prijaté alebo priamo či nepriamo nahrádzajú pôvodné ustanovenia právnych predpisov a/alebo právne predpisy, v ich platnom znení.
- 2.4 Odborné pojmy a terminológia použité v týchto obchodných podmienkach alebo v zmluve, ktoré nemajú v týchto obchodných podmienkach alebo v zmluve priradený

konkrétny význam, sa vykladajú v súlade s ich definíciou uvedenou v príslušných právnych predpisoch upravujúcich oblasť energetiky.

### Článok III. Uzatvorenie zmluvy

- 3.1 Pred uzatvorením zmluvy je odberateľ elektriny povinný oznámiť dodávateľovi elektriny všetky údaje a skutočnosti potrebné pre uzatvorenie a plnenie zmluvy a na vyzvanie dodávateľa elektriny preukázať svoju totožnosť.
- 3.2 Zmluva sa uzatvára:
- 3.2.1 osobne v priestoroch ZSE Centra alebo iného obchodného miesta dodávateľa elektriny za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, a to na podnet odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny,
- 3.2.2 v mieste trvalého bydliska odberateľa elektriny alebo v iných miestach mimo prevádzkových priestorov<sup>1</sup> dodávateľa elektriny za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny,
- 3.2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu<sup>2</sup> osobne, prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskou službou, pričom odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny nie sú súčasne prítomní pri podpísaní zmluvy,
- 3.2.4 telefonicky, za podmienok ustanovených dodávateľom elektriny (napr. zákaznícka linka dodávateľa elektriny), s následným písomným doručením zmluvy odberateľovi elektriny; ak dodávateľ elektriny telefonicky kontaktuje odberateľa elektriny s ponukou na uzavretie alebo zmenu zmluvy, je povinný odberateľovi elektriny na začiatku každého rozhovoru oznámiť svoje identifikačné údaje, ako aj obchodný zámer telefonicky komunikácie, alebo
- 3.2.5 elektronicky, za podmienok stanovených dodávateľom elektriny (napr. prostredníctvom zabezpečeného internetového portálu dodávateľa elektriny, mobilnej aplikácie dodávateľa elektriny, e-mailom, prostredníctvom digitálneho biometrického podpisu alebo inými prostriedkami diaľkovej komunikácie) bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
- 3.3 Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny sú tieto obchodné podmienky, cenník dodávky elektriny a cenník služieb dodávateľa.
- 3.4 Osoba odlišná od odberateľa elektriny je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva, to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby<sup>3</sup>. Pokiaľ je za odberateľa elektriny ako splnomocniteľa pri uzatváraní, zmene alebo ukončení zmluvy uskutočňovaný úkon na základe plnomocenstva, dodávateľ elektriny je oprávnený požadovať úradne overený podpis splnomocniteľa.
- 3.5 Obchodné podmienky sa vydávajú v písomnej podobe v slovenskom jazyku.
- 3.6 Zmluva je platná dňom jej podpísania zmluvnými stranami (v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku<sup>4</sup> podľa bodov 3.2.3 až 3.2.5, dňom včasného prijatia návrhu na uzatvorenie zmluvy zmluvnou stranou, ktorej bol návrh na uzatvorenie zmluvy určený) a účinná dňom začatia dodávky elektriny, ak nie je v zmluve alebo týchto obchodných podmienkach uvedené inak. Každá zmluva sa spravídla vzťahuje len na jedno OM odberateľa elektriny. Ak sa však prostredníctvom jedného dokumentu uzavrie zmluva zabezpečujúca združenú dodávku do viacerých OM, má sa za to, že vo vzťahu ku každému OM je uzavretá osobitná zmluva. Takéto osobitné zmluvy sa pritom posudzujú samostatne. Samostatne sa posudzujú aj také zmluvy, na základe ktorých sa v jednom dokumente uzatvára zmluva o združenej dodávke plynu a zmluva o združenej dodávke elektriny.
- 3.7 Uzatvorením zmluvy odberateľ elektriny potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti alebo má písomný súhlas vlastníka nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy pre OM, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „**oprávnený vzťah k nehnuteľnosti**“), pričom dodávateľ elektriny nie je povinný skúmať existenciu oprávneného vzťahu k nehnuteľnosti na strane odberateľa elektriny, ktorá je výlučnou zodpovednosťou odberateľa elektriny. Dodávateľ elektriny má však právo (nie povinnosť) požiadať odberateľa elektriny a odberateľ elektriny je

<sup>1</sup> § 17a ods. 3 zákona o energetike.

<sup>2</sup> § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

<sup>3</sup> § 115 a 116 Občianskeho zákonníka.

<sup>4</sup> § 17a ods. 2 zákona o energetike.

povinný, na základe požiadavky dodávateľa elektriny, predložiť dodávateľovi elektriny pri uzatvorení zmluvy alebo kedykoľvek následne v lehote stanovenej dodávateľom elektriny, doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti.

3.8 Dodávateľ elektriny má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy s odberateľom elektriny (žiadatelom o uzatvorenie zmluvy) v ktoromkoľvek z nasledujúcich prípadov:

3.8.1 odberateľ elektriny žiadajúci o uzatvorenie zmluvy nemá uzatvorenú a odsúhlasenú zmluvu o pripojení s PDS, ak PDS vyžaduje uzatvorenie zmluvy o pripojení (pred uzatvorením zmluvy je odberateľ elektriny povinný predložiť dodávateľovi elektriny k nahliadnutiu súhlas PDS s uzatvorením zmluvy, ak o to dodávateľ elektriny požiada),

3.8.2 OM, pre ktoré odberateľ elektriny požaduje uzatvoriť zmluvu nespĺňa technické podmienky PDS na pripojenie OM do distribučnej sústavy (napríklad: OM nie je pripojené do distribučnej sústavy na napätovej úrovni nízkeho napätia a pod.),

3.8.3 odberateľ elektriny žiadajúci o uzatvorenie zmluvy má voči dodávateľovi elektriny neuhradené peňažné záväzky z akéhokoľvek (aj už ukončeného) zmluvného vzťahu,

3.8.4 odberateľ elektriny žiadajúci o uzatvorenie zmluvy je blízkou osobou alebo osobou žijúcou v spoločnej domácnosti s osobou, voči ktorej dodávateľ elektriny eviduje neuhradené peňažné záväzky po splatnosti z akéhokoľvek (aj už ukončeného) zmluvného vzťahu (ďalej len „dlžník“) a žiadosť odberateľa elektriny o uzatvorenie zmluvy sa týka OM, do ktorého už dodávateľ elektriny uskutočňoval plnenia v prospech takéhoto dlžníka,

3.8.5 odberateľ elektriny žiadajúci o uzatvorenie zmluvy nepreukázal dodávateľovi elektriny oprávnený vzťah k nehnuteľnosti (v trvaní minimálne na požadovanú dĺžku doby trvania zmluvy alebo na dobu neurčitú), ak ho o to dodávateľ elektriny požiadal v súlade s bodom 3.7,

3.8.6 osoba, od ktorej odberateľ elektriny odvodzuje alebo získal oprávnený vzťah k nehnuteľnosti (t. j. vlastník, prenajímateľ, nájomca a pod.) je dlžníkom dodávateľa elektriny a žiadosť odberateľa elektriny o uzatvorenie zmluvy sa týka OM, do ktorého už dodávateľ elektriny uskutočňoval plnenia v prospech takéhoto dlžníka,

3.8.7 odberateľ elektriny žiadajúci o uzatvorenie zmluvy neposkytol dodávateľovi elektriny finančnú zábezpeku podľa bodu 3.11,

3.8.8 OM nie je voľné, čo znamená, že na OM, ku ktorému odberateľ elektriny požaduje uzatvoriť zmluvu, je uzatvorená zmluva s iným odberateľom elektriny, alebo

3.8.9 OM je pripojené do miestnej distribučnej sústavy a dodávateľ elektriny nemá uzatvorenú rámcovú distribučnú zmluvu s prevádzkovateľom takejto miestnej distribučnej sústavy.

Za účelom posúdenia existencie podmienok, pri ktorých je dodávateľ elektriny oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy s odberateľom elektriny podľa tohto bodu 3.8, má dodávateľ elektriny právo požadovať od odberateľa elektriny (žiadateľa o uzatvorenie zmluvy) predloženie relevantných dokumentov a poskytnutie času nevyhnutného na posúdenie takýchto dokumentov pred uzatvorením zmluvy, ktorý nesmie byť dlhší ako päť (5) pracovných dní.

3.9 Odberateľ elektriny podpisom zmluvy vyhlasuje, že na jeho strane neexistuje žiaden z dôvodov uvedených v bodoch 3.8.1 až 3.8.3, ktoré by dodávateľ elektriny oprávňovali odmietnuť uzatvorenie zmluvy s odberateľom elektriny.

3.10 Dodávateľ elektriny je oprávnený vyžadovať uzatvorenie zmluvy iba s vlastníkom nehnuteľnosti, v ktorej sa OM nachádza, ak na OM, pre ktoré sa má zmluva uzavrieť, dodávateľ elektriny eviduje neuhradené peňažné záväzky po splatnosti nie staršie ako 36 mesiacov, a to vo vzťahu k viac ako dvom predchádzajúcim odberateľom elektriny na takomto OM v kumulatívnej výške presahujúcej 300 €.

3.11 Dodávateľ elektriny je oprávnený pred uzatvorením zmluvy požadovať od odberateľa elektriny poskytnutie finančnej zábezpeky až do maximálnej výšky stanovenej v zákone o energetike. Povinnosť odberateľa elektriny poskytnúť dodávateľovi elektriny finančnú zábezpeku si môžu zmluvné strany dohodnúť aj v zmluve, pričom

v takom prípade je odberateľ elektriny povinný poskytnúť dodávateľovi elektriny finančnú zábezpeku v lehote a vo výške podľa zmluvy (výška finančnej zábezpeky však aj v tomto prípade nesmie presiahnuť maximálnu výšku stanovenú zákonom o energetike). Účelom finančnej zábezpeky je zabezpečenie a možnosť uspokojenia pohľadávok dodávateľa elektriny voči odberateľovi elektriny pri ukončení zmluvy. Pri ukončení zmluvy je dodávateľ elektriny povinný vrátiť odberateľovi elektriny finančnú zábezpeku najneskôr v deň poskytnutia vyúčtovania za dodávku elektriny; pritom je dodávateľ elektriny oprávnený započítať to, čo mu odberateľ elektriny dlží.

3.12 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, ak zmluva, ktorej sa takáto zmena týka, bola uzatvorená písomne. Spôsob a forma akou sa zmena zmluvy vykoná sú zmluvnými stranami dohodnuté v zmluve, týchto obchodných podmienkach alebo ich dostupným a zrozumiteľným spôsobom určí dodávateľ elektriny tak, aby boli v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a nevzbudzovali pochybnosti o vóli zmluvných strán.

3.13 Za zmenu zmluvy v súlade s predchádzajúcim bodom 3.12 sa považuje aj odberateľom elektriny vykonaná akceptácia ponuky (produktu, služby) dodávateľa elektriny (resp. súhlas s jej poskytovaním), ktorej obsahom je aj zmena zmluvy, a to písomne, prostredníctvom telefonической zákaznickej linky dodávateľa elektriny, internetového portálu dodávateľa elektriny alebo prostredníctvom iných elektronických a mechanických prostriedkov.

