

Obchodné podmienky poskytovania služby ZSE Drive – spotrebiteľ

I. Úvodné ustanovenia a definície základných pojmov

- 1.1. Tieto obchodné podmienky poskytovania služby ZSE Drive (ďalej len „OP“) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvného vzťahu založeného zmluvou o poskytovaní služby ZSE Drive medzi Zákazníkom a spoločnosťou Západoslovenská energetika, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 35 823 551, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka číslo 2852/B (ďalej len „Poskytovateľ“) a upravujú ich vzájomné práva o povinnosti, podmienky poskytovania a využívania služby ZSE Drive.
- 1.2. OP určujú časť obsahu Zmluvy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom za účelom poskytovania Služby. Ustanovenie v Zmluve majú pred OP prednosť, pokiaľ sú s nimi v rozpore.
- 1.3. Zákazník pri využívaní Služby berie na vedomie, že Poskytovateľ nie je dodávateľom elektriny v zmysle Zákona o energetike, ale je poskytovateľom služby ZSE Drive.
- 1.4. OP sa vždy vydávajú v písomnej podobe, sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú dostupné v slovenskom jazyku.
- 1.5. Pre účely týchto OP:
 - a) Cenník – dokument, v ktorom sú stanovené ceny za poskytovanie Služby a/alebo v súvislosti s poskytovaním tejto Služby vrátane Programu služieb. Cenník tvorí súčasť Zmluvy a je dostupný aj na Webovom sídle;
 - b) Elektrické vozidlo - motorové vozidlo vybavené hnacou jednotkou, ktoré sa skladá minimálne z jedného neperiférneho elektrického motora ako meniča energie s nabíjateľným systémom ukladania elektriny, ktorý možno externe nabíjať;
 - c) Nabíjacia karta / Karta – plastová identifikačná karta obsahujúca RFID čip, pridelená Zákazníkovi na základe Zmluvy, slúžiaca na identifikáciu a autorizáciu Zákazníka pri využívaní Služby;
 - d) Služba – pozostáva z (i) nabíjania Elektrických vozidiel v sieti verejne prístupných nabíjajúcich staníc Poskytovateľa prostredníctvom Karty, (ii) poskytnutia Zákazníkovi Karty, (iii) prístupu na Webové sídlo a mobilnú aplikáciu Poskytovateľa, vrátane prístupu k informáciám o využívaní Služby;
 - e) Nabíjacia stanica – verejne prístupná nabíjacia stanica Poskytovateľa zaradená do siete Nabíjajúcich staníc a umožňujúca využívanie Služby. Aktuálny zoznam Nabíjajúcich staníc sa zverejňuje prostredníctvom Webového sídla. Z technického hľadiska je Nabíjacia stanica zariadenie pozostávajúce z jedného alebo viacerých nabíjajúcich bodov, ktoré umožňujú Zákazníkovi nabíjanie akumulátora Elektrického vozidla;
 - f) Občiansky zákonník – zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;
 - g) Obchodný zákonník - zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;
 - h) Program služieb / Program – je štruktúrované vyjadrenie cenovej ponuky, ktoré zahŕňa výšku mesačného poplatku, poplatkov za nabíjanie elektromobilu, poplatkov za parkovné a prípadné ďalšie poplatky Programu služieb je možné zvoliť pre každú Nabíjajúcu kartu samostatne.
 - i) Prostriedky komunikácie na diaľku - spôsob, ktorý umožňuje uzatvoriť Zmluvu bez súčasnej fyzickej prítomnosti Poskytovateľa a Zákazníka prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie;
 - j) Zákazník – je fyzická osoba, ktorá sa registrovala na Webovom sídle a s Poskytovateľom uzatvorila Zmluvu. Spotrebiteľom sa rozumie každá fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej, obchodnej činnosti, zamestnania alebo povolania, t. j. osoba, ktorá využíva Službu pre vlastnú osobnú potrebu;
 - k) Zákaznícky účet – je účet Zákazníka zriadený v Zákazníckej zóne web po jeho úspešnej registrácii a umožňuje Zákazníkovi prístup k údajom v rámci Zákazníckej zóny;
 - l) Zákaznícka zóna web – je webová aplikácia prostredníctvom má Zákazník prístup k údajom o Službe, detailný prehľad fakturácie, štatistiku využívania Služby, grafický

vývoj fakturácie, ako aj možnosť zmeny registračných údajov a iné.

