

Dohoda o poskytovaní Služby Zelená elektrina

uzatvorená v súlade s § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení k Zmluve o združenej dodávke elektriny uzatvorenej pre nižšie označené odberné miesto

Zákaznícke číslo: **XXXXX**EIC odberného miesta: **XXXXX**Číslo Dohody: **XXXXX**

Poskytovateľ (ďalej len „ZSE“):

ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava 1**IČO:** 36 677 281, **DIČ:** 2022249295, **IČ DPH:** SK2022249295

Zapísaný v OR MS Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 3978/B

Držiteľ povolenia na dodávku elektriny vydaného ÚRSO č.: 2007E0254

Doručovací adresa: P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1**Kontakt:** 0850 111 555, www.zse.sk, kontakt@zse.sk**Bankové spojenie:** Tatra banka, a. s.

IBAN: SK72 1100 0000 0026 4900 0047, BIC (SWIFT): TATRKBX

Odberateľ (ďalej len „Odberateľ“ a spoločne so ZSE ďalej aj ako „Zmluvné strany“ alebo každý jednotlivito ako „Zmluvná strana“):

Meno, priezvisko

Titul, meno a priezvisko

DD. MM. RRRR

Dátum narodenia

09XX XXX XXX

Telefón

mail@mail.sk

E-mail

Ulica, obec, PSČ

Adresa trvalého bydliska

XXXXX

Bankové spojenie (názov banky)

Ulica, obec, PSČ

Adresa odberného miesta

XXXXX

IBAN

Odberateľ súhlasí s poskytovaním nižšie vybraného typu služby Zelená elektrina pre EIC odberného miesta, ktoré je uvedené v tejto Dohode:

 Zelená elektrina SK voda Zelená elektrina SK slnko Zelená elektrina biomasa Zelená elektrina vietor Zelená elektrina

Úvodné ustanovenia

- Zmluvné strany uzatvorili Zmluvu o združenej dodávke elektriny, na základe ktorej ZSE (ako dodávateľ elektriny) zabezpečuje pre Odberateľa (ako odberateľa elektriny) Zdrúženú dodávku elektriny do vyššie uvedeného Odberného miesta (ďalej len „**Odberné miesto**“ a taktó definovaná zmluva ďalej len „**Zmluva o združenej dodávke elektriny**“).
 - Odberateľ prejavil záujem využiť doplnkovú Službu Zelená elektrina, ktorú Dodávateľ za nižšie uvedených podmienok a podmienok uvedených v platných Obchodných podmienkach poskytovania Služby Zelená elektrina spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**OP Zelená elektrina**“) ponúka svojim odberateľom elektriny, a preto Zmluvné strany uzatvárajú túto Dohodu (ďalej len „**Dohoda**“) v nižšie uvedenom znení.
 - Všetky pojmy použité v rôznych častiach tejto Dohody s veľkým začiatčným písmenom, ktoré nemajú v tejto Dohode priradený konkrétny význam, sa vykladajú v súlade s ich definíciou uvedenou v Zmluve o združenej dodávke elektriny a OP Zelená elektrina, ktorých platné znenie v čase uzatvorenia tejto Dohody tvorí jej Prílohu č. 1. Použité odborné pojmy a terminológia, ktoré nemajú v tejto Dohode, Zmluve o združenej dodávke elektriny alebo OP Zelená elektrina priradený konkrétny význam, sa vykladajú v súlade s ich definíciou uvedenou v Zákone o energetike, Zákone o podpore OZE a Prevádzkovom poriadku OKTE.
- nového Cenníka Zelená elektrina na webovom sídle ZSE (www.zse.sk) najneskôr 30 kalendárnych dní pred účinnosťou nového Cenníka Zelená elektrina. Ak zmena Cenníka Zelená elektrina bude mať za následok zvýšenie Ceny Služby pre Odberateľa, Odberateľ je v prípade nesúhlasu s taktó vykonanou zmenou Ceny Služby oprávnený od tejto Dohody (a tým aj od poskytovania Služby Zelená elektrina) písomne odstúpiť, a to s účinnosťou uplynutím od posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom je oznámenie o odstúpení doručené ZSE, pričom takéto oznámenie musí byť ZSE doručené najneskôr 15 dní vopred.
- ZSE má v prípade zmeny obchodnej politiky, vykonania zmien systémových nastavení alebo zmeny Prevádzkového poriadku OKTE, právo jednostranne meniť OP Zelená elektrina. Zmena OP Zelená elektrina sa zverejní najmenej 30 kalendárnych dní pred jej účinnosťou na webovom sídle ZSE (www.zse.sk). Odberateľ je povinný oboznámiť sa so zmenami OP Zelená elektrina a v prípade nesúhlasu s taktó vykonanou zmenou je oprávnený od tejto Dohody (a tým aj od poskytovania Služby Zelená elektrina) písomne odstúpiť, a to s účinnosťou uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom je oznámenie o odstúpení doručené ZSE, pričom takéto oznámenie musí byť ZSE doručené najneskôr 15 dní vopred.
 - Ak Odberateľ neuhradí ZSE Cenu Služby v lehote jej splatnosti, ZSE má právo zaslať Odberateľovi výzvu na zaplatenie (upomienku), a to na náklady Odberateľa podľa Cenníka Zelená elektrina, ktoré sa Odberateľ zaväzuje ZSE uhradiť.

I. Predmet Dohody

- Predmetom tejto Dohody je vzájomná dohoda Zmluvných strán na poskytovaní Služby Zelená elektrina podľa Odberateľom zvoleného typu služby vyššie v tejto Dohode, a to v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto Dohode a OP Zelená elektrina, ktoré sa Zmluvné strany zaväzujú dodržiavať.
- Zaproskytovanie Služby Zelená elektrina sa Odberateľ zaväzuje uhrádzať ZSE pravidelný poplatok vo výške Ceny Služby určenej podľa platného Cenníka Zelená elektrina, a to v súlade s platnými podmienkami uvedenými v OP Zelená elektrina.