3.14 Zmluva je možné zmeniť bez potreby uzatvorenia dodatku k zmluve aj na základe akceptovania písomnej žiadosti odberateľa elektriny dodávateľom elektriny alebo prostredníctvom oznámenia druhej zmluvnej strane, keď dochádza k zmene:

3.14.1 bankového spojenia oznámenej druhej zmluvnej strane,

3.14.2 identifikačných údajov dodávateľa elektriny zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky oznámenej odberateľovi elektriny prostredníctvom zverejnenia oznamu o takejto zmene na webovom sídle dodávateľa elektriny,

3.14.3 adresy alebo korešpondenčnej adresy odberateľa elektriny, vrátane iných kontaktných údajov odberateľa elektriny nevyhnutných pre plnenie zmluvy, písomne oznámenej dodávateľovi elektriny,

3.14.4 cenníka dodávky elektriny, cenníka služieb dodávateľa alebo obchodných podmienok oznámenej odberateľovi elektriny spôsobom uvedeným v týchto obchodných podmienkach,

3.14.5 počtu a odhadovanej výšky požadovaných platieb za opakované dodanie tovaru a služby (preddavkových platieb) oznámenej dodávateľom elektriny odberateľovi elektriny alebo v prípade akceptovania žiadosti odberateľa elektriny na takúto zmenu dodávateľom elektriny,

3.14.6 formy úhrady platieb za opakované dodanie tovaru a služby (preddavkových platieb) a vyúčtovacej faktúry oznámenej druhej zmluvnej strane,

3.14.7 sadzby dodávky elektriny alebo distribučnej sadzby, v prípade akceptovania žiadosti odberateľa elektriny na takúto zmenu dodávateľom elektriny, alebo

3.14.8 technických parametrov OM na základe dohody medzi odberateľom elektriny a PDS (najmä: počtu fáz, rezervovanej kapacity alebo amperickej hodnoty ističa/ov), ktorú dodávateľovi elektriny oznámi PDS.

3.15 V zmluve sa dodávateľ elektriny zaväzuje zabezpečiť dodávku elektriny, distribúciu elektriny, vrátane prenosu elektriny a súvisiacich služieb do OM a prevzatie zodpovednosti za odchýlku za OM a odberateľ elektriny sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi elektriny zmluvne dohodnutú cenu.

3.16 Dodávateľ nie je povinný zabezpečovať dodávku elektriny, distribúciu elektriny, vrátane prenosu elektriny do OM podľa zmluvy, ak nastala a trvá niektorá z nasledujúcich skutočností:

3.16.1 OM nie je pripojené do distribučnej sústavy PDS alebo prišlo k ukončeniu zmluvy o pripojení OM,

3.16.2 distribúcia elektriny do OM bola prerušená alebo obmedzená v súlade s článkom VII., alebo

3.16.3 distribúcia elektriny do OM bola ukončená zo strany PDS z dôvodov

na strane odberateľa elektriny (napríklad na žiadosť odberateľa elektriny pri rekonštrukcii a pod.).

- 3.17 Odberateľ elektriny je povinný poskytnúť dodávateľovi elektriny (ako novému dodávateľovi) odo dňa podpisu zmluvy potrebnú súčinnosť smerujúcu k vykonaniu zmeny dodávateľa a je povinný zdržať sa akýchkoľvek úkonov, ktoré by tomu mohli zabrániť, t. j. najmä, ale nielen ukončenie zmluvy pred vykonaním zmeny dodávateľa (pokiaľ odberateľovi elektriny takéto právo nevyplýva zo zmluvy alebo príslušných právnych predpisov), odvolanie výpovede alebo iného ukončenia zmluvy s pôvodným dodávateľom elektriny. Ak odberateľ elektriny poruší ktorúkoľvek zo svojich povinností podľa predchádzajúcej vety, dodávateľ elektriny je oprávnený požadovať od odberateľa elektriny zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške dohodnutej pre tento účel v zmluve, ktorú je odberateľ elektriny povinný dodávateľovi elektriny uhradiť. Povinnosti odberateľa elektriny podľa tohto bodu nadobúdajú platnosť a účinnosť už momentom uzatvorenia zmluvy.
- 3.18 Z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku, odberateľ elektriny nesmie mať v čase účinnosti zmluvy uzatvorenú inú účinnú zmluvu s iným dodávateľom elektriny, ktorej predmetom je dodávka elektriny do OM, do ktorého zabezpečuje dodávku elektriny iný dodávateľ elektriny. Pre vylúčenie pochybností platí, že nejde o porušenie tejto povinnosti v prípade, ak odberateľ elektriny uzavrie s iným dodávateľom elektriny zmluvu podľa predchádzajúcej vety, ak má takéto zmluva nadobudnúť účinnosť až zmenou dodávateľa elektriny.
- 3.19 Zmluva obsahuje všetky povinné náležitosti vyplývajúce z príslušnej platnej legislatívy, najmä zo zákona o energetike a pravidiel trhu.
- 3.20 Pri právnych úkonoch smerujúcich k uzavretiu zmluvy, jej zmenám a ukončovaniu je možné vlastnoručný podpis zástupcu dodávateľa elektriny nahradiť faksimile tohto podpisu. Dodávateľ elektriny tak môže postupovať aj pri následnom písomnom styku v rámci plnenia zmluvy. Právne úkony zmluvných strán podľa predchádzajúcej vety môžu byť podpísané aj digitálnym biometrickým podpisom, a to v prípadoch, v ktorých to dodávateľ elektriny umožňuje.

#### Článok IV. Cena a platobné podmienky

- 4.1 Cena za dodávku elektriny je cenou regulovanou úradom, ktorá je stanovená v súlade s cenovým rozhodnutím úradu alebo iným rozhodnutím orgánu verejnej moci v súlade s osobitným predpisom a určená regulovaným cenníkom, ktorý je zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny. Z označenia sadzieb v regulovanom cenníku musí byť zrejmé, o ktorú zo sadzieb uvedených v cenovom rozhodnutí úradu alebo inom rozhodnutí orgánu verejnej moci ide. Odberateľ elektriny si môže podľa svojich odberových pomerov zvoliť sadzbu podľa pravidiel uvedených v regulovanom cenníku. Podmienky zmeny zvolenej sadzby sú uvedené v regulovanom cenníku. V prípade, že vydaním nového regulovaného cenníka dôjde k zániku alebo zmene sadzby dohodnutej v zmluve, nový regulovaný cenník zároveň stanoví novú sadzbu, ktorou sa doterajšia sadzba nahrádza.
- 4.2 Cena za dodávku elektriny sa uplatňuje pre každé OM vo zvolenej sadzbe dodávky elektriny osobitne.
- 4.3 Dodávateľ elektriny má právo zmeniť cenu za dodávku elektriny. Odberateľ elektriny má právo byť informovaný o každej zmene ceny za dodávku elektriny a v prípade nesúhlasu so zmenou ceny za dodávku elektriny vykonanou z iného dôvodu, ako v dôsledku rozhodnutia úradu, má odberateľ elektriny právo zmluvu vypovedať podľa bodu 16.1, ak nie je vo všeobecne záväzných právnych predpisoch uvedené inak. Dodávateľ elektriny vykoná zmenu ceny za dodávku elektriny zmenou cenníka dodávky elektriny. Zmena cenníka dodávky elektriny pri zmene ceny za dodávku elektriny sa oznámi odberateľovi elektriny jeho zverejnením najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa elektriny, a zároveň zverejnením v ZSE Centrách dodávateľa elektriny. Odberateľ elektriny je povinný oboznámiť sa s každou zmenou ceny za dodávku elektriny. Dodávateľ elektriny je oprávnený prístupíť k zmene ceny za dodávku elektriny a účtovať odberateľovi elektriny dodávku elektriny podľa nového cenníka dodávky elektriny najmä, ale nielen, ak dôjde k zmene cenového rozhodnutia úradu (v prípade regulovaného cenníka)

alebo k zmene trhových okolností odôvodňujúcich zmenu ceny za dodávku elektriny (v prípade neregulovaného cenníka).

- 4.4 K cene za dodávku elektriny dodávateľ elektriny pripočíta:
- 4.4.1 cenu za distribúciu elektriny vrátane prenosu elektriny a strát elektriny pri prenose a ceny za straty elektriny pri distribúcii elektriny a ostatné položky podľa aktuálne platného cenového rozhodnutia úradu, ktorým boli schválené alebo určené ceny za prístup do distribučnej sústavy a distribúciu elektriny pre PDS,
- 4.4.2 tarifu za systémové služby a tarifu za prevádzkovanie systému podľa aktuálne platného cenového rozhodnutia úradu, ktorým bola určená alebo schválená tarifa za prevádzkovanie systému a tarifa za systémové služby a odvod podľa § 10 ods. 1 písm. b) zákona č. 308/2018 Z. z. o Národnom jadrovom fonde a o zmene a doplnení zákona č. 541/2004 Z. z. o mierovom využívaní jadrovej energie (atómový zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktoré budú odberateľovi elektriny fakturované pre každé OM osobitne. V prípade zmeny výšky cien a poplatkov podľa tohto bodu 4.4, zmenou príslušných cenových rozhodnutí úradu alebo príslušných právnych predpisov, je dodávateľ elektriny oprávnený účtovať odberateľovi elektriny takéto ceny a poplatky vo výške stanovenej v súlade s takto vykonanými zmenami.
- 4.5 Informácie o cene za dodávku elektriny vrátane jej štruktúry môže odberateľ elektriny získať prostredníctvom zákaznickej linky dodávateľa elektriny 0850 111 555, ZSE Centra alebo na webovom sídle dodávateľa elektriny.
- 4.6 Dodávateľ elektriny si vyhradzuje právo splatniť vybrané služby (resp. úkony, ktoré odberateľ elektriny vyvolal svojim konaním, resp. nekonaním) podľa platného príslušného cenníka služieb dodávateľa alebo cenníka služieb PDS. Odberateľ elektriny podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s cenníkom dodávky elektriny, cenníkom služieb dodávateľa a cenníkom služieb PDS zverejneným na webovom sídle PDS oboznámi.
- 4.7 Dodávateľ elektriny fakturuje dodávku elektriny podľa údajov zistených PDS odpočtom určeného meradla, samoodpočtom alebo podľa typového diagramu dodávky podľa prevádzkového poriadku PDS. Dodané a odobraté množstvo elektriny sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách (kWh). Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi, ako aj zákonom o energetike.
- 4.8 Zúčtovacím obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny. Odber elektriny je vymedzený cyklickými odpočtami určených meradiel v súlade s prevádzkovým poriadkom PDS. Dodávateľ elektriny vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné OM odberateľa elektriny, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne. Vyúčtovaciu faktúru za spotrebu elektriny môže dodávateľ elektriny vystaviť aj v prípade mimoriadneho odpočtu, najmä pri výmene určeného meradla a pod. Zúčtovacie obdobie sa nemusí zhodovať s odpočtovým obdobím a môže pozostávať z viacerých odpočtových období.
- 4.9 V prípade OM odberateľa elektriny vybaveného inteligentným meracím systémom sa vyúčtovanie odberu elektriny vykonáva mesačne, na základe skutočnej spotreby elektriny zistenej PDS, ak sa dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny nedohodli inak.
- 4.10 Odberateľ elektriny je v priebehu zúčtovacieho obdobia povinný uhrádzať dodávateľovi elektriny dohodnuté preddavkové platby za opakované dodávky elektriny. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý dodávateľ elektriny doručí odberateľovi elektriny prvýkrát po uzatvorení zmluvy a následne na každé ďalšie zúčtovacie obdobie spoločne s vyúčtovacou faktúrou. Pri určení výšky preddavkových platieb na ďalšie zúčtovacie obdobie, dodávateľ elektriny zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce zúčtovacie obdobie, pričom stanovená výška bude zohľadňovať odber elektriny odberateľa elektriny za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Dodávateľ elektriny alebo odberateľ elektriny môže navrhnúť zmenu výšky (zníženie alebo navýšenie) preddavkových platieb pri zmene výšky odberu elektriny odberateľa elektriny oproti predchádzajúcemu porovnateľnému zúčtovaciemu obdobiu a/alebo pri zmene ceny

