

R O Z H O D N U T I E

Číslo: 0008/2016/P-OP
Číslo spisu: 4544-2016-BA

Bratislava 28. 11. 2016

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor vecnej regulácie, ako orgán príslušný na konanie podľa § 9 ods. 1 písm. b) druhého bodu a § 9 ods. 1 písm. c) prvého bodu v spojení s § 15 ods. 4 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov vo veci rozhodnutia o schválení obchodných podmienok dodávateľa univerzálnej služby pre dodávky plynu pre odberateľov plynu v domácnosti

r o z h o d o l

podľa § 13 ods. 2 písm. m) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov tak, že pre regulovaný subjekt **Your energy, a.s.**, Farebná 2475/44, 821 05 Bratislava, IČO: 46 542 965 **s c h v a ľ u j e** obchodné podmienky dodávateľa plynu, ktorý poskytuje univerzálnu službu v tomto znení:

**Obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby
pre odberateľov plynu v domácnosti**

PRVÁ ČASŤ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I.

Predmet úpravy

1. Tieto obchodné podmienky upravujú poskytovania univerzálnej služby pri dodávke Plyn pre odberateľov Plyn v domácnosti (ďalej „Obchodné podmienky“) upravujú zmluvné vzťahy pri poskytovaní združenej dodávky Plyn na území Slovenskej republiky medzi Dodávateľom na strane jednej a fyzickou osobou odoberajúcou Plyn pre vlastnú spotrebu, ako odberateľom zemného Plyn, na strane druhej.
2. Obchodné podmienky sú k dispozícii na požiadanie v sídle dodávateľa alebo je možné si ich stiahnuť na webovom sídle: www.yourenergy.sk.
3. Obchodné podmienky sú vypracované v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a v súlade s energetickou legislatívou, najmä v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej „Zákon o energetike“) a v súlade so zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej „Zákon o regulácii“).

Článok II. Pojmy

V celom nasledujúcom texte Obchodných podmienok, ako aj vo všetkých dokumentoch písaných medzi Zmluvnými stranami, sa pod pojmami a ich názvami rozumie:

1. **Dodávateľ** - spoločnosť Your energy, a. s., so sídlom Farebná 2475/44, 821 05 Bratislava, IČO: 46 542 956, IČ DPH: SK2023447943, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo 5495/B, ktorá je držiteľom povolenia číslo 2013P 0197 - 1. zmena zo dňa 12. 05. 2015 na predmet podnikania v plynárenstve - dodávka Plynu.
2. **Odberateľ** - fyzická osoba, ktorá nakupuje Plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti od Dodávateľa.
3. **Zmluvné strany** - Odberateľ a Dodávateľ spoločne.
4. **Distribútor** - prevádzkovateľ distribučnej siete, právnická osoba, ktorá je oprávnená na distribúciu Plynu.
5. **Univerzálna služba** - služba pre Odberateľov, ktorú poskytuje Dodávateľ na základe zmluvy o združenej dodávke, a ktorá zahŕňa súčasne Prepravu, Distribúciu a Dodávku Plynu v ustanovenej kvalite¹ a prevzatie zodpovednosti za Odchýlku, za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
6. **Distribúcia** - doprava Plynu distribučnou sieťou na Odborné miesto Odberateľa.
7. **Preprava** - doprava Plynu od vstupného bodu do Slovenskej republiky prepravnou sieťou k miestu predania do distribučnej siete Distribútora.
8. **Plyn** - zemný plyn.
9. **Dodávka** - predaj Plynu.
10. **Odchýlka** - odchýlka Odberateľa ako účastníka trhu s Plynom, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu Plynu a dodaným alebo odobratým množstvom Plynu v reálnom čase.
11. **Odborné miesto** - miesto odberu Plynu Odberateľa vybavené Určeným meradlom; za jedno Odborné miesto sa považuje jedno alebo viac odborných plynových zariadení užívaných Odberateľom Plynu sústredených do stavby alebo súboru stavieb; Dodávka sa uskutočňuje prechodom Plynu cez Určené meradlo Distribútora.
12. **Technické podmienky** - dokument vydaný Distribútorom, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej siete a ktorý obsahujú najmä
 - 12.1. technické podmienky na meranie Plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
 - 12.2. prevádzku a kontrolu Určeného meradla,
 - 12.3. princípy postupu pri poruchách a poškodeniach Určeného meradla,
 - 12.4. zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
 - 12.5. popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučné siete.
13. **Prevádzkový poriadok** - dokument vydaný Distribútorom a schválený Úradom, ktorý upravuje podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s Plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu.

¹ § 22 ods. 4 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach.