II. Osobitné dojednania

- Zmluvné strany sa výslovne dohodli na práve ZSE pristúpiť k jednostrannej zmene Cenníka Zelená elektrina, a tým aj k zmene Ceny Služby, a to zverejnením

III. Záverečné ustanovenia

- Dohoda nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu poslednou zo Zmluvných strán. Účinnosť poskytovania Služby Zelená elektrina nastáva ku dňu začiatku doby poskytovania Služby Zelená elektrina uvedeného v OP Zelená elektrina.
- K zániku tejto Dohody a tým aj k zániku poskytovania Služby Zelená elektrina prichádza v súlade s OP Zelená elektrina.
- Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ich vzájomné práva a povinnosti, ktoré nie sú v tejto Dohode explicitne upravené sa spravujú OP Zelená elektrina a Zmluvou o združenej dodávke elektriny v poradí tak, ako sú uvedené v tomto bode Dohody.
- Zmluvné strany sú povinné vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie, ktoré sú potrebné pre riadne a včasné plnenie povinností a záväzkov vyplývajúcich im z tejto Dohody. Zmluvná strana je povinná bezodkladne informovať

- druhú Zmluvnú stranu o akejkolvek skutočnosti a/alebo okolnosti, ktorá je alebo by mohla byť podstatná pre zabezpečenie riadneho a včasného plnenia jej povinností v súlade s touto Dohodou a/alebo ktorá by mohla zmariť alebo výrazne ovplyvniť plnenie jej povinností.
- 3.5. Ak nie je v tejto Dohode uvedené inak, túto Dohodu je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomnou dohodou Zmluvných strán.
- 3.6. ZSE spracúva osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, na splnenie povinností vyplývajúcich jej z právnych predpisov, na účely oprávnených záujmov alebo na základe platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Ochrana a spracúvanie osobných údajov sa týka len informácií o fyzických osobách. ZSE zodpovedá za ochranu a spracúvanie osobných údajov. Odberateľ je povinný poskytnúť ZSE údaje potrebné na uzatvorenie tejto Dohody, inak má ZSE právo Dohodu s Odberateľom neuzatvoriť. Ďalšie informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov vrátane práv Odberateľa ako dotknutej osoby a možnosti ich uplatnenia sú uvedené v Informáciách o ochrane osobných údajov (ďalej len „**Informácie o ochrane údajov**“) priložených k tejto Dohode a dostupných vždy v aktuálnom znení na www.zse.sk/gdpr.
- 3.7. Odberateľ svojím podpisom potvrdzuje:
- správnosť a pravdivosť osobných údajov uvedených v tejto Dohode, ktoré sa ho týkajú,
 - že mu boli poskytnuté Informácie o ochrane údajov.
- 3.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Dohody sú nasledujúce prílohy:
Príloha č. 1 – OP Zelená elektrina
Príloha č. 2 – Cenník Zelená elektrina platný v čase uzatvorenia tejto Dohody
Príloha č. 3 – Informácie o ochrane osobných údajov.
- 3.9. Táto Dohoda je vyhotovená v 2 (dvoch) rovnopisoch, z ktorých 1 (jeden) obdrží každá Zmluvná strana.

Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Dohodu prečítali, vzájomne vysvetlili, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou ju slobodne, vážne, dobrovoľne, s určitosťou, nie v tiesni a nie za nápadne nevýhodných podmienok vlastnoručne podpísali a sú si plne vedomé následkov z nej vyplývajúcich.

Cenník - Služba Zelená elektrina

Účinný od 1. 5. 2024

Cenník Služby Zelená elektrina		
Popis	Cena (€)	
	bez DPH	s DPH
Služba Zelená elektrina ¹	-	4,50/mesiac
Služba Zelená elektrina SK voda ²	-	5,00/mesiac
Služba Zelená elektrina SK slnko ²	-	5,00/mesiac
Služba Zelená elektrina vietor ³	-	5,00/mesiac
Náhrada nákladov za upomienku Domácnosť	1,00	-

Cenník Služby Zelená elektrina			
Popis	bez DPH	Cena počas platnosti preukazu (€)	Cena bez platného preukazu (€)
		s DPH	
Zelená elektrina - ISIC, ITIC, EURO<26 ⁴	-	3,50/mesiac	4,50/mesiac
Zelená elektrina SK voda - ISIC, ITIC, EURO<26 ⁴	-	4,00/mesiac	5,00/mesiac
Zelená elektrina SK slnko - ISIC, ITIC, EURO<26 ⁴	-	4,00/mesiac	5,00/mesiac
Zelená elektrina vietor - ISIC, ITIC, EURO<26 ⁴	-	4,00/mesiac	5,00/mesiac
Náhrada nákladov za upomienku Domácnosť	1,00	-	-

- ¹⁾ V prípade Zeleného balíka, t.j. súbehu Služby Zelená elektrina s poistením ZSE Asistuje Plus alebo s poistením ZSE Zdravie Plus, na danom Odbernom mieste, bude cena Služby Zelená elektrina 0,50 €/mesiac počas prvých 3 mesiacov od zakúpenia Služby Zelená elektrina a 3,5 €/mesiac od 4. mesiaca od zakúpenia Služby Zelená elektrina. (Uplatnenie ceny na prvé 3 mesiace sa počíta odo dňa zakúpenia Služby Zelená elektrina. V prípade, že súbeh Služby Zelená elektrina s poistením ZSE Asistuje Plus alebo s poistením ZSE Zdravie Plus nastal neskôr, ako bola zakúpená Služba Zelená elektrina, cena vo výške 0,50 €/mesiac sa uplatní len na zostávajúci počet mesiacov.)
- ²⁾ V prípade Zeleného balíka, t.j. súbehu Služby Zelená elektrina SK voda/Zelená elektrina SK slnko s poistením ZSE Asistuje Plus alebo s poistením ZSE Zdravie Plus, na danom Odbernom mieste, bude cena Služby Zelená elektrina SK voda/Zelená elektrina SK slnko 0,50 €/mesiac počas prvých 3 mesiacov od zakúpenia Služby Zelená elektrina SK voda/Zelená elektrina SK slnko a 4 €/mesiac od 4. mesiaca od zakúpenia Služby Zelená elektrina SK voda/Zelená elektrina SK slnko. (Uplatnenie ceny na prvé 3 mesiace sa počíta odo dňa zakúpenia Služby Zelená elektrina SK voda/Zelená elektrina SK slnko. V prípade, že súbeh Služby Zelená elektrina SK voda/Zelená elektrina SK slnko s poistením Asistuje Plus alebo s poistením ZSE Zdravie Plus nastal neskôr, ako bola zakúpená Služba Zelená elektrina SK voda/Zelená elektrina SK slnko, cena vo výške 0,50 €/mesiac sa uplatní len na zostávajúci počet mesiacov.)
- ³⁾ V prípade Zeleného balíka, t.j. súbehu Zelená elektrina vietor s poistením ZSE Asistuje Plus alebo s poistením ZSE Zdravie Plus, na danom Odbernom mieste, bude cena Služby Zelená elektrina vietor 0,50 €/mesiac počas prvých 3 mesiacov od jej zakúpenia a 4 €/mesiac od 4. mesiaca od jej zakúpenia. (Uplatnenie ceny na prvé 3 mesiace sa počíta odo dňa zakúpenia Služby Zelená elektrina vietor. V prípade, že súbeh Služby Zelená elektrina vietor s poistením ZSE Asistuje Plus alebo s poistením ZSE Zdravie Plus nastal neskôr, ako bola zakúpená Služba Zelená elektrina vietor, cena vo výške 0,50 €/mesiac sa uplatní len na zostávajúci počet mesiacov.)
- ⁴⁾ Podmienky poskytovania Služby Zelená elektrina/ Zelená elektrina SK voda/Zelená elektrina SK slnko/Zelená elektrina vietor v kombinácii s preukazom ISIC, ITIC, EURO<26: Služba Zelená elektrina - ISIC, ITIC, EURO<26 je určená pre držiteľa platného preukazu ISIC/ITIC/EURO<26, ktorý je odberateľom na Odbernom mieste v domácnosti alebo ak má v tejto domácnosti trvalý pobyt držiteľ platného preukazu ISIC/ITIC/EURO<26, čo je odberateľ povinný preukázať. Platnosť preukazu je priebežne overovaná. Kombinácia Zeleného balíka s preukazom ISIC, ITIC, EURO<26 nie je možná.