- za združenú dodávku elektriny. Maximálny počet preddavkových platieb za zúčtovacie obdobie je jedenásť (11).
- 4.11 Prvým dňom platnosti nového rozpisu preddavkových platieb, ktorý prekrýva obdobie alebo časť obdobia skôr vystaveného rozpisu preddavkových platieb, sa končí platnosť pôvodného rozpisu preddavkových platieb.
- 4.12 Dodávateľ elektriny si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť zmluvne dohodnutú formu úhrady preddavkových platieb v prípade, ak je z predchádzajúcich úhrad platieb odberateľa elektriny zrejmé, že odberateľ elektriny opakovane využíva inú formu úhrady platieb, ako má dohodnutú v zmluve. O zmene výšky preddavkových platieb a o zmene formy úhrady platieb bude odberateľ elektriny informovaný vhodnou formou, napríklad na vyúčtovacej faktúre alebo vystavením nového rozpisu preddavkových platieb. Ak odberateľ elektriny nesúhlasí so zmenou formy úhrady platieb, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť vhodnou formou dodávateľovi elektriny.
- 4.13 Po zistení odberu elektriny za príslušné zúčtovacie obdobie, vypočíta dodávateľ elektriny rozdiel medzi cenou plnenia predmetu zmluvy (univerzálnej služby) stanovenou na základe zisteného odberu elektriny a súčtom prijatých preddavkových platieb príslušajúcich zúčtovaciemu obdobiu, pre ktoré je vystavená vyúčtovacia faktúra. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi elektriny vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné OM odberateľa elektriny v súlade s cenami plnenia predmetu zmluvy (univerzálnej služby) platným a účinným v čase dodávky elektriny elektriny, spravidla ako preplatok alebo ako nedoplatok.
- 4.14 Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, pokiaľ nie je dohodnuté inak, pričom lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nesmie byť kratšia ako štrnásť (14) dní odo dňa jej vystavenia.
- 4.15 Dodávateľ elektriny vráti odberateľovi elektriny preplatok z vyúčtovacej faktúry v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry spôsobom podľa zmluvnými stranami dohodnutej formy úhrady:
- 4.15.1 bankovým prevodom na bankový účet odberateľa elektriny, alebo
  - 4.15.2 poštovým peňažným poukazom,
- alebo vykoná započítanie preplatku z vyúčtovacej faktúry v zmysle týchto obchodných podmienok a príslušných právnych predpisov.
- 4.16 Dodávateľ elektriny je oprávnený preplatok z vyúčtovacej faktúry započítať voči pohľadávke za dodávku elektriny, združenú dodávku elektriny alebo s akýmkoľvek peňažným záväzkom odberateľa elektriny voči dodávateľovi elektriny, s ktorým je odberateľ elektriny po lehote splatnosti, a to do výšky, v akej sa tieto pohľadávky vzájomne kryjú. Dodávateľ elektriny informuje odberateľa elektriny o vzájomnom započítaní pohľadávok písomne.
- 4.17 Dodávateľ elektriny je oprávnený preplatok z vyúčtovacej faktúry započítať aj voči najbližšie splatnej preddavkovej platbe odberateľa elektriny (ďalej len „**prvá preddavková platba**“) za predpokladu, že výška preplatku je rovná alebo nižšia ako výška prvej preddavkovej platby. Odberateľ elektriny je oprávnený vyjadriť nesúhlas s takýmto započítaním v nižšie uvedenej lehote prostredníctvom telefonickkej Zákazníckej linky dodávateľa elektriny, osobne v ZSE Centrách, 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 elektriny informovaný v príslušnej vyúčtovacej faktúre. Ak nesúhlas odberateľa elektriny so započítaním nebude oznámený dodávateľovi elektriny najneskôr štyri (4) pracovné dni pred splatnosťou vyúčtovacej faktúry, pohľadávka odberateľa elektriny na uhradenie preplatku a pohľadávka dodávateľa elektriny na zaplatenie prvej preddavkovej platby (resp. jej príslušná časť) zaniknú v rozsahu, v ktorom sa vzájomne kryjú. V prípade takéhoto započítania dodávateľ elektriny nie je v omeškaní so zaplatením preplatku a odberateľ elektriny nemá nárok na úrok z omeškania za obdobie od splatnosti preplatku do započítania. V prípade, ak dodávateľ elektriny po vystavení vyúčtovacej faktúry vykoná započítanie preplatku (resp. jeho časti) podľa bodu 4.16 formou kompenzačného listu (ďalej len „**kompenzácia**“), pohľadávka dodávateľa elektriny na zaplatenie prvej preddavkovej platby (resp. jej príslušná časť) zanikne započítaním podľa tohto bodu 4.17 len v rozsahu, v ktorom sa vzájomne kryje so zostatkom preplatku po vykonaní kompenzácie. V takomto prípade bude odberateľovi elektriny zaslaný nový rozpis preddavkových platieb.
- 4.18 V prípade nevrátenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom elektriny jedným zo spôsobov podľa bodu 4.15, má odberateľ elektriny právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi elektriny najmenej päť (5) dní pred splatnosťou preddavkovej platby alebo v lehote dohodnutej v zmluve.
- 4.19 Všetky platby podľa zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým zmluvnými stranami. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník zmluvy sám. Pre vylúčenie pochybností, pod nákladmi spojenými s úhradou záväzkov podľa zmluvy sa nerozumejú náklady spojené s uplatnením pohľadávky vzniknutej zo zmluvy (najmä, ale nie len náklady na upomienku alebo náklady na vymáhanie dlhu). Zmluvné strany si môžu dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb:
- 4.19.1 inkaso z bankového účtu odberateľa elektriny (SEPA inkaso),
  - 4.19.2 bankový prevod, alebo
  - 4.19.3 poštový peňažný poukaz.
- 4.20 V platobnom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre, v rozpise preddavkových platieb, upomienke alebo v zmluve. Pri bezhotovostnom prevode z bankového účtu sa za deň úhrady platby považuje deň, v ktorom bola platba pripísaná na bankový účet dodávateľa elektriny alebo odberateľa elektriny. Ak odberateľ elektriny vykoná úhradu platby s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet dodávateľa elektriny, ako je uvedený na faktúre, v rozpise preddavkových platieb, upomienke a pod. a zároveň platbu nie je možné identifikovať iným spôsobom, takáto platba sa považuje za neuhradenú a dodávateľ elektriny je oprávnený vrátiť odberateľovi elektriny platbu ako neidentifikovateľnú a účtovať mu úrok z omeškania vo výške určenej všeobecne záväzným právnym predpisom, a to od dátumu splatnosti faktúry, resp. preddavkovej platby podľa rozpisu preddavkových platieb, až do jej riadnej úhrady. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet dodávateľa elektriny alebo odberateľa elektriny sa za deň úhrady platby považuje deň, kedy poštový podnik prijal hotovosť, pričom voči dodávateľovi elektriny sa takáto platba považuje za uhradenú až momentom, keď sa dodávateľ elektriny o jej vykonaní dozvedel alebo 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 elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, ktorá nesmie byť kratšia ako štrnásť (14) dní a preddavkovú platbu v lehote splatnosti podľa platného rozpisu preddavkových platieb. Ak pri nedoplatku z vyúčtovacej faktúry odberateľ elektriny požiada dodávateľa elektriny o plnenie dlžných platieb v splátkach, dodávateľ elektriny môže umožniť takéto plnenie stanovením primeranej výšky a počtu splátok v závislosti od objektívnych možností odberateľa elektriny a pravidiel stanovených dodávateľom elektriny. Dodávateľ elektriny má právo žiadať odberateľa elektriny podľa predchádzajúcej vety nevyhovieť. S umožnením plnenia dlžných platieb v splátkach môže byť spojený aj poplatok vo výške podľa cenníka služieb dodávateľa, ktorý sa odberateľ elektriny zaväzuje dodávateľovi elektriny uhradiť.
- 4.22 Ak odberateľ elektriny neuhradí akúkoľvek platbu podľa zmluvy v lehote splatnosti, dodávateľ elektriny je oprávnený účtovať odberateľovi elektriny 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 a zaslať odberateľovi elektriny výzvu na zaplatenie (upomienku), a to na náklady odberateľa elektriny vo výške podľa cenníka služieb dodávateľa platného v čase vystavenia upomienky. Odberateľ elektriny je povinný uhradiť dodávateľovi elektriny vyúčtované úroky z omeškania a náklady na upomienku.
- 4.23 V prípade nezaplatenia akejkoľvek platby podľa zmluvy ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako tridsať (30) pracovných dní

- od odoslania upomienky odberateľovi elektriny, je dodávateľ elektriny oprávnený postupovať v súlade s bodom 7.3; právo dodávateľa elektriny odstúpiť od zmluvy podľa bodu 15.3 tým nie je dotknuté.
- 4.24 Dodávateľ elektriny má právo priradiť platbu odberateľa elektriny na ktorúkoľvek neuhradenú pohľadávku odberateľa elektriny zo zmluvy podľa svojho uváženia. Dodávateľ elektriny má právo považovať odberateľom elektriny navyše vykonanú platbu za platbu prijatú pred dodaním určenú na úhradu pohľadávok.
- 4.25 Ak odberateľ elektriny udelil dodávateľovi elektriny mandát na SEPA inkaso, dodávateľ elektriny zadá banke výzvu na SEPA inkaso na úhradu faktúry z účtu odberateľa elektriny v lehote splatnosti. Odberateľ elektriny 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 elektriny zaväzuje zabezpečiť úhradu faktúry alebo preddávkovej platby iným spôsobom uvedeným v bode 4.19.
- 4.26 Dodávka elektriny a distribúcia elektriny, vrátane ďalších súvisiacich služieb podľa zmluvy, sú považované za opakované dodanie tovaru a služieb v zmysle zákona o DPH. K cenám sa pri fakturácii pripočíta daň z pridanej hodnoty 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.
- 4.27 Faktúry vyhotovené prostriedkami hromadného spracovania (výpočtovou technikou) sú kontrolované a nemusia byť dodávateľom elektriny podpísané.
- 4.28 Ak sa zmluvné strany dohodli na elektronickom vyhotovení faktúry, nie je dodávateľ elektriny povinný zasielať odberateľovi elektriny faktúru aj v tlačenej písomnej forme.
- 4.29 Vzor vyúčtovania dodávky elektriny pre odberateľa elektriny (vzorová faktúra) je prílohou týchto obchodných podmienok.
- 5.3 Odberateľ elektriny je vo vzťahu k dodávateľovi elektriny povinný najmä, ale nie len:
- 5.3.1 odoberať elektrinu od dodávateľa elektriny v OM, riadiť sa podmienkami dohodnutej sadzby a uhrádzať dodávateľovi elektriny cenu za plnenie predmetu zmluvy (univerzálnu službu), ako aj ďalšie poplatky, tarify a odvody podľa článku IV. riadne a včas,
- 5.3.2 odoberať elektrinu spotrebúvanú v OM výlučne od dodávateľa elektriny, a to počas celej doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená a nezmeniť dodávateľa elektriny alebo neukončiť odber elektriny v OM pred platným ukončením zmluvy alebo pred uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená; v prípade porušenia povinnosti odberateľa elektriny podľa predchádzajúcej vety je dodávateľ elektriny oprávnený požadovať od odberateľa elektriny zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške uvedenej v zmluve,
- 5.3.3 spotrebúvať elektrinu v OM výlučne pre vlastnú spotrebu odberateľa elektriny v domácnosti,
- 5.3.4 informovať dodávateľa elektriny o zmene údajov potrebných pre uzatvorenie zmluvy, vrátane oznámenia o postavení zdaniteľnej osoby podľa zákona o DPH, a to vždy najneskôr do päť (5) pracovných dní od ich zmeny; inak odberateľ elektriny zodpovedá dodávateľovi elektriny za dôsledky a škody nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti,
- 5.3.5 mať a kedykoľvek na požiadanie dodávateľa elektriny preukázať dodávateľovi elektriny oprávnený vzťah k nehnuteľnosti podľa bodu 3.7, a to v lehote štrnásť (14) dní odo dňa doručenia výzvy dodávateľa elektriny (najmä, ale nielen, ak vlastníkom takejto nehnuteľnosti spochybni oprávnený vzťah k nehnuteľnosti odberateľa elektriny); právne posúdenie predložených dokumentov a oznámených skutočností dodávateľ elektriny nevykonáva,
- 5.3.6 zabezpečiť pripojenie OM k distribučnej sústave PDS na základe platnej a účinnej zmluvy o pripojení počas celej doby trvania zmluvy, a poskytnúť dodávateľovi elektriny súčinnosť podľa bodu 3.17.
- 5.4 Podmienky dodávky elektriny za cenu regulovanú úradom:
- 5.4.1 odberateľ elektriny, ktorý má uzatvorenú zmluvu za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii úradu na dobu nepresahujúcu 31. december aktuálneho kalendárneho roku, si môže uplatniť právo na dodávku elektriny za cenu regulovanú úradom tak, že najneskôr do 31. marca takéhoto kalendárneho roku požiada dodávateľa elektriny o dodávku elektriny na základe zmluvy za cenu regulovanú úradom na nasledujúci kalendárny rok, a
- 5.4.2 odberateľ elektriny, ktorý sa pripája do distribučnej sústavy, alebo ktorý pokračuje v odbere elektriny na OM po zmene odberateľa a odberateľ elektriny, ktorému dodáva elektrinu dodávateľ poslednej inštalácie, je oprávnený požiadať dodávateľa elektriny o dodávku elektriny na základe zmluvy za cenu regulovanú úradom kedykoľvek v priebehu kalendárneho roka.