- m) Zákaznícka zóna mobil – je mobilná aplikácia prostredníctvom ktorej má Zákazník možnosť zistiť polohu najbližšej Nabíjajúcej stanice, rezervovať si konkrétnu Nabíjajúcu stanicu, zobrazit' aktuálny stav nabíjania Elektrického vozidla, zrealizovať úhradu za nabíjanie, históriu nabíjania a iné;
- n) Zákon o energetike - zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- o) Zmluva – zmluva o poskytovaní služby ZSE Drive uzatvorená medzi Zákazníkom a Poskytovateľom;
- p) zmluvné strany - Zákazník spoločne s Poskytovateľom;
- q) Webové sídlo – rozumie sa webové sídlo www.zsedrive.sk, prostredníctvom ktorého má Zákazník prístup k registrácii, k Zákazníckemu účtu web a na ktorej sú zverejnené všetky podmienky a informácie ohľadom Služby vrátane aktuálneho statusu a rozmiestnenia Nabíjajúcich staníc, spôsobu obsluhy Nabíjajúcich staníc, novo sprevádzkovaných Nabíjajúcich staniciach, novinkách ohľadom elektromobility a iné.

II. Miesto a čas poskytovania služby

- 2.1. Poskytovateľ poskytuje Službu na Nabíjajúcich staniciach, ktorých zoznam je zverejnený na Webovom sídle.
- 2.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zoznam uvedený v bode 2.1. jednostranne meniť.
- 2.3. Poskytovateľ poskytuje Službu v čase, ktorý je uvedený pre príslušnú Nabíjajúcu stanicu v zozname podľa bodu 2.1. s výnimkou prerušenia alebo obmedzenia poskytovania Služby podľa týchto OP.

III. Podmienky využívania Služby

- 3.1. Pred uzatvorením Zmluvy je Zákazník povinný pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach nevyhnutných pre Poskytovateľa za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy. Zmluvné strany, ako aj osoby konajúce v mene Zákazníka sú povinné pred uzatvorením zmluvy za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť. Osoby odlišné od Zákazníka sú oprávnené podpísať Zmluvu len na základe predloženého plnomocnenstva alebo poverenia preukazujúceho oprávnenie konať v mene Zákazníka vo všetkých úkonoch nevyhnutných k uzatvoreniu Zmluvy.
- 3.2. Zmluva sa v zmysle ustanovenia § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka uzatvára elektronicky, a to vyplnením registračného formulára na Webovom sídle Poskytovateľa, a to:
 - a) osobne, v priestoroch Poskytovateľa alebo jeho zmluvného partnera;
 - b) prostredníctvom Prostriedkov komunikácie na diaľku, pričom neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto OP.
- 3.3. V registračnom formulári je Zákazník povinný vyplniť pravdivo a úplne všetky položky a bezodkladne vykonať úpravu všetkých údajov, pokiaľ prišlo po registrácii k akejkoľvek zmene.
- 3.4. Registráciu Zákazník potvrdzuje (i) svoj výslovný súhlas s týmito OP a vôľu byť nimi viazaný a zároveň vyhlasuje, že si OP riadne prečítal a ich obsahu porozumel a (ii) v prípade postupu podľa bodu 3.2 písm. b) že Poskytovateľ si riadne a včas splnil svoje informačné povinnosti podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 3.5. Pre vylúčenie pochybností, Zmluva je uzatvorená okamihom úspešnej registrácie a účinná okamihom doručenia Karty Zákazníkovi. V prípade, že registrácia nebude úspešná, nevznikne právny vzťah medzi Poskytovateľom a Zákazníkom a na uzavretie Zmluvy nevzniká právny nárok.
- 3.6. Po úspešnej registrácii bude Zákazníkovi vytvorený Zákaznícky účet web a v prípade, že mu nebude obratom odovzdaná Karta a Zmluva, tak tie mu budú bezodkladne zaslané poštou na ním zvolenú adresu.
- 3.7. V súvislosti s bodom 3.6 tohto článku vyššie, po obdržaní (i) uzavretej Zmluvy je

Zákazník povinný ju podpísať, zaslať späť na adresu Poskytovateľa a (ii) Karty je Zákazník oprávnený využívať Službu.