Obchodné podmienky poskytovania Služby Zelená elektrina spoločnosti ZSE Energia, a.s.

Účinnosť od 1.7.2021

Článok I. – Predmet úpravy

- 1.1 Tieto Obchodné podmienky poskytovania Služby Zelená elektrina spoločnosti ZSE Energia, a.s. (ďalej len „**OP Zelená elektrina**“) podrobne upravujú vzájomné vzťahy medzi spoločnosťou ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, DIČ: 2022249295, IČ DPH: SK2022249295, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, web: www.zse.sk, tel. číslo: +421 2 2090 9815, e-mail: kontakt@zse.sk (ďalej len „**ZSE**“) a každým odberateľom elektriny v domácnosti, s ktorým sa ZSE dohodla na poskytovanie Služby Zelená elektrina (ďalej len „**Odberateľ**“). Spoločný názov pre ZSE a Odberateľa je „**Zmluvné strany**“ a jednotlivú „**Zmluvnú stranu**“.
- 1.2 Tieto OP Zelená elektrina tvoria súčasť každého zmluvného vzťahu alebo dohody Odberateľa so ZSE, obsahom ktorého/jej je dohoda Zmluvných strán na poskytovanie Služby Zelená elektrina podľa jej definície uvedenej v čl. III. týchto OP Zelená elektrina (ďalej len „**Dohoda**“).
- 1.3 OP Zelená elektrina spolu s Dohodou vymedzujú obsah práv a povinností ZSE a Odberateľa pri poskytovaní Služby Zelená elektrina.

Článok II. – Výklad pojmov

- 2.1 Pre účely týchto OP Zelená elektrina a Dohody platí nasledujúci výklad pojmov:
 - „**Cena Služby**“ – znamená cenu za poskytovanie Služby Zelená elektrina určenú podľa čl. IV. týchto OP Zelená elektrina.
 - „**Cenník Zelená elektrina**“ – znamená platný Cenník za poskytovanie jednotlivých typov Služby Zelená elektrina spoločnosti ZSE Energia, a.s. zverejnený na webovom sídle ZSE (www.zse.sk) a dostupný na ktoromkoľvek ZSE Centre.
 - „**Občiansky zákonník**“ – znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
 - „**Odborné miesto**“ – znamená miesto odberu elektriny špecifikované v Dohode (so špecifickým EIC kódom), do ktorého je na základe Zmluvy o združenej dodávke elektriny zabezpečovaná Združená dodávka elektriny.
 - „**OKTE**“ – znamená organizátora krátkodobého trhu s elektrinou, ktorým je spoločnosť OKTE, a.s. Mlynské nivy 48, 821 09 Bratislava, IČO: 45 687 862.
 - „**Písomnosť**“ – znamená akúkoľvek požiadavku, výzvu, oznámenie alebo inú listinu, ktorá sa má predložiť v súvislosti s Dohodou alebo Službou Zelená elektrina.
 - „**Prevádzkový poriadok OKTE**“ – znamená dokument schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví obsahujúci zapracovanie princípov a podmienok obchodných vzťahov pri poskytovaní služieb OKTE. Platné znenie Prevádzkového poriadku OKTE je zverejnené na webovom sídle OKTE (www.okte.sk).
 - „**Služba Zelená elektrina**“ – má význam priradený v čl. III. týchto OP Zelená elektrina.
 - „**Účet ZSE**“ – znamená elektronický účet vytvorený a vedený OKTE na základe samostatnej zmluvy uzatvorenej medzi OKTE a ZSE. Na Účte ZSE prebieha evidencia Záruk pôvodu elektriny patriacich ZSE ako držiteľovi účtu a ich uplatnenie v prospech Odberateľa.
 - „**Zákon č. 102/2014 Z. z.**“ – znamená zákon 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 v znení neskorších predpisov.
 - „**Zákon o energetike**“ – znamená zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
 - „**Zákon o podpore OZE**“ – znamená zákon č. 309/2009 Z. z. o podpore obnoviteľných zdrojov energie a vysoko účinnej kombinovanej výroby a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
 - „**Záruka pôvodu elektriny**“ – znamená doklad preukazujúci, že elektrina bola vyrobená z obnoviteľných zdrojov energie vydávaný a evidovaný v elektronickej podobe v zmysle Zákona o podpore OZE.
 - „**Združená dodávka elektriny**“ – znamená dodávku elektriny vrátane zabezpečenia distribúcie elektriny a ostatných distribučných služieb a prevzatie zodpovednosti za odchýlku za Odborné miesto dojednanú na základe Zmluvy o združenej dodávke elektriny.
 - „**Zmluva o združenej dodávke elektriny**“ – znamená zmluvu podľa § 26 ods. 9 Zákona o energetike, na základe ktorej ZSE zabezpečuje pre Odborné miesto Odberateľa Združenú dodávku elektriny v sadzbe domácnosti.
 - „**ZSE Centrum**“ – znamená predajné miesto (prevádzkové priestory ZSE). Zoznam ZSE

Centier spolu s ich prevádzkovou dobou je zverejnený na webovom sídle ZSE (www.zse.sk).