#### **Článok V. Práva a povinnosti dodávateľa elektriny a odberateľa elektriny a podmienky dodávky elektriny za cenu regulovanú úradom**

- 5.1 Vzájomné práva a povinnosti dodávateľa elektriny a odberateľa elektriny vyplývajú z príslušnej platnej legislatívy, najmä zo zákona o energetike a pravidiel trhu, ako aj zo zmluvy a týchto obchodných podmienok.
- 5.2 Dodávateľ elektriny je vo vzťahu k odberateľovi elektriny povinný najmä, ale nie len:
- 5.2.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku elektriny do OM formou opakovaných dodávok elektriny, za podmienok dohodnutých v zmluve a týchto obchodných podmienkach,
- 5.2.2 poskytovať odberateľovi elektriny informácie v rozsahu stanovenom v zákone o energetike,
- 5.2.3 dodržiavať štandard kvality, evidovať, vyhodnocovať a zverejňovať údaje o štandardoch kvality, a to v súlade s platnou vyhláškou úradu upravujúcou štandard kvality dodávky elektriny<sup>5</sup>. Ak dodávateľ elektriny nedodrží štandard kvality a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť odberateľovi elektriny kompenzačnú platbu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb bude dodávateľ elektriny postupovať v súlade s platnou vyhláškou úradu upravujúcou štandard kvality dodávky elektriny. Vyhodnocovanie štandardov kvality dodávateľ elektriny zverejňuje na svojom webovom sídle dodávateľa elektriny,
- 5.2.4 v prípade platného ukončenia zmluvy, umožniť odberateľovi elektriny bezodplatnú zmenu dodávateľa elektriny alebo zmenu agregátora (ak je dodávateľ elektriny poskytovateľom flexibility); uvedeným nie je dotknuté právo dodávateľa elektriny na náhradu škody a zmluvných pokút za porušenie zmluvy odberateľom elektriny, a
- 5.2.5 uzatvoriť zmluvu s dynamickou cenou elektriny s každým odberateľom elektriny, ktorý ho o to požiada a má v OM nainštalovaný inteligentný merací systém.

#### **Článok VI. Meranie elektriny**

- 6.1 Meranie množstva odobratej elektriny uskutočňuje PDS určeným meradlom vo vlastníctve PDS v OM v súlade s prevádzkovým poriadkom PDS a technickými podmienkami, ktoré má PDS zverejnené na svojom webovom sídle, pričom odberateľ elektriny je povinný poskytnúť PDS za účelom zistenia stavu určeného meradla všetku nevyhnutnú súčinnosť.
- 6.2 Dodávka elektriny nastáva prechodom elektriny určeným meradlom, pričom záväzok dodávateľa elektriny dodávať odberateľovi elektrinu a zabezpečiť distribúciu elektriny do OM je splnený umožnením odberateľovi elektriny odoberať elektrinu v OM.
- 6.3 Ak z dôvodu poruchy určeného meradla alebo z iného dôvodu nemožno určiť odobraté množstvo elektriny fyzickým odpočtom, PDS určí množstvo odobratej elektriny postupom podľa prevádzkového poriadku PDS. Všetky poruchy na určenom meradle, vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré odberateľ elektriny zistí, je povinný bezodkladne nahlásiť PDS prostredníctvom kontaktných

<sup>5</sup> Vyhláška úradu č. 236/2016 Z. z. ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

údajov zverejnených na webovom sídle PDS.

- 6.4 PDS je povinný písomne informovať odberateľa elektriny o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej pätnásť (15) dní vopred; to neplatí, ak odberateľ elektriny súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Pri neplánovanej výmene určeného meradla PDS bezodkladne oznámi odberateľovi elektriny termín výmeny určeného meradla. PDS je pri výmene určeného meradla povinný informovať odberateľa elektriny o stave odobratého množstva elektriny, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa odberateľ elektriny nezúčastní výmeny určeného meradla, je PDS povinný písomne informovať odberateľa elektriny o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladiť demontované určené meradlo najmenej tridsať (30) dní z dôvodu umožnenia kontroly.
- 6.5 Dôvodom výmeny určeného meradla môže byť najmä:
  - 6.5.1 výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
  - 6.5.2 výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
  - 6.5.3 výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle, alebo
  - 6.5.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
- 6.6 Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom PDS, resp. technickými podmienkami PDS.
- 6.7 Ak má odberateľ elektriny pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí chybu na určenom meradle, môže prostredníctvom dodávateľa elektriny písomne požiadať PDS o zabezpečenie jeho preskúšania. Dodávateľ elektriny je povinný túto žiadosť odberateľa elektriny odoslať PDS, ktorý v zákonnej lehote zabezpečí preskúšanie určeného meradla. Podanie žiadosti o preskúšanie určeného meradla zbavuje odberateľa elektriny povinnosti uhradiť preddávkové platby alebo vyúčtovanie za odobratú elektrinu v lehote ich splatnosti. Ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa zákona o metrologii, uhradí náklady spojené s preskúšaním a výmenou určeného meradla odberateľ elektriny. Ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa zákona o metrologii, náklady spojené s preskúšaním a výmenou určeného meradla hradí PDS.
- 6.8 Všetky poruchy na určenom meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré odberateľ elektriny zistí, je povinný bezodkladne nahlásiť PDS.
- 6.9 Odberateľ elektriny má právo aj na priamu komunikáciu s PDS ohľadom všetkých technických záležitostí pripojenia OM do distribučnej sústavy PDS.

#### Článok VII. Obmedzenie a prerušenie distribúcie elektriny

- 7.1 Distribúcia elektriny do OM odberateľa elektriny môže byť obmedzená alebo prerušená v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas, v prípadoch a za podmienok ustanovených v zákone o energetike, pravidlách trhu, ako aj v súvisiacej platnej legislatíve.
- 7.2 V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny je PDS povinný miestne obvyklým spôsobom a zverejnením na svojom webovom sídle oznámiť odberateľovi elektriny najmenej pätnásť (15) dní vopred začiatok obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny a dobu trvania obmedzenia, alebo prerušenia distribúcie elektriny.
- 7.3 Dodávateľ elektriny je oprávnený požiadať PDS o obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny do OM odberateľa elektriny, ak odberateľ elektriny podstatne porušuje zmluvu aj po doručení predchádzajúceho písomného upozornenia. V prípade omeškania odberateľa elektriny s úhradou akejkoľvek platby podľa zmluvy, je dodávateľ elektriny oprávnený požiadať PDS o obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny do OM odberateľa elektriny, ak odberateľ elektriny neuhradí dodávateľovi elektriny dlžnú platbu ani v dodatočnej lehote uvedenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako tridsať (30) pracovných dní odo dňa odoslania upomienky odberateľovi elektriny. Odberateľ elektriny je povinný umožniť prerušenie

alebo obmedzenie distribúcie elektriny do OM a nesmie mu žiadnym spôsobom brániť. Dodávateľ elektriny požiada PDS o obnovenie distribúcie elektriny do OM odberateľa elektriny nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom zaregistroval uhradenie dlžnej platby, vrátane nákladov spojených s prerušením a obnovením distribúcie elektriny podľa platobných podmienok uvedených v článku IV. Odberateľ elektriny je povinný uhradiť dodávateľovi elektriny aj všetky náklady spojené s prerušením alebo obmedzením a obnovením distribúcie elektriny do OM vo výške podľa cenníka služieb PDS.

- 7.4 Dodávateľ elektriny je oprávnený požiadať PDS o obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny do OM odberateľa elektriny podľa predchádzajúceho bodu 7.3 z dôvodu omeškania odberateľa elektriny s úhradou akejkoľvek platby podľa zmluvy aj v prípade, ak mu odberateľ elektriny poskytol finančnú zábezpeku podľa bodu 3.11, ktorú je dodávateľ elektriny oprávnený použiť v súlade s bodom 3.11 až pri ukončení zmluvy.
- 7.5 Odberateľ elektriny má právo na poskytnutie informácií o alternatívnych opatreniach k predchádzaniu obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny z dôvodu neplnenia zmluvných povinností odberateľa elektriny, a to v dostatočnom predstihu pred plánovaným obmedzením alebo prerušením distribúcie elektriny.
- 7.6 Počas a v rozsahu obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny do OM v súlade s týmto článkom obchodných podmienok nie je dodávateľ elektriny povinný dodávať elektrinu a zabezpečovať distribúciu elektriny a súvisiace služby do OM a odberateľ elektriny nemá nárok na náhradu tým spôsobenej škody.

#### Článok VIII. Dodávateľ poslednej inštancie

- 8.1 V prípade, ak dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu odberateľom elektriny alebo dôjde k zastaveniu procesu zmeny dodávateľa elektriny a zároveň ku dňu prerušenia dodávok elektriny nemajú odberatelia elektriny zabezpečenú dodávku iným spôsobom, nasledujúcim dňom začína v súlade s ustanoveniami zákona o energetike a pravidlami trhu dodávka poslednej inštancie.
- 8.2 Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr, v prípade, že odberateľ elektriny uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom elektriny, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.
- 8.3 PDS bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu, oznámi odberateľovi elektriny:
  - 8.3.1 deň, od ktorého sa začína dodávka elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
  - 8.3.2 dôvod začatia dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
  - 8.3.3 dobu trvania dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
  - 8.3.4 možnosti ukončenia dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie.