- 3.8. Zmluvné strany berú na vedomie, že Zmluva obdržaná Zákazníkom podľa čl. 3.7. má zároveň povahu potvrdenia o uzatvorení Zmluvy v zmysle § 6 zákona č. 102/2014 Z.z., o ochrane spotrebiteľa, pričom podpis Zákazníka nemá vplyv na okamih uzatvorenia a účinnosti Zmluvy.
- 3.9. Poskytovateľ bude Zákazníkovi poskytovať Službu na Nabíjacej stanici prostredníctvom pridelenej a aktivovanej Karty.
- 3.10. Zákazník je povinný pri nabíjaní Elektrického vozidla dodržiavať postup a návod, ktorý je uvedený na príslušnej Nabíjacej stanici.
- 3.11. Údaj o množstve odobratej elektrickej energie bude Zákazníkovi prístupný po ukončení každého nabíjania na displeji Nabíjacej stanice a rovnako bude prístupný v Zákazníckom účte mobil a Zákazníckom účte web.
- 3.12. Zákazník je oprávnený zmeniť ním zvolený Program služieb s účinnosťou k prvému (1.) dňu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola zmena vykonaná. Zmena Programu je bezplatná.
- 3.13. Zákazník berie na vedomie, že Karta je neprenosná a slúži na identifikáciu Zákazníka. Zákazník sa preto zaväzuje, že Kartou bude využívať výlučne pre svoje potreby a za podmienok podľa týchto OP a Zmluvy. Zákazník je ďalej povinný zaobchádzať s Kartou vhodným spôsobom, používať ju výlučne na stanovený účel, v súlade s inštrukciami Poskytovateľa.
- 3.14. Zákazník berie na vedomie, že odo dňa prevzatia každej Karty je zodpovedný za jej používanie a nesie plnú zodpovednosť za jej zneužitie, stratu, krádež, zničenie alebo poškodenie.
- 3.15. V prípade straty, zničenia alebo odcudzenia Karty, je Zákazník povinný bez zbytočného odkladu oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi. Pri oznámení Zákazník uvedie evidenčné číslo Karty. Poskytovateľ na základe oznámenia Zákazníka vykoná zablokovanie danej Karty.
- 3.16. Zákazník je v plnom rozsahu zodpovedný za záväzky, pohľadávky a škodu spôsobenú neoprávneným používaním, stratou alebo odcudzením Karty a tieto je povinný Poskytovateľovi v plnom rozsahu uhradiť. Zákazník zodpovedá za akékoľvek úkony uskutočnené prostredníctvom Karty odo dňa prevzatia Karty do dňa vrátenia Karty Poskytovateľovi, resp. do momentu zablokovania Karty. Akékoľvek úkony prostredníctvom pridelenej Karty sa považujú za úkony v mene a na účet Zákazníka.
- 3.17. V prípade, ak Zákazník požiada o vydanie novej Karty z dôvodu jej straty, odcudzenia, poškodenia alebo jej zničenia, Zákazník je povinný uhradiť poplatok podľa platného Cenníka za vydanie novej Karty, ktorý bude Zákazníkovi vyfakturovaný vo faktúre.
- 3.18. Pridelená Karta sa nestáva vlastníctvom Zákazníka a po ukončení zmluvného vzťahu je Zákazník povinný pridelenú Kartou Poskytovateľovi vrátiť.
- 3.19. Zákazník má právo počas zmluvného vzťahu požiadať Poskytovateľa o vydanie ďalšej Karty na základe elektronickej žiadosti o vydanie Karty, prostredníctvom Webového sídla. Prijatie Karty potvrdzuje nový preberací protokol, ktorý sa stáva prílohou Zmluvy. Okamihom pridelenia a aktivácie ďalšej Karty zo strany Poskytovateľa sa na využívanie Služby prostredníctvom novej Karty vzťahujú všetky dojednania a podmienky upravené Zmlouvou a týmito OP. Takto vydaná Karta tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 3.20. Zákazník má povinnosť zabezpečiť dodržiavanie povinností stanovených v týchto OP zo strany každého vodiča Elektrického vozidla, ktorý využíva Službu. V prípade, ak Zákazník poskytne Kartou tretej osobe, za jej používanie, stratu, zničenie a pod., je voči Poskytovateľovi zodpovedný výlučne Zákazník.

IV. Povinnosti Poskytovateľa a Zákazníka

- 4.1. Poskytovateľ je povinný:
 - a) umožniť Zákazníkovi využívanie Služby za podmienok stanovených v týchto OP a Zmluvy;
 - b) zabezpečiť pravidelnú technickú údržbu Nabíjajúcich staníc;
 - c) v prípade poruchy ktorejkoľvek Nabíjacej stanice zabezpečiť jej opravu bez zbytočného odkladu podľa svojich možností a schopností;
 - d) poskytovať Zákazníkovi technickú asistenciu týkajúcu sa Služby, v pracovné dni

od 08:00 do 20:00 na bezplatnom telefónnom čísle 0800 555 800;

e) poskytovať Zákazníkovi pri využívaní Služby potrebnú súčinnosť.