- 2.2 Pojmy a terminológia používané v týchto OP Zelená elektrina a neuvedené v predchádzajúcom bode 2.1 sa vykladajú v súlade s ich definíciou uvedenou v Dohode. Pojmy a terminológia, ktoré nemajú v týchto OP Zelená elektrina, resp. Dohode priradený konkrétny význam, sa vykladajú v súlade s ich definíciou uvedenou v Zákone o energetike, Zákone o podpore OZE a Prevádzkovom poriadku OKTE.

Článok III. – Služba Zelená elektrina

- 3.1 Službou Zelená elektrina sa rozumie služba spočívajúca v:
 - 3.1.1 zabezpečení Záruk pôvodu elektriny a
 - 3.1.2 použití Záruk pôvodu elektriny v prospech Odberateľa.
- 3.2 Zabezpečením záruk pôvodu elektriny podľa bodu 3.1.1 tohto článku OP Zelená elektrina sa rozumie získanie Záruk pôvodu elektriny na Účet ZSE ich prevodom alebo uznaním v súlade so Zákonom o podpore OZE, a to v množstve potrebnom na pokrytie celého dodaného množstva elektriny do Odborného miesta počas poskytovania Služby Zelená elektrina.
- 3.3 Použitím Záruk pôvodu elektriny podľa bodu 3.1.2 tohto článku OP Zelená elektrina sa rozumie ich uplatnenie na preukázanie podielu elektriny vyrobenej z obnoviteľných zdrojov na celkovom množstve elektriny dodanej do Odborného miesta Odberateľa počas trvania poskytovania Služby Zelená elektrina. Spoločnosť ZSE Energia uplatní záruky pôvodu elektriny v prospech Odberateľa spôsobom a za podmienok stanovených v platnom Prevádzkovom poriadku OKTE.
- 3.4 ZSE pre účely poskytovania Služby Zelená elektrina určí množstvo dodanej elektriny do Odborného miesta pre každý mesiac poskytovania Služby Zelená elektrina samostatne, a to simuláciu za použitia simulačného výpočtového programu.
- 3.5 Služba Zelená elektrina sa poskytuje maximálne do výšky 30 MWh dodanej elektriny do Odborného miesta za zúčtovacie obdobie vykonávané v zmysle Zmluvy o združenej dodávke elektriny.
- 3.6 Podmienkou pre poskytovanie Služby Zelená elektrina je platná a účinná Zmluva o združenej dodávke elektriny uzatvorená medzi ZSE a Odberateľom v prospech Odborného miesta.

Článok IV. – Cena služby a platobné podmienky

- 4.1 Zmluvné strany si za každý (aj začatý) kalendárny mesiac poskytovania Služby Zelená elektrina dohodli cenu (Cenu Služby) vo výške podľa platného Cenníka Zelená elektrina, ktorú sa Odberateľ zaväzuje ZSE uhrádzať.
- 4.2 ZSE je oprávnená pristúpiť k jednostrannej zmene Cenníka Zelená elektrina, a tým aj k zmene Ceny Služby, a to zverejnením nového Cenníka Zelená elektrina na webovom sídle ZSE (www.zse.sk) najneskôr 30 kalendárnych dní pred účinnosťou nového Cenníka Zelená elektrina. Ak zmena Cenníka Zelená elektrina bude mať za následok zvýšenie Ceny Služby pre Odberateľa, Odberateľ je v prípade nesúhlasu s takto vykonanou zmenou Ceny Služby oprávnený od Dohody (a tým aj od poskytovania Služby Zelená elektrina) písomne odstúpiť, a to vždy s účinnosťou ku dňu konca kalendárneho mesiaca, v ktorom je oznámenie o odstúpení preukázateľne doručené ZSE, pričom takéto oznámenie musí byť ZSE doručené najneskôr 15 dní vopred.
- 4.3 Odberateľ je povinný uhrádzať ZSE Cenu Služby rovnakým spôsobom, v rovnakých lehotách splatnosti a za rovnakých platobných podmienok, ako bolo dohodnuté medzi Odberateľom a ZSE v Zmluve o združenej dodávke elektriny. Výška Ceny Služby bude vždy stanovená aj v rozpise preddávkových platieb (dohoda o preddávkových platiach) a vo vyúčtovacej faktúre, v ktorých budú tvoriť samostatnú položku. Pokiaľ sa preddávkové platby podľa Zmluvy o združenej dodávke elektriny uhrádzajú v štvrťročnom, poloročnom alebo ročnom cykle, Odberateľ uhrádza ZSE Cenu Služby v rovnakom cykle vo výške násobku mesiacov, ktoré takýto cyklus zahŕňa a mesačnej Ceny Služby. Pre vylúčenie pochybností, akákoľvek zmena v termínoch a/alebo spôsobe úhrady platieb za Združenú dodávku elektriny znamená aj dohodu Zmluvných strán o zmene a termínoch a/alebo spôsobe uhrádzania Ceny Služby.
- 4.4 Na úhradu Ceny Služby bude Odberateľ vždy vyzvaný aj v dohode o preddávkových platiach za Združenú dodávku elektriny alebo vyúčtovacej faktúre za Združenú dodávku elektriny.

- 4.5 Ak Odberateľ neuhradí ZSE Cenu Služby v lehote jej splatnosti, ZSE má právo zaslať Odberateľovi výzvu na zaplatenie (upomienku), a to na náklady Odberateľa podľa Cenníka Zelená elektrina, ktoré sa Odberateľ zaväzuje ZSE uhradiť.