#### Článok IX. Neoprávnený odber a náhrada škody

- 9.1 Na účely obchodných podmienok je neoprávnený odber elektriny odber:
  - 9.1.1 bez uzatvorenej zmluvy:
    - 9.1.1.1 o pripojení alebo v rozpore s touto zmluvou,
    - 9.1.1.2 o dodávke elektriny alebo združenej dodávke elektriny, alebo
    - 9.1.1.3 o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcií elektriny,
  - 9.1.2 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny,
  - 9.1.3 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii a ktoré nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované prevádzkovateľom distribučnej sústavy,
  - 9.1.4 ak odberateľ elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo ak po predchádzajúcej výzve PDS neumožnil prerušenie distribúcie elektriny vykonané na základe žiadosti dodávateľa elektriny, s ktorým má uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke elektriny; takýto odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ elektriny zabránil prerušeniu

- distribúcie elektriny alebo neumožnil prerušenie dodávky elektriny, alebo
- 9.1.5 ak odberateľ elektriny nedodržiaval obmedzenia určené dodávateľom elektriny, prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo PDS.
- 9.2 Odberateľ elektriny je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom elektriny a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere elektriny odberateľ elektriny meraním meradlom umiestneným na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii s výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí ako cena neoprávneného množstva elektriny určeného pomocou odberového diagramu. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí podľa osobitného predpisu<sup>6</sup>.
- 9.3 Ak poruší niektorá zo zmluvných strán povinnosti vyplývajúce zo zmluvy, týchto obchodných podmienok alebo právnych predpisov, poškodená zmluvná strana má právo na náhradu preukázateľne vzniknutej škody okrem prípadov, keď škody boli spôsobené obmedzením alebo prerušením distribúcie elektriny v súlade s príslušnými právnymi predpismi (napr.: zákonom o energetike), zmluvou, týmito obchodnými podmienkami alebo v dôsledku poruchy alebo inej udalosti na cudzom zariadení, cez ktoré je odberateľovi elektriny zabezpečovaná dodávka a distribúcia elektriny. Dodávateľ elektriny tiež nezodpovedá za škody spôsobené nedodaním elektriny, ktoré vznikli pri zabezpečovaní povinnosti vo všeobecnom hospodárskom záujme v zmysle ustanovení § 24 zákona o energetike alebo pri stavoch núdze v elektroenergetike podľa § 20 zákona o energetike.
- 9.4 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.

## Článok X. Reklamačné konanie

- 10.1 Odberateľ elektriny má právo podať reklamáciu dodávateľovi elektriny, pričom miesto, spôsob a lehota na podanie reklamácie a reklamačného konania sú uvedené v ďalších bodoch tohto článku obchodných podmienok a spravujú sa príslušnou platnou legislatívou a reklamačným poriadkom, ktorý je zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny a prístupný na všetkých ZSE Centrách.
- 10.2 Odberateľ elektriny má právo reklamovať najmä:
- 10.2.1 kvalitu dodaného tovaru a poskytnutej služby,
- 10.2.2 odpočet určeného meradla,
- 10.2.3 správnosť fakturácie,
- 10.2.4 prerušenie alebo obmedzenie dodávky tovaru alebo poskytovania služieb alebo iné zistené chyby (ďalej len „**predmet reklamácie**“).
- 10.3 Podanie, ktorým odberateľ elektriny uplatní svoje právo na reklamáciu musí byť písomné a obsahuje nasledovné:
- 10.3.1 identifikáciu odberateľa elektriny,
- 10.3.1.1 meno a priezvisko,
- 10.3.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ, a
- 10.3.1.3 číslo obchodného partnera
- 10.3.2 EIC kód OM,
- 10.3.3 popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
- 10.3.4 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
- 10.3.5 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (ak sa reklamácia týka faktúry),
- 10.3.6 podpis odberateľa elektriny, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
- 10.3.7 v prípade reklamácie fakturovaného množstva elektriny, stav meradla k dátumu reklamácie, prípadne stavy meradla počas reklamovaného obdobia, ak ich odberateľ elektriny má k dispozícii, a
- 10.3.8 adresa, na ktorú má byť zaslaná odpoveď na reklamáciu (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme dodávateľa elektriny).

- 10.4 Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ elektriny nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať odberateľa elektriny na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako desať (10) dní od doručenia takejto výzvy. Reklamácia sa v takomto prípade považuje za podanú až doplnením reklamácie odberateľom elektriny podľa prvej vety tohto bodu 10.4. Ak odberateľ elektriny reklamáciu nedoplní, dodávateľ elektriny má právo reklamáciu odmietnuť.
- 10.5 Reklamácia musí byť podaná bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov, pričom:
- 10.5.1 za deň podania reklamácie sa považuje:
- 10.5.1.1 pri osobnom doručení – dátum odtlačku pečiatky na potvrdení prijatia reklamácie,
- 10.5.1.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi elektriny podľa odtlačku pečiatky došlej pošty,
- 10.5.1.3 pri doručení elektronicou poštou – deň určený v súlade s bodom 13.3,
- 10.5.1.4 pri vyplnení webového formulára – v nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorom bol formulár odoslaný, alebo
- 10.5.1.5 deň doplnenia reklamácie podľa bodu 10.4.
- 10.5.2 Dodávateľ elektriny pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi elektriny potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola podaná reklamácia. Ak je reklamácia podaná prostredníctvom e-mailu, dodávateľ elektriny doručí odberateľovi elektriny potvrdenie o uplatnení reklamácie 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 má odberateľ elektriny možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 10.5.3 Dodávateľ elektriny vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od podania reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak. Najneskôr s vybavením reklamácie dodávateľ elektriny vydá/doručí odberateľovi elektriny písomný doklad o vybavení reklamácie.
- 10.6 Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
- 10.7 Reklamáciou nie je písomná žiadosť odberateľa elektriny o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ elektriny spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie určeného meradla v súlade s bodom 6.7.
- 10.8 Dodávateľ elektriny pri vybavovaní reklamácie postupuje v súlade s predpismi na ochranu spotrebiteľa a platným reklamačným poriadkom dodávateľa elektriny, ktorý sa nachádza na webovom sídle dodávateľa elektriny.
- 10.9 V prípade, že odberateľ elektriny nepodá reklamáciu spôsobom stanoveným reklamačným poriadkom, ale z podania je jasné, že ide o reklamáciu, aj takto podaná reklamácia má byť posúdená, akoby bola podaná správne.
- 10.10 Vzor reklamačného záznamu je odberateľovi elektriny k dispozícii vo všetkých ZSE Centrách a na webovom sídle dodávateľa elektriny: [www.zse.sk](http://www.zse.sk).
- 10.11 Ak reklamáciu podáva v mene odberateľa elektriny jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané odberateľom elektriny na zastupovanie odberateľa elektriny vo veci reklamácie.
- 10.12 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 dodávky elektriny a/alebo distribučných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

## Článok XI. Alternatívne riešenie (spotrebiteľských) sporov

<sup>6</sup> Vyhláška Ministerstva hospodárstva č. 292/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom elektriny.

<sup>7</sup> Vyhláška úradu č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.



- 11.1 Odberateľ elektriny je oprávnený podať subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu s dodávateľom elektriny podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 11.2 Ak si odberateľ elektriny zvolí úrad, ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu doručí na adresu úradu: Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava 3 alebo elektronicky na adresu [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk).

### Článok XII. Ochrana osobných údajov

- 12.1 Dodávateľ elektriny spracúva osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, na splnenie povinností dodávateľa elektriny vyplývajúcich z právnych predpisov, na účely oprávnených záujmov dodávateľa elektriny alebo na základe platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Dodávateľ elektriny ako prevádzkovateľ zodpovedá za ochranu a spracúvanie osobných údajov.
- 12.2 Odberateľ elektriny je povinný poskytnúť dodávateľovi elektriny údaje označené v zmluve ako povinné, inak má dodávateľ elektriny právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy.
- 12.3 Ďalšie informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov vrátane práv odberateľa elektriny ako dotknutej osoby a možnosti ich uplatnenia sú uvedené v Informáciách o ochrane osobných údajov. Odberateľ elektriny svojím podpisom na zmluve potvrdzuje, že mu boli poskytnuté informácie o ochrane osobných údajov v písomnej forme.

### Článok XIII. Doručovanie

- 13.1 Pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach alebo v zmluve uvedené inak, akékoľvek oznámenie, výzva alebo iné podanie, ktoré sa má podľa zmluvy alebo týchto obchodných podmienok vykonať v písomnej forme (ďalej len „**písomnosť**“), sa bude doručovať druhej zmluvnej strane ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov:
- 13.1.1 osobným doručením,
  - 13.1.2 na e-mailovú adresu dodávateľa elektriny/odberateľa elektriny, alebo
  - 13.1.3 prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby.
- 13.2 Pri doručovaní písomnosti jej osobným doručením podľa bodu 13.1.1 sa písomnosť považuje za doručenie dňom vyznačeným na potvrdení prevzatia písomnosti jej adresátom (napr. odtlačok pečiatky z podateľne dodávateľa elektriny alebo potvrdenie prevzatia na kópii doručovanej písomnosti odberateľom elektriny), prípadne dňom odmietnutia prevzatia písomnosti jej adresátom, a to aj v prípade, keď sa o jej obsahu adresát nezozvedel.
- 13.3 Pri doručovaní písomnosti na e-mailovú adresu podľa bodu 13.1.2 sa písomnosť považuje za doručenie v najbližší pracovný deň bezprostredne nasledujúci po dni preukázateľného odoslania e-mailovej správy obsahujúcej písomnosť na e-mailovú adresu jej adresáta.
- 13.4 Pri doručovaní písomnosti prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby podľa bodu 13.1.3 sa písomnosť považuje za doručenie:
- 13.4.1 dňom prevzatia písomnosti,
  - 13.4.2 dňom odmietnutia prevziať písomnosť jej adresátom,
  - 13.4.3 na siedmy (7.) deň od uloženia písomnosti na pošte (ak sa písomnosť doručuje prostredníctvom poštového podniku), alebo
  - 13.4.4 dňom vrátenia písomnosti jej odosielateľovi, ak písomnosť nebolo možné doručiť na poslednú známu adresu jej adresáta,
- a to v závislosti od toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.
- 13.5 Ak nie je v zmluve alebo týchto obchodných podmienkach uvedené inak, každú písomnosť majúcu vplyv na zánik zmluvy (najmä, ale nie len odstúpenie od zmluvy alebo výpoveď zmluvy) je každá zmluvná strana povinná doručovať druhej zmluvnej strane výlučne osobným doručením (podľa bodu 13.1.1) alebo prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby (podľa bodu 13.1.3).
- 13.6 Písomnosti, ktoré majú byť doručené druhej zmluvnej strane, sú zmluvné strany

povinné doručovať na kontaktné údaje (adresa, e-mail) uvedené v zmluve, alebo ktoré boli neskôr oznámené zmluvnej strane. Adresou na doručovanie je adresa zmluvnej strany, ktorá je dohodnutá v zmluve, resp. ktorá je nahlásená v prípade zmeny po podpise zmluvy, čiže adresou evidovanou v systéme dodávateľa elektriny. Každá zmluvná strana je povinná bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú zmluvnú stranu o každej zmene svojich kontaktných údajov. Zmena kontaktných údajov zmluvnej strany sa nepovažuje za zmenu zmluvy, na ktorú by bolo potrebné uzavretie dodatku k zmluve.