4.2. Zákazník je povinný:

- a) dodržiavať všetky ustanovenia OP a Zmluvy, využívať Službu len v súlade s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, pokynmi a návodmi Poskytovateľa;
- b) nezneužívať Službu akýmkoľvek spôsobom, a to predovšetkým tým, že Zákazník sa zaväzuje používať ktorúkoľvek Nabíjajúcu stanicu na to určeným spôsobom a túto nepoškodzovať, ani do nej akýmkoľvek spôsobom nezasahovať, brať ohľad na práva a oprávnené záujmy ostatných zákazníkov Služby a riadiť sa pokynmi Poskytovateľa, najmä ohľadom maximálnej doby státia na Nabíjacej stanici;
- c) používať Nabíjajúcu stanicu v súlade s účelom jej využitia tak, aby nedochádzalo na škodu na majetku a zdraví;
- d) informovať Poskytovateľa bez zbytočného odkladu o akýchkoľvek poruchách, porušeníach, či poškodeniach Nabíjacej stanice, ktoré Zákazník zistil, alebo o ktorých sa dozvedel počas využívania Služby;
- e) uhradiť Poskytovateľovi akúkoľvek škodu, ktorá bola úmyselne alebo z neobstaranosti spôsobená na ktorejkoľvek Nabíjacej stanici nesprávnym, nešetrným používaním či zaobchádzaním Zákazníka;

V. Cena za poskytnutie služby

- 5.1. Cena za poskytovanie Služby je uvedená v aktuálnom Cenníku, ktorý je súčasťou Zmluvy, pričom suma bude vypočítaná v súlade so štruktúrou a sadzbami (AC alebo DC nabíjanie) zvoleného Programu.
- 5.2. Výška platby za službu nabíjania Elektrického vozidla bude vypočítaná na základe množstva odobratej elektrickej energie pri nabíjaní Elektrického vozidla. Takto určené množstvo sa určí na základe zariadení umiestnených v Nabíjacej stanici. V prípade rozdielneho množstva indikovaného na Nabíjacej stanici a v Elektrickom vozidle, je rozhodujúci údaj na Nabíjacej stanici.
- 5.3. Ďalšie služby v rámci Programu služieb sú spolplatnené v zmysle platného Cenníka.
- 5.4. Ceny Programov a ostatných poplatkov uvedených v Cenníku sú konečné a sú uvedené s daňou z pridanej hodnoty („DPH“).
- 5.5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo Cenník kedykoľvek jednostranne zmeniť, pričom zmenu Cenníka Poskytovateľ oznámi jeho zverejnením na Webovom sídle. Nový Cenník bude účinný od 1. dňa mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bol Cenník zverejnený, pričom Poskytovateľ sa zaväzuje ho zverejniť najmenej 15 dní pred dňom, odkedy má nastať účinnosť nového Cenníka. Zákazník je povinný oboznámiť sa so zmenami Cenníka. Poskytovateľ je oprávnený zmeniť Cenník počas zmluvného obdobia a účtovať Zákazníkovi poskytovanie Služby podľa nového Cenníka.

VI. Platobné a fakturačné podmienky

- 6.1. Zákazník je oprávnený realizovať platby za Služby podľa Zmluvy jedným z nasledovných spôsobov:
 - a) bankovým prevodom na základe faktúry za predchádzajúci kalendárny mesiac, v ktorom bola Zákazníkovi Služba prípadne iné plnenia v zmysle Cenníka poskytnuté, a to v prípade Programov, v ktorých bola Zákazníkovi vydaná, Karta a/alebo
 - b) Platbou prostredníctvom Zákazníckej zóny mobil (mobilnej aplikácie) s použitím čísla kreditnej karty, a to v prípade Programov, ktorých súčasťou nie je Karta
- 6.2. Faktúru podľa čl. 6.1. písm. a) týchto OP vyššie, Poskytovateľ štandardne vystaví v elektronickej podobe a doručí na emailovú adresu Zákazníka uvedenú v Zmluve, alebo oznámenú po uzatvorení Zmluvy, a to do 15 (slovom: pätnástich) kalendárnych dní od skončenia kalendárneho mesiaca, v ktorom bola Zákazníkovi Služba, prípadne iné plnenia v zmysle Cenníka poskytnuté.
- 6.3. Zákazník môže Poskytovateľa požiadať o vystavenie faktúry v písomnej podobe a jej doručenie spôsobom uvedeným v čl. 9 týchto OP.
- 6.4. Splatnosť faktúry je 14 (slovom: štrnásť) kalendárnych dní odo dňa jej vystavenia. Za deň úhrady sa považuje deň, keď bola dlžná čiastka pripísaná na účet Poskytovateľa.
- 6.5. Ak splatnosť faktúry prípadne na deň, ktorý nie je pracovným dňom, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.
- 6.6. V prípade omeškania Zákazníka s úhradou akéhokoľvek záväzku zo Zmluvy, je

Poskytovateľ oprávnený účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania až do dňa úhrady takéhoto záväzku. Výška úroku z omeškania ročne je o päť percentuálnych bodov vyššia ako základná úroková sadzba Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu omeškania s úhradou platby. Záväzok je uhradený v deň, keď dôjde k pripísaniu peňažných prostriedkov na bankový účet Poskytovateľa. Uplatnením úroku z omeškania Poskytovateľom nie je dotknutý nárok na náhradu škodu prevyšujúci vyfakturovaný úrok z omeškania.