Článok V. - Doba poskytovania Služby Zelená elektrina

- 5.1 Doba poskytovania Služby Zelená elektrina začína od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom prišlo k uzatvoreniu Dohody (t.j. Dohody o poskytovaní Služby Zelená elektrina) medzi Odberateľom a ZSE, avšak nikdy nie skôr, ako prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom nadobudne účinnosť Zmluva o združenej dodávke elektriny. Služba Zelená elektrina sa dojednáva na dobu neurčitú.
- 5.2 K ukončeniu Dohody, a tým aj k ukončeniu poskytovania Služby Zelená elektrina, môže dôjsť:
- 5.2.1 písomnou dohodou Zmluvných strán,
- 5.2.2 odstúpením od Dohody podľa zákonných alebo nižšie uvedených zmluvných podmienok alebo
- 5.2.3 výpoveďou bez uvedenia dôvodu zo strany ktorejkoľvek zo Zmluvných strán.
- 5.3 Odberateľ je oprávnený od Dohody odstúpiť v prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností ZSE podľa Dohody a týchto OP Zelená elektrina, ak ZSE neodstráni takéto porušenie ani v lehote 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Odberateľa na dodatočné odstránenie takéhoto porušenia ZSE.
- 5.4 Ak je Dohoda uzatváraná na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov ZSE, Odberateľ je oprávnený od Dohody odstúpiť aj za podmienok uvedených v § 7 Zákona č. 102/2014 Z. z., o čom bol Odberateľ pred uzatvorením Dohody poučený. Takéto odstúpenie od Dohody môže Odberateľ voči ZSE vykonať v listinnej podobe (napr. prostredníctvom priloženého formulára) alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (t.j. napr. e-mail alebo fax). Vzor formulára na odstúpenie od Dohody tvorí prílohu č. 1 týchto OP Zelená elektrina.
- 5.5 ZSE je oprávnená od Dohody odstúpiť z dôvodu:
- 5.5.1 omeškania Odberateľa s úhradou Ceny Služby najmenej 14 dní po lehote jej splatnosti,
- 5.5.2 ak boli Odberateľovi vystavené písomné upomienky za omeškanie s úhradou Ceny služby aspoň za dva po sebe nasledujúce kalendárne mesiace a Cena Služby za aspoň jeden takto upomínaný kalendárny mesiac je viac ako 12 kalendárnych dní po lehote splatnosti,
- 5.5.3 ak bol Odberateľ písomne upomenutý za omeškanie platieb v zmysle Zmluvy o združenej dodávke elektriny (tzv. Avízo pred odpojením) a takto upomínaná pohľadávka nebola Odberateľom uhradená v lehote uvedenej v Avíze pred odpojením,
- 5.5.4 porušenia ktorejkoľvek z povinností Odberateľa podľa Dohody a týchto OP Zelená elektrina, ak Odberateľ neodstráni takéto porušenie ani v lehote určenej v písomnej výzve ZSE na dodatočné odstránenie takéhoto porušenia, alebo
- 5.5.5 zmeny legislatívy a/alebo trhových podmienok, v dôsledku ktorých nebude možné Službu Zelená elektrina ďalej poskytovať.
- 5.6 Zmluvné strany sa v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov výslovne dohodli, že odstúpením od Dohody sa Dohoda nezrušuje od začiatku, ale s účinkami ku dňu nadobudnutia účinnosti odstúpenia od Dohody. Odstúpením od Dohody nezanká záväzok Odberateľa na úhradu Ceny Služby za každý aj začatý kalendárny mesiac poskytovania Služby Zelená elektrina pred účinnosťou odstúpenia od Dohody.
- 5.7 Účinnosť odstúpenia od Dohody nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane alebo neskorším dňom uvedeným v takomto oznámení. Oznámenie o odstúpení od Dohody sa doručuje druhej Zmluvnej strane poštou, a to formou doporučeného zásielky, kuriérom alebo osobne.
- 5.8 Ktorákoľvek Zmluvná strana je oprávnená vypovedať Dohodu v jednomesačnej výpovednej lehote, ktorá začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane a uplynie posledným dňom takéhoto kalendárneho mesiaca.
- 5.9 K ukončeniu Dohody, a tým aj k ukončeniu poskytovania Služby Zelená elektrina (ak sa s jej poskytovaním už začalo), dôjde aj v prípade a v momente ukončenia Zmluvy o združenej dodávke elektriny.
- 5.10 Ukončenie Dohody sa nedotýka práva Zmluvných strán na uplatnenie nárokov im vyplývajúcich z porušenia Dohody a týchto OP Zelená elektrina druhou Zmluvnou stranou, vrátane oprávnenia na náhradu škody, riešenia sporov medzi Zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa Dohody, týchto OP Zelená elektrina alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po jej ukončení.

Článok VI. - Zodpovednosť za škodu, reklamácie a doručovanie

- 6.1 Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie, aby nedochádzalo ku škodám alebo aby prípadné škody minimalizovali. Zodpovednosť za škodu ako aj reklamácie pri poskytovaní Služby Zelená elektrina sa spravujú podmienkami uvedenými v Zmluve o združenej dodávke elektriny. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia.
- 6.2 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že pre doručovanie všetkých Písomností týkajúcich sa Služby Zelená elektrina platia rovnaké podmienky ako sú uvedené v Zmluve o združenej dodávke elektriny, ak nie je v Dohode alebo týchto OP Zelená elektrina uvedené inak. Bez ohľadu na uvedené je ZSE oprávnená zasielať Zákazníkovi všetky oznámenia týkajúce sa Služby Zelená elektrina aj prostredníctvom SMS správy na telefónne číslo Zákazníka, ktoré Zákazník ZSE oznámil. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takto oznámeného telefónneho čísla a každú jeho zmenu sa zaväzuje ZSE oznámiť. V prípade, ak ZSE nemá telefónne číslo Zákazníka k dispozícii, je oprávnená Zákazníkovi zasielať oznámenia týkajúce sa Služby Zelená elektrina na ktorúkoľvek Zákazníkom v Dohode oznámenú kontaktnú adresu (vrátane e-mailovej adresy) za aktuálnosť ktorej zodpovedá Zákazník.