### Článok XIV. Zánik zmluvy všeobecne

- 14.1 Zmluva zaniká:
- 14.1.1 uplynutím doby trvania zmluvy, ak nie je uvedené v týchto obchodných podmienkach alebo zmluvnými stranami dohodnuté v zmluve inak,
  - 14.1.2 na základe dohody oboch zmluvných strán,
  - 14.1.3 odstúpením od zmluvy podľa článku XV.,
  - 14.1.4 výpoveďou zmluvy za podmienok uvedených v článku XVI.,
  - 14.1.5 uhradením zmluvnej pokuty podľa bodu 5.3.2, alebo
  - 14.1.6 uplynutím pätnásteho (15.) dňa odo dňa, v ktorom bola dodávateľovi elektriny preukázaná smrť odberateľa elektriny, pričom, ak v uvedenej lehote príde k uzatvoreniu zmluvy medzi dodávateľom elektriny a novým odberateľom elektriny na OM, zmluva zaniká dňom účinnosti zmluvy uzatvorenej s novým odberateľom elektriny.
- 14.2 Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, ak odberateľ elektriny preukáže, že ukončuje odber elektriny do OM, a to najmä, ale nie len z dôvodu zmeny trvalého bydliska, rekonštrukcie alebo nevyhovujúceho technického stavu na OM, a to k dohodnutému dátumu, ktorý bude akceptovateľný pre obe zmluvné strany. Dodávateľ elektriny je oprávnený odmietnuť žiadosť alebo návrh odberateľa elektriny na ukončenie zmluvy dohodou, a to najmä v prípade, ak dôvod na ukončenie zmluvy uvedený odberateľom elektriny nebude dodávateľovi elektriny dostatočne preukázaný alebo ak je odberateľ elektriny voči dodávateľovi elektriny v omeškaní s úhradou akejkoľvek platby podľa zmluvy.
- 14.3 Zmluva zanikne dohodou podľa predchádzajúceho bodu 14.2 taktiež v prípade preukázania skutočnosti potvrdzujúcej zánik oprávneného vzťahu k nehnuteľnosti.
- 14.4 Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého OM, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
- 14.5 Dodávateľ elektriny informuje odberateľa elektriny alebo jeho splnomocneného zástupcu, do desať (10) dní odo dňa doručenia výpovede zo zmluvy, alebo odstúpenia od zmluvy, o dôvodoch neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, a to formou SMS alebo elektronicky na poslednú oznámenú e-mailovú adresu odberateľa elektriny alebo jeho splnomocneného zástupcu alebo formou listovej poštovej zásielky, ak dodávateľ elektriny neeviduje e-mailovú adresu alebo telefónne číslo odberateľa elektriny alebo jeho splnomocneného zástupcu, prípadne iným dohodnutým spôsobom komunikácie. Ak dodávateľ elektriny neoznámi v lehote podľa prvej vety odberateľovi elektriny dôvody neakceptovania výpovede zmluvy, alebo odstúpenia od zmluvy, výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy sa považujú za akceptované.
- 14.6 Zmena odberateľa elektriny na OM je možná len vtedy, ak nový odberateľ elektriny uvedie v zmluve všetky nevyhnutné náležitosti rozhodné pre možnosť začatia dodávky, najmä identifikačné údaje nového odberateľa elektriny, identifikačné údaje OM vrátane údajov o OM a všetky technické atribúty OM (predpokladaný ročný odber, tarifa). V prípade zmeny odberateľa elektriny na OM zmluva s pôvodným odberateľom elektriny zaniká dňom bezprostredne predchádzajúcim dňu nadobudnutia účinnosti novej zmluvy uzatvorenej s novým odberateľom elektriny. Zmena odberateľa elektriny na OM nastáva a zmluva s novým odberateľom elektriny nadobúda účinnosť dňom vykonania zmeny evidencie odberateľa elektriny na príslušnom OM zo strany PDS.
- 14.7 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú v trvaní jedného kalendárneho roka. To neplatí pre zmluvu uzatváranú s odberateľom elektriny, ktorý sa pripája do distribučnej sústavy,

pokračuje v odbere elektriny po zmene odberateľa, alebo ktorému dodáva elektrinu dodávateľ poslednej inštalácie, kedy sa zmluva uzatvára na dobu určitú, do konca kalendárneho roka, v ktorom odberateľovi elektriny vznikne právo takúto zmluvu ukončiť v súlade s bodom 14.8.

- 14.8 Zmluva sa automaticky obnovuje vždy na nasledujúci kalendárny rok, ak odberateľ elektriny najneskôr do 31. marca neurobí voči dodávateľovi elektriny prejav vôle ukončiť zmluvu výpoveďou podľa bodu 16.5. Dodávateľ elektriny je povinný informovať odberateľa elektriny každoročne, najskôr tri (3) mesiace a najneskôr jeden (1) mesiac pred 31. marcom o práve odberateľa elektriny na zmenu dodávateľa elektriny a o ponukách dodávok elektriny za ceny nepodliehajúce cenovej regulácii a poučiť ho o postupe uplatnenia práva na zmenu dodávateľa elektriny vrátane poučenia o nevyhnutnosti oznámiť ukončenie zmluvy postupom podľa bodu 16.5 najneskôr do 31. marca.
- 14.9 Všetky práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré vznikli počas trvania zmluvy, zostávajú aj po jej zániku zachované až do ich úplného vysporiadania. Zánik zmluvy sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov zmluvných strán vyplývajúcich z porušenia zmluvy, vrátane oprávnenia na náhradu škody a zaplatenie zmluvnej pokuty, ustanovení zmluvy týkajúcich sa riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po jej zániku.
- 14.10 Vyúčtovanie dodávky elektriny zabezpečovanej do dňa zániku zmluvy a úhradu prípadných preplatkov a nedoplatkov vyplývajúcich z vyúčtovacej faktúry sa uskutoční primerane postupom, ktorý sa použije pri zmene dodávateľa elektriny.

## Článok XV. Odstúpenie od zmluvy

- 15.1 Odberateľ elektriny má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu:
- 15.1.1 do štrnásť (14) dní odo dňa uzatvorenia zmluvy, ak mu túto informáciu dodávateľ elektriny poskytol formou samostatného písomného poučenia spolu s formulárom na odstúpenie od zmluvy najneskôr pri uzavretí zmluvy,
- 15.1.2 do štrnásť (14) dní odo dňa dodatočného splnenia informačnej povinnosti dodávateľa elektriny o práve odstúpiť od zmluvy, ak dodávateľ elektriny dodatočne splnil svoju informačnú povinnosť, najneskôr však do 12 mesiacov odo dňa uzavretia zmluvy, alebo
- 15.1.3 do dvanásť (12) mesiacov a štrnásť (14) dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak dodávateľ elektriny neposkytol odberateľovi elektriny informáciu o práve odstúpiť od zmluvy ani dodatočne.
- 15.2 Odberateľ elektriny má právo v súlade s platnou legislatívou bezodplatne odstúpiť od zmluvy aj v prípade, ak:
- 15.2.1 dodávateľ elektriny v priebehu posledných dvanásť (12) kalendárnych mesiacov opakovane zaviniel neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny odberateľovi elektriny,
- 15.2.2 dodávateľ elektriny je v omeškaní so zaplatením preplatku z vyúčtovacej faktúry, a to najmenej desať (10) dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa elektriny,
- 15.2.3 dôjde k preukázanému zániku oprávneného vzťahu k nehnuteľnosti, alebo
- 15.2.4 zanikla zmluva o pripojení s PDS pre OM.
- 15.3 Dodávateľ elektriny má právo odstúpiť od zmluvy v prípade nedodržania akejkoľvek povinnosti odberateľa elektriny vyplývajúcej zo zmluvy, týchto obchodných podmienok alebo z príslušnej platnej legislatívy, a to po predchádzajúcom upozornení odberateľa elektriny zo strany dodávateľa elektriny. Dodávateľ elektriny je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa predchádzajúcej vety najmä, ale nie len v prípade omeškania odberateľa elektriny s úhradou akejkoľvek platby podľa zmluvy, ak odberateľ elektriny túto neuhradil ani do tridsať (30) pracovných dní odo dňa odoslania upomienky odberateľovi elektriny.
- 15.4 Dodávateľ elektriny má právo odstúpiť od zmluvy aj bez predchádzajúcej výzvy alebo upozornenia odberateľa elektriny v prípade:
- 15.4.1 zániku zmluvy o pripojení s PDS pre OM,
- 15.4.2 zistenia neoprávneného odberu elektriny,

- 15.4.3 zistenia spotreby elektriny v OM na iný účel, ako pre vlastnú spotrebu odberateľa elektriny v domácnosti (napríklad na podnikanie),
- 15.4.4 ak PDS informuje dodávateľa elektriny o nemožnosti prerušenia alebo obmedzenia distribúcie elektriny do OM na žiadosť dodávateľa elektriny podľa bodu 7.3 z dôvodu na strane odberateľa elektriny (najmä, ale nie len pre neprístupné OM),
- 15.4.5 nepredloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti dodávateľovi elektriny v lehote podľa bodu 5.3.5,
- 15.4.6 neposkytnutia finančnej zábezpeky dodávateľovi elektriny vo výške a v lehote dohodnutej v zmluve,
- 15.4.7 ak sa dodatočne preukáže, že vyhlásenie odberateľa elektriny podľa bodu 3.9 je nepravdivé a zároveň v čase odstúpenia od zmluvy pretrváva aspoň jeden z dôvodov na odmietnutie uzavretia zmluvy podľa bodov 3.8.1 až 3.8.3, alebo
- 15.4.8 zmeny dodávateľa elektriny na OM bez platného ukončenia zmluvy.
- 15.5 Odstúpenie od zmluvy sa uskutočňuje písomnou formou alebo elektronicky (doručením skenu vlastnoručne podpísaného formulára odstúpenia od zmluvy).
- 15.6 Účinnosť odstúpenia od zmluvy zo strany dodávateľa elektriny nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy odberateľovi elektriny v súlade s článkom XIII. alebo neskorším dňom uvedeným v takomto písomnom oznámení o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany odberateľa elektriny, odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť:
- 15.6.1 v deň uvedený odberateľom elektriny v písomnom oznámení o odstúpení od zmluvy, ak uplynutím uvedeného dňa príde na OM k zmene dodávateľa elektriny alebo ak k uvedenému dátumu PDS vyhovie požiadavke dodávateľa elektriny na ukončenie distribúcie elektriny a vyradí OM z bilančnej skupiny dodávateľa elektriny, inak
- 15.6.2 v deň vykonania ukončenia distribúcie elektriny a vyradenia OM z bilančnej skupiny dodávateľa elektriny v súlade s Prevádzkovým poriadkom na základe žiadosti dodávateľa elektriny, ktorú je dodávateľ elektriny povinný doručiť PDS bez zbytočného odkladu po doručení písomného oznámenia odberateľa elektriny o odstúpení od zmluvy.
- 15.7 Odstúpením od zmluvy sa zmluva nezrušuje od začiatku, ale s účinkami ku dňu nadobudnutia účinnosti odstúpenia od zmluvy podľa predchádzajúceho bodu 15.6.

## Článok XVI. Výpoveď zo zmluvy

- 16.1 Zmluvu môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať zo zákonom stanovených dôvodov, a to najmä v prípade nesúhlasu so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo obchodných podmienok vykonanou z iného dôvodu, ako v dôsledku rozhodnutia úradu, ktorú dodávateľ elektriny oznámil zverejnením na svojom webovom sídle najneskôr tridsať (30) dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručением písomného oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny, avšak najneskôr pätnásť (15) dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok. Pre vylúčenie pochybností, za zmenu obchodných podmienok s právom odberateľa elektriny vypovedať zmluvu sa považuje iba taká zmena obchodných podmienok, ktorou prichádza k zmene v právach a povinnostiach v rámci konkrétneho zmluvného vzťahu s dopadom na odberateľa elektriny. Za zmenu podľa predchádzajúcej vety sa nepovažuje najmä, ale nie len, formálna zmena obchodných podmienok, oprava chýb v písaní alebo zmena takej časti obchodných podmienok, ktorá nemení povahu alebo rozsah konkrétneho zmluvného vzťahu s odberateľom elektriny a nemá na zmluvný vzťah s takýmto odberateľom elektriny žiaden vplyv.
- 16.2 Zmluvu môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať, ak dodávateľ elektriny neoznámí zmenu ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok podľa bodu 16.1, a to doručением oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi elektriny najneskôr do troch (3) mesiacov odo dňa účinnosti zmeny, a to s účinnosťou k pätnástemu dňu odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny, ak odberateľ elektriny neurčí v oznámení o výpovedi zmluvy iný okamih

účinnosti výpovede zmluvy, najneskôr však ku dňu uplynutia troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny.