- 6.7. Uplatnením reklamácie faktúry Zákazníkom nie je dotknutá povinnosť Zákazníka uhradiť faktúru v lehote splatnosti. Ak Zákazník riadne neuhradí fakturovanú sumu v plnej výške v lehote splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, a to zablokovaním Karty alebo všetkých vydaných Kariet až do riadneho zaplatenia dlžnej sumy.
- 6.8. Nezaplatenie akéhokoľvek záväzku voči Poskytovateľovi znamená porušenie povinností Zákazníka a zakladá právo Poskytovateľa odstúpiť od Zmluvy tak, ako je uvedené nižšie.
- 6.9. Zákazník má právo započítať svoje pohľadávky voči Poskytovateľovi len po predchádzajúcom písomnom súhlase Poskytovateľa.

VII. Prerušenie, obmedzenie poskytovania Služby

7.1. Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služby v nasledovných prípadoch:

- a) Zákazník je v omeškani s úhradou akejkoľvek splatnej pohľadávky Poskytovateľa podľa Zmluvy;
- b) pri vykonávaní plánovaných rekonštrukcií, modernizácií, opravách a údržbe Nabíjajúcich staníc, v týchto prípadoch Poskytovateľ tieto informácie Zákazníkovi oznámi najneskôr 5 kalendárnych dní vopred, pričom za oznámenie podľa tohto bodu sa považuje aj zverejnenie oznamu na Webovom sídle;
- c) nepredvídanej poruchy, pričom v takomto prípade Poskytovateľ oznámi túto skutočnosť Zákazníkovi bez zbytočného odkladu, pričom za oznámenie podľa tohto bodu sa považuje aj zverejnenie oznamu na Webovom sídle;
- d) neodvratiteľnej udalosti, ktorá nemá pôvod v prevádzke Nabíjajúcich staníc, najmä v prípade neodvratiteľnej prírodnej udalosti, teroristickej akcie, vojny, štrajku majúceho vplyv na možnosť plnenia povinnosti Prevádzkovateľa;
- e) v prípade prerušenia alebo obmedzenia distribúcie elektriny príslušným prevádzkovateľom distribučnej sústavy, do ktorého je Nabíjacia stanica pripojená, v prípadoch a za podmienok stanovených v Zákone o energetike a v ostatných súvisiacich predpisoch;
- f) Poskytovateľ zistí, že Zákazníkom poskytnuté údaje sú nepravdivé alebo neaktuálne, alebo Poskytovateľ bude mať dôvodné podozrenie na takéto konanie, alebo Zákazník iným spôsobom hrubo poruší Zmluvu;

V prípade podľa písm. f) si Poskytovateľ vyhradzuje právo na dočasné pozastavenie alebo aj úplné ukončenie poskytovanej Služby.

- 7.2. Počas prerušenia alebo obmedzenia podľa bodu 7.1. tohto článku OP, Poskytovateľ nemá povinnosť Zákazníkom poskytovať Službu, pričom po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia podľa bodu 7.1. tohto článku OP, bude využívanie služby bezodkladne obnovené a umožnené.
- 7.3. Poskytovateľ nie je povinný poskytovať Službu v prípade stavov núdze, ktoré sú upravené Zákonom o energetike, pričom stavom núdze sa v zmysle ust. § 20 Zákona o energetike v elektroenergetike rozumie, náhly nedostatok alebo hroziaci nedostatok energie, zmena frekvencie v sústave nad alebo pod úroveň určenú pre technické prostriedky zabezpečujúce automatické odpájanie zariadení od sústavy v súlade s technickými podmienkami prevádzkovateľa prenosovej sústavy alebo prerušenie paralelnej prevádzky prenosových sústav, ktoré môže spôsobiť významné zníženie alebo prerušenie dodávok elektriny alebo vyradenie energetických zariadení z činnosti alebo ohrozenie života a zdravia ľudí na vymedzenom území alebo na časti vymedzeného územia v dôsledku mimoriadnych udalostí a krízovej situácie, opatrení hospodárskej mobilizácie, havárií na zariadeniach pre výrobu, prenos a distribúciu elektriny aj mimo vymedzeného územia, ohrozenia bezpečnosti a spoľahlivosti prevádzky sústavy, nedostatku zdrojov energie, teroristického činu.