Článok VII. - Záverečné ustanovenia

- 7.1 Právne vzťahy Zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v Dohode alebo týchto OP Zelená elektrina, sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 7.2 Odchylné dojednania uvedené v Dohode majú prednosť pred znením týchto OP Zelená elektrina.
- 7.3 Ak sa preukáže, že ktorékoľvek z ustanovení Dohody alebo jej časti je alebo sa stane neplatným alebo inak právne nevymáhateľným, potom táto neplatnosť či nevymáhateľnosť nebude mať vplyv na platnosť či vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Dohody alebo jej častí, ak nevyplýva priamo z obsahu Dohody, že toto ustanovenie alebo jeho časť nie je možné oddeliť od ďalšieho obsahu. V prípadoch uvedených v predchádzajúcej vete sa obe Zmluvné strany zaväzujú neúčinné a/alebo neplatné ustanovenie nahradiť takým ustanovením, ktorého praktické dôsledky sú čo najbližšie k praktickým dôsledkom a účelu takého ním nahradeného nevymáhateľného ustanovenia.
- 7.4 Nadpisy uvedené v Dohode a týchto OP Zelená elektrina slúžia len na prehľadnosť a neberú sa do úvahy pri výklade, rovnako sa nepovažujú za definície, zmeny alebo vysvetlivky zmluvných ustanovení.
- 7.5 Akýkoľvek spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor Zmluvných strán, ktorý vznikne z Dohody (vrátane týchto OP Zelená elektrina) alebo v akejkoľvek súvislosti s ňou (vrátane akýchkoľvek a všetkých sporov týkajúcich sa jej uzavretia, platnosti, účinnosti, existencie a/alebo ukončenia) sa bude riešiť prednostne vzájomnými rokovacími Zmluvných strán vedenými v dobrej viere a s dobrým úmyslom. Ak sa takýto spor, nezrovnalosť a/alebo rozpor nepodarí vyriešiť ani vzájomnými rokovacími Zmluvných strán najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená požiadať, aby ho rozhodol s konečnou platnosťou príslušný všeobecný súd. Zmluvné strany môžu pristúpiť aj k alternatívnemu riešeniu vzájomných sporov v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 7.6 ZSE má v prípade zmeny obchodnej politiky, vykonania zmien systémových nastavení alebo zmeny Prevádzkového poriadku OKTE, právo jednostranne meniť tieto OP Zelená elektrina. Zmena týchto OP Zelená elektrina sa zverejní najmenej 30 kalendárnych dní pred jej účinnosťou na webovom sídle ZSE (www.zse.sk). Odberateľ je povinný oboznámiť sa so zmenami OP Zelená elektrina a v prípade nesúhlasu s takouto zmenou je oprávnený od Dohody (a tým aj od poskytovania Služby Zelená elektrina) písomne odstúpiť, a to vždy s účinnosťou ku dňu konca kalendárneho mesiaca, v ktorom je oznámenie o odstúpení doručené ZSE, pričom takéto oznámenie musí byť ZSE doručené najneskôr 15 dní vopred.
- 7.7 Informácie o Službe Zelená elektrina môže Odberateľ získať aj prostredníctvom ZSE Centier, webového sídla ZSE (www.zse.sk), telefónnej Zákazníckej linky: 0850 111 555, fax: +421-(0)2-50 61 39 01 (ide o číslo s bežnou tarifou) a prostredníctvom Zákazníckej e-mailovej adresy kontakt@zse.sk. Telefónne číslo Zákazníckej linky ZSE nie je telefónnym číslom so zvýšenou tarifou.
- 7.8 ZSE sa vo vzťahu k uzatvorenej Dohode a týmto OP Zelená elektrina nezaviazala k dodržiavaniu žiadnych kódexov správania.
- 7.9 V prípade, že sú tieto OP Zelená elektrina alebo Dohoda vyhotovené v cudzom jazyku, rozhodujúce je vždy slovenské znenie.
- 7.10 OP Zelená elektrina nadobúdajú účinnosť dňa 1.7.2021.

Príloha č. 1:

Formulár na odstúpenie od Dohody o poskytovaní Služby Zelená elektrina

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte od Dohody odstúpiť v súlade s § 7 zákona č. 102/2014 Z.z.)

Komu: **ZSE Energia, a.s.**, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, **Doručovací adres**a: P.O.Box 325, Bratislava 810 00 Bratislava 1
zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3978/B, IČO: 36 677 281
E-mail: kontakt@zse.sk, Zákaznícka linka: 0850 111 555, Fax: 02/50 613 901.

Týmto v súlade so zákonom č. 102/2014 Z.z. oznamujem, že odstupujem od:

Dohody o poskytovaní Služby Zelená elektrina č. _____ uzatvorenej dňa _____ (ďalej len „Dohoda“),
a to v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Dohody.

Meno a priezvisko odberateľa

Adresa odberateľa

Miesto

Dátum

Podpis odberateľa

Poučenie:

Podľa § 7 Zákona č. 102/2014 Z.z. je Odberateľ (spotrebiteľ) oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Dohody v lehote 14 dní odo dňa jej uzatvorenia.

Takéto odstúpenie od Dohody môže Odberateľ voči ZSE vykonať v listinnej podobe (napr. prostredníctvom priloženého formulára) alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (t.j. napr. e-mail alebo fax). Ak bola Dohoda uzatvorená ústne, na uplatnenie takéhoto práva Odberateľa na odstúpenie od Dohody stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie Odberateľa vyjadrujúce jeho vôľu od Dohody odstúpiť. Lehota na odstúpenie od Dohody sa v prípadoch odstúpenia podľa zákona č. 102/2014 Z.z. považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Dohody bolo Odberateľom odoslané ZSE v posledný deň 14 dňovej lehoty.

Informácie o ochrane osobných údajov zákazníkov

V súvislosti s poskytovaním našich produktov a služieb, ako aj produktov a služieb našich partnerov, získavame osobné údaje odberateľov elektriny, odberateľov plynu, iných zákazníkov, osôb, ktorým poskytujeme služby ako dodávateľ poslednej inštancie, návštevníkov našich webových stránok, používateľov našich aplikácií a ďalších fyzických osôb (ďalej len „zákazníci“ alebo „zákazník“).

Tento dokument poskytuje skrátené informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov zákazníkov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (Všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“) prispôbené pre predaj na diaľku. Úplné znenie informácie o ochrane osobných údajov je dostupné na www.zse.sk v časti Ochrana osobných údajov.

I. Zodpovednosť za spracúvanie osobných údajov

Spoločnosť ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3978/B (len „ZSE“ alebo „my“ v príslušnom gramatickom tvare), e-mail: kontakt@zse.sk, Zákaznícka linka: 0850 111 555 (zo zahraničia volajte: +421 232 101 933), www.zse.sk spracúva osobné údaje zákazníkov v rozsahu a za podmienok uvedených v tomto dokumente a ako prevádzkovateľ zodpovedá za ich ochranu a spracúvanie.

II. Podmienky spracúvania osobných údajov

2.1 Kategórie osobných údajov

V závislosti od konkrétneho účelu spracúvania a právneho základu spracúvame nasledujúce kategórie osobných údajov:

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

- rodné číslo;
- cookies;
- informácie o zariadení, najmä IP adresa, operačný systém a platforma, informácie o správaní na internetových stránkach a v aplikáciách.