- 16.3 Ak odberateľ elektriny v lehote uvedenej v bode 16.1 alebo 16.2 tohto článku doručí dodávateľovi elektriny oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy, najskôr však k plánovanému dňu účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny, resp. zmeny obchodných podmienok. Ak odberateľ elektriny výslovne určí neskorší deň, ku ktorému má byť zmluva ukončená, ako je deň nadobudnutia účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny a/alebo obchodných podmienok, odo dňa účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny a/alebo obchodných podmienok, až do ukončenia zmluvy je odberateľ elektriny povinný uhrádzať dodávateľovi elektriny cenu za dodávku elektriny v takto zmenenej výške a k plneniu zmluvy bude prichádzať za zmenených obchodných podmienok.
- 16.4 Ak odberateľ elektriny nedoručí dodávateľovi elektriny oznámenie o výpovedi zmluvy podľa bodu 16.1 alebo 16.2, zmena ceny za dodávku elektriny a/alebo obchodných podmienok sa bude považovať za odsúhlasenú odberateľom elektriny a stane sa záväznou pre ďalší zmluvný vzťah podľa zmluvy odo dňa účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny a/alebo obchodných podmienok. Za súhlas odberateľa elektriny so zmenou ceny za dodávku elektriny a/alebo obchodných podmienok bude považované aj to, ak odberateľ elektriny pokračuje vo využívaní služieb dodávateľa elektriny podľa predmetu zmluvy tak, že zo všetkých okolností jeho konania je zrejмый úmysel pokračovať v zmluvnom vzťahu s dodávateľom elektriny aj za takto zmenených zmluvných podmienok.
- 16.5 Zmluvu môže odberateľ elektriny vypovedať bez udania dôvodu výlučne dorúčením oznámenia o výpovedi zmluvy najneskôr do 31. marca s účinnosťou výpovede zmluvy k 31. decembru.
- 16.6 Výpoveď zo zmluvy musí byť písomná a doručená spôsobom podľa bodu 13.5 a musí obsahovať identifikačné údaje odberateľa elektriny, označenie OM (EIC kód), ktorého sa výpoveď týka, a v prípade zmluvy uzatvorenej na dobu určitú aj uvedenie dôvodu v zmysle tohto článku obchodných podmienok, pre ktorý odberateľ elektriny výpoveď podáva.
- 16.7 Odberateľ elektriny je povinný zabezpečiť, že ku dňu účinnosti výpovede zmluvy je ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny.

## Časť B.

### Osobitná úprava k Zmluve o združenej dodávke elektriny za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii

#### Článok I. Zmluva za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii

- 1.1 Zmluvou za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii sa pre účely týchto obchodných podmienok považuje každá zmluva uzatvorená medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny, v ktorej si zmluvné strany dohodli ocenenie dodávky elektriny cenou nepodliehajúcou cenovej regulácii.
- 1.2 Ak odberateľ elektriny uzatvoril s dodávateľom elektriny zmluvu za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii s fixnou cenou, dodávka elektriny bude odberateľovi elektriny ocenená cenou za dodávku elektriny v príslušnej sadzbe dodávky elektriny podľa neregulovaného cenníka platného v čase dodávky elektriny, pričom ustanovenie bodu 4.1 časti A. týchto obchodných podmienok sa v takom prípade neaplikuje. Odberateľ elektriny si volí sadzbu dodávky elektriny podľa svojich odberových parametrov v súlade s obchodnými podmienkami pre príslušnú sadzbu dodávky elektriny uvedenými v neregulovanom cenníku. Sadzbu dodávky elektriny je odberateľ elektriny oprávnený zmeniť za podmienok uvedených v neregulovanom cenníku, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak je pri zmene sadzby dodávky elektriny potrebná aj zmena sadzby za distribúciu elektriny, postupuje sa podľa podmienok PDS.
- 1.3 Ak odberateľ elektriny uzatvoril s dodávateľom elektriny zmluvu za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii s dynamickou cenou, dodávka elektriny bude odberateľovi elektriny ocenená cenou za dodávku elektriny určenou podľa výpočtu dohodnutého v zmluve, pričom ustanovenie bodu 4.1 časti A. týchto obchodných

podmienok sa v takom prípade neaplikuje.

- 1.4 Odberateľ elektriny má právo požiadať dodávateľa elektriny o uzatvorenie zmluvy s dynamickou cenou. Informácie o výhodách a rizikách spojených s uzatvorením zmluvy s dynamickou cenou a nevyhnutnosti inštalácie inteligentného meracieho systému a nákladoch na jeho inštaláciu sú odberateľovi elektriny dostupné na webovom sídle dodávateľa elektriny. Dodávateľ elektriny uzatvorí s odberateľom elektriny zmluvu s dynamickou cenou iba v prípade, ak:
- 1.4.1 ho odberateľ elektriny o to požiada,
  - 1.4.2 OM odberateľa elektriny je vybavené inteligentným meracím systémom, a
  - 1.4.3 nebude daný žiaden z dôvodov na odmietnutie uzatvorenia zmluvy podľa týchto obchodných podmienok.

#### Článok II. Doba trvania zmluvy za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii a možnosť jej výpovede

- 2.1 Zmluva za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii môže byť uzatvorená na dobu určitú alebo dobu neurčitú.
- 2.2 Ak nie je v zmluve za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii, týchto obchodných podmienkach alebo v zákone o energetike uvedené inak, zmluva za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii uzatvorená na dobu určitú sa uplynutím tejto dohodnutej doby mení na zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, ak žiadna zo zmluvných strán najneskôr v lehote troch (3) mesiacov pred uplynutím doby, na ktorú bola takáto zmluva uzatvorená, neoznámi písomne druhej zmluvnej strane, že trvá na jej zániku uplynutím dohodnutej doby a nesúhlasí s predĺžením jej platnosti.
- 2.3 Ak zmluva za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii uzatvorená na dobu určitú obsahuje dojednanie, ktoré umožňuje obnoviť zmluvu alebo predĺžiť trvanie zmluvného vzťahu na dobu určitú bez výslovného prejavu vôle odberateľa elektriny, je dodávateľ elektriny povinný najskôr tri (3) mesiace a najneskôr jeden (1) mesiac pred uplynutím doby trvania zmluvného vzťahu informovať odberateľa elektriny o blížiacom sa zániku zmluvného vzťahu a podmienkach, za ktorých dôjde k obnoveniu zmluvy alebo predĺženiu trvania zmluvného vzťahu. Odberateľ elektriny má právo ukončiť zmluvný vzťah prejavom vôle urobeným najneskôr do pätnásteho (15.) dňa po doručení informácie od dodávateľa elektriny podľa predchádzajúcej vety. Ak dodávateľ elektriny neinformuje odberateľa elektriny podľa prvej vety, zmluva za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii sa po uplynutí doby trvania zmluvného vzťahu mení na zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú.
- 2.4 Zmluva za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii uzatvorenú na dobu neurčitú môže ktorákoľvek zmluvná strana vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým (1.) dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca, pokiaľ v takejto zmluve nie je uvedené inak.
- 2.5 Zmluva za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii s dohodnutou dynamickou cenou môže odberateľ elektriny vypovedať, aj keď je takáto zmluva uzatvorená na dobu určitú. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým (1.) dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca, pokiaľ v takejto zmluve nie je uvedené inak.
- 2.6 Ustanovenia bodov 14.7, 14.8. a 16.5 časti A. týchto obchodných podmienok sa nevzťahujú na zmluvu za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii.

#### Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy neupravené zmluvou a týmito obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. V prípade rozporu medzi ustanoveniami zmluvy a ustanoveniami týchto obchodných podmienok, majú prednosť ustanovenia obsiahnuté v zmluve, avšak tieto nemôžu byť v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Ak sa v zmluve alebo v obchodných podmienkach odkazuje na úpravu uvedenú v dokumentoch, vydaných dodávateľom elektriny (napr. cenník alebo cenník služieb dodávateľa) alebo PDS (napr. prevádzkový poriadok, technické podmienky alebo cenník služieb PDS), je pre posúdenie práv a povinností rozhodujúce znenie platné

- v čase ich uplatnenia, ak nie je v obchodných podmienkach uvedené inak.
4. Informácie o právach odberateľa elektriny sú uvedené na webovom sídle dodávateľa elektriny [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a sú dostupné vo všetkých ZSE Centrách.
  5. Dodávateľ elektriny má právo jednostranne meniť tieto obchodné podmienky, pričom odberateľ elektriny má právo byť o zmene obchodných podmienok informovaný. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ elektriny zverejňuje na webovom sídle dodávateľa elektriny najmenej tridsať (30) dní pred ich účinnosťou. Dodávateľ elektriny je oprávnený pristúpiť k zmene obchodných podmienok najmä, ale nielen, na výzvu úradu podľa zákona o energetike, v prípade zmeny právnych predpisov, v prípade zmien trhových okolností alebo v prípade potreby podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností zmluvných strán pri plnení predmetu zmluvy.
  6. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné a účinné obchodné podmienky.
  7. Odberateľ elektriny je pri elektronickej a telefonickej komunikácii s dodávateľom elektriny povinný identifikovať sa menom a priezviskom, dátumom narodenia, zákaznickým číslom, číslom zmluvného účtu, EIC kódom, číslom OM, číslom miesta spotreby, adresou OM (miesta spotreby), adresou trvalého pobytu, ďalším identifikátorom pre dodatočnú autentifikáciu (ak je k dispozícii), a to podľa ich kombinácie vyžadovanej povereným pracovníkom dodávateľa elektriny, ak bude na tento úkon vyzvaný. Povinnosť odberateľa elektriny podľa predchádzajúcej vety platí najmä pri úkonoch odberateľa elektriny týkajúcich sa zmeny alebo zániku zmluvy z dôvodu ochrany zmluvných vzťahov. Všetka komunikácia so zákaznickými službami (prichádzajúca a odchádzajúca) je elektronicke zaznamenávaná a zdokumentovaná v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi, najmä Predpismi ochrany osobných údajov.
  8. Informácie o dodávke elektriny, cenách za dodávku elektriny, službách spojených s dodávkou elektriny a o aktuálnej ponuke tovarov a služieb dodávateľa elektriny môže odberateľ elektriny získať na webovom sídle dodávateľa elektriny [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a na všetkých ZSE Centrách. Zákaznícke služby dodávateľ elektriny zabezpečuje aj prostredníctvom telefónnej Zákazníckej linky, telefónne číslo: 0850 111 555 a prostredníctvom zákazníckej e-mailovej adresy [kontakt@zse.sk](mailto:kontakt@zse.sk).
  9. Ustanovenia zmluvy vrátane týchto obchodných podmienok sú oddeliteľné. Ak sa počas trvania zmluvného vzťahu stane akékoľvek ustanovenie zmluvy, resp. obchodných podmienok (alebo jeho časť) neplatným alebo nevynútiteľným v dôsledku zmeny platných právnych predpisov, nebude tým dotknutá platnosť ani vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zmluvné strany sa zaväzujú rokovať s cieľom úpravy zmluvného vzťahu v zmysle novej právnej úpravy a nahradiť dotknuté ustanovenia novými, určenými právnu úpravou, resp. zmenou tak, aby bol zachovaný účel zmluvy a zámyery zmluvných strán obsiahnuté v pôvodných ustanoveniach. Do doby nahradenia podľa predchádzajúcej vety platí zodpovedajúca právna úprava všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
  10. Dňom nadobudnutia účinnosti tieto obchodné podmienky nahrádzajú obchodné podmienky: Obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby pre domácnosti spoločnosti ZSE Energia, a.s. účinné od 30. 12. 2018.
  11. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01. 01. 2023.