VIII. Zodpovednosť

- 8.1. Ak poruší niektorá zo Zmluvných strán povinnosti vyplývajúce z týchto OP a Zmluvy, má poškodená zmluvná strana právo na náhradu preukázateľne vzniknutej škody.
- 8.2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neposkytnutie Služby v prípade (i) väd, či nevhodnosťou technického vybavenia Elektrického vozidla, (ii) nesprávnym postupom Zákazníka pri využívaní Služby, (iii) zavinením tretej osoby, ktorá spôsobila poškodenie, znefunkčnenie, alebo krádež Nabíjacej stanice a (iv) nedodržaním OP alebo príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike zo strany Zákazníka.
- 8.3. Poskytovateľ nezodpovedá Zákazníkovi za priame, nepriame, mimoriadne alebo iné škody, ktoré vzniknú v dôsledku používania alebo neschopnosti používať Službu, vrátane ušlého zisku, vynaložených nákladov, prerušenia činnosti a ďalších škôd, s výnimkou ak tieto škody vznikli v dôsledku preukázateľne úmyselného protiprávneho konania Poskytovateľa.
- 8.4. Poskytovateľ a Zákazník sa budú navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, pri ktorých sú si vedomé, že by mohli viesť ku škodám a budú sa usilovať hroziace škody odvrátiť.
- 8.5. Poskytovateľ zodpovedá za škody, ktoré by mohli využívaním Služby vzniknúť maximálne do výšky 5.000 € (slovom: päťtisíc euro).
- 8.6. Pokiaľ si Zákazník nesplní svoju povinnosť informovať o zmene svojich údajov či už v rámci registračného formuláru alebo Zmluvy, Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek ujmu, ktorá vznikne v tejto súvislosti Zákazníkovi. V prípade, ak Zákazník poskytne nepravdivé, neúplné alebo inak nesprávne informácie a v súvislosti s tými vznikne akákoľvek škoda, takáto škoda bude od Zákazníka vymáhateľná.

IX. Doručovanie

- 9.1. Pokiaľ nie je v OP alebo v Zmluve uvedené inak, všetky oznámenia, výzvy a iné podania, ktoré sa majú podľa Zmluvy alebo OP urobiť písomne (ďalej len „**písomnosti**“), sa budú považovať za riadne podané druhej zmluvnej strane, ak budú doručené druhej zmluvnej strane ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov:
 - a) osobným doručením adresátovi na adresu uvedenú v Zmluve alebo oznámení po uzavretí Zmluvy,
 - b) doručením prostredníctvom poštového doručovateľa,
 - c) kuriérskou službou,
 - d) elektronicky na emailovú adresu uvedenú v Zmluve alebo oznámení Poskytovateľovi po uzavretí Zmluvy.
- 9.2. Pri osobnom doručovaní podľa písm. a) bod 9.1 tohto článku 9. OP sa písomnosti považujú za doručené dňom vyznačeným na potvrdení prevzatia písomnej zásielky jej adresátom (napr. odtlačok pečiatky z podateľne zmluvnej strany alebo potvrdenie prevzatia na kópii doručovanej písomnosti).
- 9.3. Písomnosti, ktoré Zákazník alebo Poskytovateľ doručuje podľa písm. b) a písm. c) bodu 9.1 tohto článku 9. OP prostredníctvom poštového doručovateľa alebo kuriérskej služby (ďalej len „**zásielka**“), sa považujú za doručené ich adresátovi:
 - a) dňom prevzatia zásielky,
 - b) dňom odopretia zásielky adresátom prevziať,
 - c) na siedmy deň od uloženia zásielky na pošte,
 - d) dňom vrátenia zásielky jej odosielateľovi, ak zásielku nebolo možné doručiť na poslednej známej adrese zmluvnej strany, ktorej bola zásielka doručovaná (iba v tom prípade, ak sa neuplatňuje fikcia doručenia podľa písm. c) bod 9.1 článku 9. OP).

Písomnosti, doručované elektronicky podľa bodu 9.1 tohto článku 9. OP sa považujú za doručené:

- a) nasledujúci pracovný deň po dni vyznačenom na potvrdení o úspešnom odoslaní faxovej správy.
 - b) nasledujúci pracovný deň po dni v ktorom bola e-mailová správa odoslaná.
- 9.4. Každá zmluvná strana je povinná oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu adresy na doručovanie a e-mailovej adresy, a to bezodkladne po tom, čo takáto zmena nastala. Písomnosť sa považuje za doručenú na odosielateľovi poslednú známu e-mailovú adresu adresáta.

X. Podávanie reklamácií

10.1. Reklamáciou sa rozumie písomné podanie Zákazníka alebo jeho oprávneného zástupcu, ktoré je adresované Poskytovateľovi, ktorým sa Zákazník domáha najmä uplatnenia zodpovednosti poskytovateľa za vadné poskytnutie Služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a Zákazník požaduje od Poskytovateľa nápravu. Účelom reklamácie je najmä odstránenie Zákazníkom vytkaných väd.