2.2 Právny základ a účel použitia osobných údajov

2.2.1 Plnenie zmluvy a predzmluvné vzťahy

ZSE spracúva osobné údaje v rámci predzmluvných vzťahov (napr. ak zákazník prejaví záujem o bližšie informácie k produktu alebo si produkt objedná a je potrebné pripraviť zmluvu), na uzatvorenie, plnenie, zmenu a ukončenie zmluvy v súlade s právnymi predpismi, dodávku elektriny, plynu a ďalších tovarov alebo služieb v závislosti od predmetu zmluvy, zabezpečenie distribúcie energií a ostatných distribučných služieb vrátane poskytovania súvisiacich informácií prevádzkovateľovi distribučnej sústavy a prevádzkovateľovi distribučnej siete, informovanie o odstávkach energií, fakturáciu, udelenie plnej moci v procese zmeny dodávateľa energií, správu zmluvného účtu, spracovanie mandátu na inkaso v SEPA, odovzdanie výhier zo zákazníckych súťaží, vybavenie požiadaviek zákazníka a komunikáciu so zákazníkom v ďalších záležitostiach týkajúcich sa zmluvy. Na tento účel používame kategórie osobných údajov uvedené v bode 2.1 písm. a) – i), pričom presný rozsah spracúvaných údajov vyplýva z príslušnej zmluvnej dokumentácie a ďalších dokumentov. Ak sa v súvislosti s využívaním kvalifikovaného elektronického podpisu spracúvajú osobné údaje podpisujúceho, vyžadujeme, aby kvalifikovaný certifikát obsahoval ako atribút aspoň údaje v rozsahu meno a priezvisko podpisujúceho. Uvádzanie rodného čísla podpisujúceho v kvalifikovanom certifikáte sa nevyžaduje na dosiahnutie účelu spracúvania.

Doba spracúvania osobných údajov je vymedzená trvaním zmluvného vzťahu. Po ukončení zmluvy osobné údaje naďalej uchováme a spracúvame na účely plnenia zákonných povinností a našich oprávnených záujmov, a to v súlade s registratúrnym poriadkom a registratúrnym plánom až po dobu 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu, pokiaľ v budúcnosti nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje dlhšiu dobu (napr. z dôvodu prebiehajúceho súdneho sporu alebo iného konania).

2.2.2 Zákonná povinnosť

V rámci plnenia povinností ustanovených právnymi predpismi spracúvame osobné údaje (vrátane ich poskytovania iným subjektom) uvedené v bode 2.1 písm. a) – l), p) a q), pričom presný rozsah osobných údajov vyplýva z príslušných právnych predpisov a konkrétnej situácie. V prípade vykonávania činnosti samostatného finančného agenta sme na základe zákona oprávnení spracúvať aj rodné číslo. Doba spracúvania osobných údajov vychádza z príslušných právnych predpisov. Pokiaľ v konkrétnom prípade nevznikne odôvodnená potreba uchovávať údaje po dlhšiu dobu, sú údaje uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.

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

2.2.3 Oprávnený záujem

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

zásahu do záujmov a základných práv dotknutých osôb.

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

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

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

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

- a) Evidencia žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), h), a to po dobu 5 rokov od vybavenia žiadosti.
- b) Uplatňovanie, obhajovanie a preukazovanie právnych nárokov (napr. upomínanie pohľadávok v omeškaní, vymáhanie pohľadávok, náhrady škody, vydanie bezdôvodného obohatenia), vrátane poistenia pohľadávok. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) – l), p), q) a r). Doba uchovávaní sa odvíja od zákonných premlčacích lehôt. Pokiaľ neexistuje odôvodnený predpoklad dlhšieho uchovávaní v konkrétnom prípade, sú údaje zlikvidované po uplynutí 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.
- c) Evidencia došlej a odoslanej korešpondencie. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) a b). Doba uchovávaní predstavuje 5 rokov od prijatia resp. odoslania korešpondencie.
- d) Správa a evidencia zmlúv a iných dohôd. Spracúvané sú kategórie osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) – d), i) v závislosti od konkrétneho dokumentu. Údaje sú uchovávané najdlhšie 10 rokov od ukončenia zmluvy.
- e) Priamy marketing – informácie o ponukách vlastných tovarov a služieb v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujímajú, nakoľko využíva alebo využíval podobný produkt alebo službu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú na tento účel spracúvané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).
- f) Priamy marketing – informácie o produktoch a službách našich partnerov (napríklad balíka služieb, v ktorom je zahrnuté aj poistenie) v prípadoch, kedy existuje predpoklad, že tieto informácie zákazníka zaujímajú, pretože využíva produkt alebo službu, ku ktorému sa viažu. Zákazníci majú možnosť voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu kedykoľvek namietať; v prípade námietky nebudú osobné údaje ďalej použité na priamy marketing. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b) a g). Osobné údaje sú na tento účel spracúvané najdlhšie po dobu trvania zmluvného vzťahu (tzn. priamy marketing sa neuskutočňuje vo vzťahu k bývalým zákazníkom).
- g) Riešenie reakcií používateľov prostredníctvom sociálnych sietí. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) a obsah komunikácie.
- h) Analýza skúseností zákazníkov s produktami a službami ZSE a ich hodnotenie za účelom optimalizovania a zvyšovania kvality poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníkov v prípadoch, kedy zákazníci vzhľadom na zmluvný vzťah so ZSE môžu primerane očakávať, že budú kontaktovaní (napr. zákazníci, ktorí v nedávnom období riešili reklamáciu, kontaktovali Zákaznícku linku, začali využívať nový produkt alebo službu alebo využili niektoré z výhod, ktoré

im služba alebo produkt ponúka, či zákazníci, ktorí sa rozhodli ukončiť zmluvný vzťah so ZSE). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), g), a h), o) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Osobné údaje sú uchovávané do vyhodnotenia analýzy.