Miesto spotreby zákazníka:

## Tip pre Vás

Potrebujete zmeniť výšku platieb za energie alebo dátum splatnosti? Chodte na [www.zse.sk/online-ucet](http://www.zse.sk/online-ucet), aktivujte si online účet a upravte si platby ako potrebujete.

## 💡 Vyúčtovacia faktúra za elektrinu č. xxxxxxxxx

### Údaje k faktúre

Variabilný symbol: XXXXXXXXXX  
Zákaznícke číslo: XXXXXXXXXX  
Číslo miesta spotreby: XXXXXXXXXX  
EIC odberného miesta: XXXXXXXXXX  
Dátum vyhotovenia: DD.MM.RRRR  
Zúčtovacie obdobie: DD.MM.RRRR – DD.MM.RRRR

Preplatok Vám pošleme do dátumu splatnosti, a to na Váš bankový účet číslo XXXXXXXXXX.

Dodávka a distribúcia elektriny (s DPH): xxxxxx €

Preddavkové platby - uhradené (s DPH): xxxxxx €

Spolu za elektrinu (preplatok): xxxxxx €

Suma na vrátenie (preplatok): xxxxxx €

Dátum splatnosti: DD.MM.RRRR

### Harmonogram budúcich preddavkových platieb (s DPH)

Preddavkové obdobie	MM/RRRR	MM/RRRR	MM/RRRR	MM/RRRR	MM/RRRR	MM/RRRR	MM/RRRR	MM/RRRR	MM/RRRR	MM/RRRR	MM/RRRR
Splatnosť	DD.MM.RR	DD.MM.RR	DD.MM.RR	DD.MM.RR	DD.MM.RR	DD.MM.RR	DD.MM.RR	DD.MM.RR	DD.MM.RR	DD.MM.RR	DD.MM.RR
Preddavkové platby - elektrina (€)	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
Spolu na úhradu (€)	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX

Ak si chcete zmeniť **Harmonogram budúcich preddavkových platieb**, môžete si ich upraviť hneď, a to cez Váš online účet na [www.zse.sk/zmena-preddavkov](http://www.zse.sk/zmena-preddavkov). Online žiadosti sú vybavené rýchlo a jednoducho 24 hodín denne. Nemusíte nikam chodiť, ani telefonovať.

S Virtuálnou batériou od ZSE máte elektrinu zo slnka vo dne, v noci.

Aj k vašej fotovoltike

[www.zse.sk/virtualna-bateria](http://www.zse.sk/virtualna-bateria)

- úspora elektriny s Virtuálnou batériou až 50 %
- neobmedzená kapacita
- na celom Slovensku

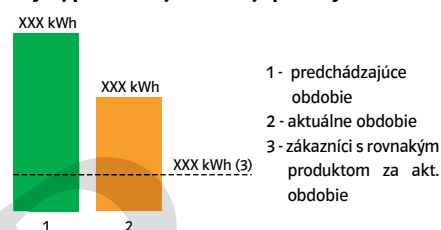
## Časť: Dodávka a distribúcia elektriny

### Namerané hodnoty

Dátum od	Dátum do	Prístroj	Tarifa	Počiatkový stav	Konečný stav	Rozdiel	Faktur. koef.	Spotreba (kWh)
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XXXXX	XX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	X,XXXXXXXX	XXXXX
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XXXXX	XX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	X,XXXXXXXX	XXXXX
<b>Spolu</b>			<b>XX</b>					<b>XXXX kWh</b>

Dôvod odpočtu: Fakturácia periodická

### Vývoj priemernej mesačnej spotreby



Cez analýzu spotreby na [www.zse.sk](http://www.zse.sk) Vám odporučíme optimálnu sadzbu spolu s ročnou úsporou, ktorú môžete ušetriť pri zmene sadzby. Skontrolujte si, či máte správnu sadzbu.

### Dodávka elektriny: produkt DomovKlasik - XXX (fakturačné položky)

Dátum od	Dátum do	Dni	Názov položky	Množstvo	Cena bez DPH (€/mer.j.)	Obdobie pre cenu	Suma bez DPH (€)
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Cena za elektrinu	XXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Mesačná platba za jedno odberné miesto	X,XX	xxxxxx	1 M	xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Spotrebná daň	XXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Cena za elektrinu	XXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Mesačná platba za jedno odberné miesto	X,XX	xxxxxx	1 M	xxxx
<b>Spolu bez DPH</b>							<b>xxxx €</b>

### Distribúcia a regulované poplatky: produkt XX (fakturačné položky)

Dátum od	Dátum do	Dni	Názov položky	Množstvo	Cena bez DPH (€/mer.j.)	Obdobie pre cenu	Suma bez DPH (€)
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Platba za systémové služby	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Platba za prevádzkovanie systému	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Pevná mesačná zložka tarify za 1 OM	X,XX Mesiac	xxxxxx	1 M	xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Variabilná zložka tarify za distribúciu	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Platba za straty elektr.pri distr.el.	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Odvod do jadrového fondu	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Platba za systémové služby	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Platba za prevádzkovanie systému	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Pevná mesačná zložka tarify za 1 OM	X,XX Mesiac	xxxxxx	1 M	xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Variabilná zložka tarify za distribúciu	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Platba za straty elektr.pri distr.el.	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
DD.MM.RRRR	DD.MM.RRRR	XX	Odvod do jadrového fondu	XXXX kWh	xxxxxx		xxxx
<b>Spolu bez DPH</b>							<b>xxxx €</b>

**Prehľad preddavkových platieb za fakturačné obdobie**

Poradové číslo	Splatnosť	Výška preddavku s DPH (€)	Vyrovnané s DPH (€)	Dôvod vyrovnania	Dátum vyrovnania
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
XXXXXXXXXX	DD.MM.RRRR	XX,XX	-XX,XX	uhradená	DD.MM.RRRR
<b>Spolu s DPH</b>		<b>XX,XX €</b>	<b>-XX,XX €</b>		

Informácia o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny spoločnosti ZSE Energia, a.s., pre odberateľov elektriny v domácnostiach pripojených do distribučnej sústavy spoločnosti Západoslovenská distribučná, a.s., pre ceny platné od DD.MM.RRRR

### Skladba zložiek cien za dodávku elektriny

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	B+E+F+G+H+I	C+E+F+G+H+I	A+D
Sadzba odberateľa	Za dodávku elektriny			Za distribúciu elektriny			Ostatné tarify za distribučné služby			cena za elektrinu odobranú vo VT	cena za elektrinu odobranú v NT	mesačná platba za jedno odberné miesto
	obchodná činnosť dodávateľa elektriny za jedno odberné miesto	obchodná činnosť a nákup elektriny vrátane odchýlky vo VT	obchodná činnosť a nákup elektriny vrátane odchýlky v NT	mesačná platba za jedno odberné miesto*	cena za distribúciu	straty pri distribúcii	prevádzkovanie systému	systémové služby	odvod do jadrového fondu**			
názov	€/mes.	€/kWh	€/kWh	€/mes.	€/kWh	€/kWh	€/kWh	€/kWh	€/kWh	€/kWh	€/kWh	€/mes.
DomovMini - DD1	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
DomovKlasik - DD2	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
DomovNočnýPrúd - DD3	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
DomovAku - DD4*	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
DomovVykurovanie - DD5*	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx

\* Pre DD4 a DD5 je v tabuľke uvedená hodnota pre hodnotu hlavného ističa 3 x 25 Ampérov. (V prípade iného ističa sa mesačná platba vypočíta vynásobením počtu fáz, hodnoty ističa v ampéroch a hodnoty xxxx. Napr. pre istič 3 x 50 A je rovná 3 x 50 x xxxx t.j. xx,xx € mesačne.)

\*\* Odvod do jadrového fondu sa bude účtovať vo vyúčtovacích faktúrach podľa skutočného odberu elektriny.

Ceny sú uvedené s DPH. Použitie skratky: 1T - jednotarif, VT - vysoká tarifa, NT - nízka tarifa.

Faktúra je považovaná za uhradenú až dňom pripísania finančných prostriedkov na účet spoločnosti ZSE Energia, a.s. Pri platbe prevodom je potrebné použiť správny variabilný symbol faktúry, ktorý je uvedený na prvej strane faktúry. Na bezhotovostnú platbu môžete použiť bankové spojenie uvedené v tabuľke:

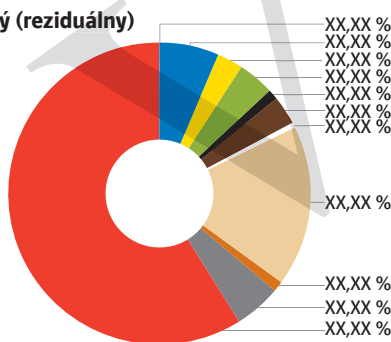
### Bankové spojenie pre bezhotovostnú platbu

Banka	IBAN	BIC (SWIFT)
Tatra banka	SK72 1100 0000 0026 4900 0047	TATRSKBX
VÚB	SK11 0200 0000 2700 0210 7012	SUBASKBX
Slovenská sporiteľňa	SK82 0900 0000 0001 1080 0463	GIBASKBX

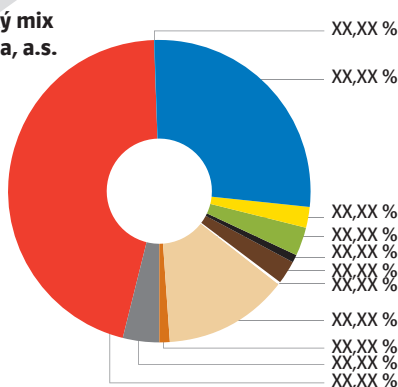
### Podiel energetických zdrojov

Podiel jednotlivých zdrojov energie v dodanej elektrine bol v roku RRRR v nasledujúcom členení:

#### Zvyškový (reziduálny) mix



#### Energetický mix ZSE Energia, a.s.



#### Legenda

- Biomasa
- Slnéčné
- Veterné
- Vodné
- Geotermálne
- Ostatné obnoviteľné
- Čierne uhlie
- Hnedé uhlie
- Plynné palivo
- Ropné produkty
- Ostatné fosílné
- Jadrové zdroje celkom

### Riešenie sporov

Spory, ktoré vzniknú medzi dodávateľom elektriny a koncovým odberateľom elektriny na základe zmluvy o dodávke elektriny alebo zmluvy o združenej dodávke elektriny budú prednostne riešené dohodou. Ak k dohode nedôjde, je ktorákoľvek strana sporu oprávnená predložiť spor na vyriešenie miestnemu príslušnému súdu Slovenskej republiky alebo Úradu pre reguláciu sieťových odvetví na mimosúdne riešenie za podmienok a spôsobom stanoveným osobitným predpisom.

Vyhodnotenie štandardov kvality spoločnosti ZSE Energia, a.s., je zverejnené na [www.zse.sk](http://www.zse.sk).