10.2. Zákazník má právo reklamovať najmä:

- kvalitu poskytovanej Služby;
- nefunkčnosť RFID karty;
- fakturáciu poskytnutej Služby;
- iné zistené vady súvisiace s poskytovaním služby zo strany Poskytovateľa.

10.3. Zákazník môže reklamáciu uplatniť:

- písomne u Poskytovateľa na korešpondenčnej adrese: Západoslovenská energetika, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava
- elektronicky na e-mailovej adrese elektromobilita@zse.sk;
- osobne u Poskytovateľa prostredníctvom ZSE centier, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam,
- prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na Webovom sídle.

10.4. Podanie, ktorým Zákazník uplatňuje reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:

- identifikáciu Zákazníka v rozsahu meno, priezvisko; adresa trvalého pobytu
- číslo Zmluvy;
- predmet reklamácie podľa bodu 10.2 tohto článku 10 (t.j. popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie; ak sa reklamácia týka faktúry, identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka);
- podpis Zákazníka alebo jeho oprávneného zástupcu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie;
- dátum podania reklamácie;
- adresu, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou, ktorú uviedol eviduje Poskytovateľ).

Vzor reklamačného záznamu je Zákazníkovi k dispozícii u Poskytovateľa ako aj na Webovom sídle.

10.5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Poskytovateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Zákazníka na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Zákazník reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú.

10.6. Ak reklamáciu podáva v mene Zákazníka jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Splnomocnencom na zastupovanie Zákazníka vo veci reklamácie a Zákazníkom.

10.7. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.

10.8. Uplatnením reklamácie faktúry nezaniká povinnosť Zákazníka uhradiť faktúru v lehote splatnosti.

10.9. Poskytovateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie (pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak). Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej reklamácie Poskytovateľovi v súlade s týmto OP.

10.10. V prípade neúplnej reklamácie podľa bodu 10.5 tohto článku 10, začína plynúť lehota 30 dní na vybavenie reklamácie odo dňa doručenia doplnenej reklamácie Zákazníkom v súlade s bodom 10.5 tohto článku 10.

10.11. Ak Zákazník nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že jeho práva v rámci zmluvného vzťahu s Poskytovateľom boli porušené, má v súlade s podmienkami uvedenými v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Uvedené nemá vplyv na právo Odberateľa domáhať sa svojich práv na vecne a miestne príslušnom súde Slovenskej republiky.

10.12. Odberateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10.13. Podmienkou na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je zamietnutie predchádzajúcej žiadosti Zákazníka o nápravu Poskytovateľom alebo ak Poskytovateľ na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa, kedy mu bola Zákazníkom odoslaná.

10.14. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane, s uvedením dôvodu predĺženia takejto lehoty.

XI. Zánik Zmluvy

11.1. Zmluva zaniká:

- na základe dohody Zmluvných strán;
- výpoveďou Zmluvy;
- odstúpením od Zmluvy z dôvodov podľa tohto článku 11 OP;

11.2. Zmluva je možné ukončiť písomnou dohodou Zmluvných strán.

11.3. Každá zmluvná strana je oprávnená vypovedať túto Zmluvu z akéhokoľvek dôvodu doručením písomnej výpovede tejto Zmluvy druhej zmluvnej strane s výpovednou lehotou jeden kalendárny mesiac, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Zmluvy doručená druhej zmluvnej strane.

11.4. Zmluvná strana je oprávnená od tejto Zmluvy odstúpiť, ak:

- druhá zmluvná strana podala na seba návrh na vyhlásenie konkurzu alebo
- bol návrh na vyhlásenie konkurzu voči druhej zmluvnej strane podaný tretťou osobou, pričom dotknutá zmluvná strana je platobne neschopná alebo je v situácii, ktorá odôvodňuje začatie konkurzného konania alebo
- bol na majetok druhej zmluvnej strany vyhlásený konkurz, alebo bol návrh na vyhlásenie konkurzu zamietnutý pre nedostatok majetku alebo
- druhá zmluvná strana vstúpila do likvidácie.

11.5. Účinnosť odstúpenia nastane doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom odstúpení od zmluvy zaslanom druhej zmluvnej strane.

11.6. V prípade odstúpenia od Zmluvy zostávajú zachované práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia.

11.7. Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť prostredníctvom písomného odstúpenia v prípade:

- ak je Zákazník v omeškaní s úhradou faktúry a túto neuhradil ani do lehoty uvedenej v upomienke od doručenia na jej uhradenie;
- ak Zákazník poskytne nepravdivé údaje vo formulári na uzavretie Zmluvy;
- zneužíva službu v zmysle OP;
- opakovane porušuje podmienky OP;
- ak Zákazník nedoručí Poskytovateľovi ním podpísanú Zmluvu v lehote do 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia Zmluvy a Karty;
- zmeny účelu využitia Služby na iný účel ako pre vlastnú potrebu spotrebiteľa.