- i) Zasielanie blahoželaní a iných nemarketingových informácií pri osobitných príležitostiach ako napr. najvýznamnejšie sviatky v roku, meniny, narodeniny. Spracúvané sú osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, deň a mesiac narodenia, e-mailová adresa. Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu.
- j) Organizovanie súťaží pre zákazníkov, ich vyhodnotenie a vyhlásenie výsledkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), d), i), pričom konkrétny rozsah údajov sa môže odlišovať v závislosti od druhu súťaže. Osobné údaje budú spracúvané do vyhodnotenia súťaže a vyhlásenia výsledkov. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 2.1.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 2.1.2).
- k) Spotrebiteľské súťaže na sociálnych sieťach. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), informácie v kontexte konkrétnej súťaže (napr. odpoveď na súťažnú otázku) a informácie o prípadnej výhre. Osobné údaje výhercov, ktorí si prevezmú výhry, sa ďalej spracúvajú aj na účely plnenia zmluvy (pozri bod 2.2.1) a plnenia zákonných povinností (pozri bod 2.2.2).
- l) Posúdenie kreditného rizika, hodnotenie platobnej schopnosti zákazníka, predchádzanie podvodom a inému konaniu poškodzujúcemu záujmy ZSE. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), m) a v prípade fyzických osôb – podnikateľov aj podľa písm. r). Údaje sú uchovávané maximálne po dobu 5 rokov od ukončenia posledného zmluvného vzťahu so ZSE.
- m) Identifikácia a riešenie anomálií v procesoch a systémoch týkajúcich sa zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), d), e), g), i), j). Osobné údaje sú spracúvané počas trvania zmluvného vzťahu zákazníka a ZSE.
- n) Štatistické účely. Spracúvajú sa adresné údaje a údaje týkajúce sa zmluvného vzťahu so ZSE, a to len v odôvodnených prípadoch a v nevyhnutnej miere, pričom výstupy obsahujúce štatistické údaje neobsahujú osobné údaje. Údaje sú spracúvané počas prípravy štatistických údajov.
- o) Aktualizácia kontaktných údajov zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) a b).
- p) Informovanie prevádzkovateľa distribučnej sústavy o aktuálnych kontaktných údajoch zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a) a b).
- q) Spracúvanie údajov z inteligentných meračov v súvislosti s plnením povinností ustanovených právnymi predpismi alebo na základe žiadosti zákazníka. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b) a e).
- r) Zasielanie pripomienky platieb zákazníkom pred dátumom splatnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), d) a f).
- s) Spracúvanie nepriradených platieb v prípade, ak nastala chyba pri riadnom zúčtovaní platby (napríklad neuvedením variabilného symbolu). Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), b), d) a f).
- t) Informačná a sieťová bezpečnosť. Cieľom tohto spracúvania je ochrana a bezpečnosť našich informačných systémov, aplikácií a ochrana osobných údajov našich zákazníkov. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. a), i) j), n) a u).
- u) Prispôbenie obsahu internetových stránok, optimalizácia ich funkčnosti a analýza návštevnosti. Rozsah spracúvaných kategórií osobných údajov podľa bodu 2.1 písm. n), o), t) a u).
- v) Vývoj informačných systémov a testovanie ich funkčnosti. Na tento účel sa môžu v primeranej miere použiť osobné údaje v rozsahu podľa bodu 2.1 písm. a) až u).
- w) Overenie identity zákazníka pri komunikácii na diaľku. Aby sme zabezpečili, že osobné údaje zákazníka nebudú poskytnuté neoprávnenej osobe, overujeme totožnosť komunikujúcej osoby v rozsahu podľa bodu 2.1 písm. a), b), d) a i).

III. Zdroj osobných údajov

ZSE získava osobné údaje predovšetkým priamo od zákazníkov ako dotknutých

osôb, prevádzkovateľa distribučnej sústavy a prevádzkovateľa distribučnej siete, zabezpečujúcich distribúciu elektriny a plynu na vymedzenom území a súvisiace služby, od orgánov verejnej moci a ďalších osôb uvedených v bode 2.1.2 a z verejne dostupných zdrojov. Ak je potrebné získať osobné údaje od inej fyzickej osoby, požadujeme predchádzajúci písomný súhlas dotknutej osoby, pokiaľ právne predpisy neustanovujú inak.

IV. Automatizované rozhodovanie, profilovanie

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

Na účely priameho marketingu zaradujeme zákazníkov do segmentov.

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

V. Prenos osobných údajov

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

VI. Prijemcovia údajov

Osobné údaje zákazníkov poskytujeme sprostredkovateľom, ktorých sme poverili ich spracúvaním v našom mene. Ide najmä o spoločnosti zo skupiny ZSE (www.skupinazse.sk), zmluvných predajcov, poskytovateľov služieb call centra, tlačiarne, poradenské spoločnosti a agentúry, inkasné spoločnosti, poskytovateľov IT služieb a ďalšie osoby, ktorých služby používame pri výkone našej činnosti. Sprostredkovateľov si starostlivo vyberáme tak, aby sme vedeli zabezpečiť právne požiadavky na ochranu údajov. ZSE poskytuje osobné údaje zákazníkov tiež doručovateľom, kuriérskym spoločnostiam ako aj iným subjektom v rozsahu zákonom ustanovených povinností (pozri bod 2.1.2), na základe súhlasu dotknutej osoby alebo ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy v prospech dotknutej osoby.

VII. Práva dotknutej osoby a ich uplatnenie

7.1 Práva zákazníka

Zákazník ako dotknutá osoba má právo:

- kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov,
- získať od ZSE potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom, informácie o spracúvaní osobných údajov a kópiu údajov (za ďalšie kópie, o ktoré zákazník

požiada, môže ZSE účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom),

- aby ZSE bez zbytočného odkladu opravila nesprávne osobné údaje, ktoré sa ho týkajú,
- právo na vymazanie tzn. právo dosiahnuť u ZSE bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, a ZSE je povinná bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak sú splnené podmienky ustanovené v čl. 17 GDPR,
- na obmedzenie spracúvania osobných údajov v prípadoch ustanovených v čl. 18 GDPR,
- právo na prenosnosť údajov tzn. právo získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol ZSE, a to v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak sú splnené podmienky uvedené v čl. 20 GDPR,
- kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka, ktoré je vykonávané na základe oprávneného záujmu vrátane namietania proti profilovaniu,
- právo na to, aby sa naňho nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho týkajú alebo ho podobne významne ovplyvňujú,
- právo domáhať sa ochrany svojich práv na príslušnom súde v zmysle čl. 78 GDPR,
- podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia, ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s GDPR. Pre územie Slovenskej republiky je dozorným orgánom Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, tel.: +421 2 3231 3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

7.2 Možnosti uplatnenia práv

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

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

Súhlas so spracúvaním osobných údajov je možné odvolať aj na Zákazníckej linke.

Pre akceptovanie žiadosti o uplatnenie práv je nevyhnutné dostatočne identifikovať žiadateľa a zrozumiteľne a jasne špecifikovať predmet žiadosti. V opačnom prípade bude žiadosť zamietnutá. Aby sme dotknutým osobám uľahčili prístup k ich právam, pripravili sme vzory žiadostí, ktoré sú dostupné na www.zse.sk.

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

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

VIII. Zodpovedná osoba (data protection officer)

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

Tieto skrátené informácie o ochrane osobných údajov zákazníkov platia od 1. 4. 2023.