11.8. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy písomným odstúpením od zmluvy zaslanom Zákazníkovi. Účinnosť odstúpenia nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Poskytovateľom Zákazníkovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Poskytovateľa o odstúpení zaslanom Zákazníkovi. Písomné oznámenie odstúpení od Zmluvy Poskytovateľom sa považuje za doručené Zákazníkovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky alebo tretím dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Zákazník o uložení zásielky nedozvedel.

11.9. Zákazník je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť prostredníctvom písomného odstúpenia v prípade:

- ak dôjde k zvýšeniu ceny Služby, pričom v takomto prípade je oprávnený písomne odstúpiť do 15 dní odo dňa účinnosti Cenníka podľa týchto OP;
- ak dôjde k zverejneniu nových OP, pričom v takomto prípade je oprávnený písomne odstúpiť do 15 dní pred dňom účinnosti nových OP;
- Zákazník nemôže využívať Službu pre okolnosti, ktoré nepretržite trvajú dlhšie ako 30 (slovom: tridsať) po sebe nasledujúcich kalendárnych dní.

- 11.10. Zákazník je oprávnený od Zmluvy odstúpiť aj bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy. V takomto prípade môže Zákazník uplatniť u Poskytovateľa právo na odstúpenie od Zmluvy v listinnej forme, alebo prostredníctvom formuláru na odstúpenie od Zmluvy.
- 11.11. Účinnosť odstúpenia nastane dorúčením písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení o odstúpení od zmluvy zaslanom Zákazníkov.
- 11.12. Odstúpenie od Zmluvy alebo jej ukončenie z iného dôvodu sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z porušenia Zmluvy, vrátane oprávnenia na náhradu škody, zmluvnej pokuty, zmluvných ustanovení týkajúcich sa riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa Zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy. Ustanovenia vzťahujúce sa k vysporiadaniu vzájomných právnych vzťahov na základe Zmluvy zostávajú v platnosti do momentu ich vysporiadania.
- XII. Záverečné ustanovenia**
- 12.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť Program, vrátane ceny za Službu a rozsah a štruktúru Služby, a to najmä v prípade (i) zmeny podmienok na trhu poskytovania Služieb, (ii) zvýšenia nákladov za poskytovanie Služby, (iii) zmeny trhového a/alebo technologického vývoja Služby, (iv) zmeny príslušnej legislatívy a (v) rozhodnutia príslušného orgánu štátnej správy.
- 12.2. Právne vzťahy Zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v Zmluve a v OP sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike predovšetkým zákonom č. 49/1964 Občianskym zákonníkom, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov.
- 12.3. Žiadosť zo Zmluvných strán nemôže postúpiť alebo previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy ako celok alebo ich časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany s výnimkou postúpenia pohľadávok Poskytovateľa voči Zákazníkovi vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu.
- 12.4. Ustanovenia Zmluvy sú oddeliteľné. Ak sa počas trvania zmluvného vzťahu stane akékoľvek ustanovenie Zmluvy (alebo jeho časť) neplatné alebo nevynútiteľné v dôsledku zmeny platných právnych predpisov, nebude tým dotknutá platnosť ani vynútiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy a Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať s cieľom úpravy zmluvného vzťahu v zmysle novej právnej úpravy a nahradiť dotknuté ustanovenia novými, určenými právnou úpravou resp. zmenou tak, aby bol zachovaný účel Zmluvy a zámyery Zmluvných strán obsiahnuté v pôvodných ustanoveniach.
- 12.5. Zmena identifikačných údajov Zmluvných strán zapisovaných do obchodného registra, ako aj číslo účtu, zmeny útvaru zodpovedného za uzatvorenie a plnenie Zmluvy sa nebudú považovať za zmeny vyžadujúce uzavretie dodatku k tejto Zmluve. Zmluvná strana dotknutá zmenou je povinná zmeny týchto údajov písomne oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu doporučenou zásielkou zaslanou druhej zmluvnej strane na adresu jej sídla. Takto oznámená zmena nadobúda účinnosť dňom doručenia oznámenia druhej zmluvnej strane.
- 12.6. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť OP vzhľadom na zmenu cien elektriny a z dôvodov podľa 12.1 týchto OP. Účinnosťou nových OP zaniká platnosť týchto OP. Poskytovateľ upovedomí Zákazníka o zmene OP zverejnením na Webovom sídle, minimálne 30 dní pred ich účinnosťou.
- 12.7. Tieto OP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 17.9.2018.