14. **Určené meradlo** - hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynu alebo pretečeného objemu plynu na účely výpočtu ceny za dodávku plynu a je určeným meradlom podľa Zákona o metrológii.
15. **Obdobie** - obdobie opakovanej Dodávky, za ktoré má Odberateľ povinnosť uhrádzať Dodávateľovi platbu za opakované Dodávky, ktoré sú pre účely zákona o DPH opakovanými Dodávkami. Platby za opakované Dodávky sa zúčtujú vo vyúčtovacej faktúre za Dodávku.
16. **Obchodná jednotka** - dodané množstvo energie v plyne, ktoré predstavuje množstvo plynu zodpovedajúce 1 kWh tepelnej energie uvoľnenej jeho dokonalým spálením.
17. **Objemová jednotka** - objemové množstvo Plynu, merané v m³.
18. **m³** - objemové množstvo Plynu, ktoré pri teplote 15°C, absolútnom tlaku 101,325 kPa a nulovej relatívnej vlhkosti (suchý Plyn) zaberá objem 1 m³.
19. **Deň** - plynárenský deň, ktorým sa rozumie časové obdobie začínajúce o 06:00 hodine daného kalendárneho dňa a končiace o 06:00 hodine nasledujúceho kalendárneho dňa.
20. **Mesiac** - časové obdobie začínajúce prvým Dňom a končí posledným Dňom príslušného kalendárneho mesiaca.
21. **Cenník** - cenník Dodávky pre Odberateľov obsahujúci ceny a podmienky uplatňovania cien za Dodávku, vydávaný Dodávateľom pri dodržaní pravidiel stanovených platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
22. **Cenník externých služieb** - cenník obsahujúci ceny externých služieb, súvisiacich s Dodávkou, vydávaný Dodávateľom popr. Distribútorom.
23. **URSO (Úrad)** - Úrad pre reguláciu sieťových odvetví.
24. **POD kód** - identifikačný kód určený Distribútorom pre odberné miesto Odberateľa.

Na účely týchto Obchodných podmienok sa používajú pojmy a terminológia v súlade so Zákonom o energetike, Zákonom o regulácii a všeobecne záväznými právnymi predpismi, podľa ktorých sa vykonávajú; pokiaľ nie je uvedené inak.

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.

DRUHÁ ČASŤ

Obchodné podmienky Dodávateľa

Článok III.

Uzatvorenie zmluvy o združenej Dodávke

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej Dodávke (ďalej len „zmluva“) sú Zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára:
 - 2.1. na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak. Zmluva na dobu určitú sa uzatvára napr. pri požiadavke odberateľa na časovo obmedzenú dodávku, pri nájomnej zmluve s časovým obmedzením a pod. Povinnosť vysporiadania záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy zostáva aj po uplynutí tejto doby nedotknutá,
 - 2.2. v priestoroch zákaznickeho centra alebo iného obchodného miesta Dodávateľa za prítomnosti Zmluvných strán, a to na podnet jednej zo Zmluvných strán,
 - 2.3. v mieste trvalého bydliska Odberateľa alebo v iných miestach za prítomnosti Zmluvných strán, ak si Odberateľ návštevu Dodávateľa vyžiadal,

- 2.4. záväzným a včasným prijatím písomného návrhu² osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú Zmluvné strany súčasne prítomní pri podpisovaní zmluvy,
- 2.5. predajom mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa³.
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami sú Obchodné podmienky schválené Úradom. Odberateľ musí dostať Obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
 4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe,⁴ sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
 5. Zmluva je platná a účinná dňom podpísania Zmluvnými stranami.
 6. Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby.⁵
 7. Ak je osobou evidovanou ako Odberateľ na príslušnom Odbernom mieste osoba odlišná od vlastníka nehnuteľnosti, je Odberateľ povinný pri podpise zmluvy predložiť písomný súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy.
 8. V zmluve sa Dodávateľ zaväzuje zabezpečiť Dodávku, Distribúciu, ako aj Prepravu Plynu do Odberného miesta Odberateľa a prevzatie zodpovednosti za Odchýlku, a odberateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím Úradu.
 9. Uzavretiu zmluvy s novým Odberateľom bráni, ak na existujúcom Odbernom mieste má Dodávateľ v danom čase už uzatvorenú platnú Zmluvu, ak sa pôvodný odberateľ podľa už uzatvorenej Zmluvy, nový Odberateľ a Dodávateľ Plynu nedohodli inak. Ide napr. o prípady prenájmu nehnuteľností a situácie, kedy je koncovým Odberateľom nájomca a prichádza k zmene koncového Odberateľa na vlastníka nehnuteľnosti, resp. naopak.
 10. Uzatvorením Zmluvy odberateľ súhlasí s tým, aby Dodávateľ uzatvoril s príslušným prevádzkovateľom prepravnej siete (ďalej len „PPS“) a Distribútorom zmluvu o prístupe do prepravnej siete a preprave a zmluvu o prístupe do distribučnej siete a distribúciu Plynu do Odberného miesta Odberateľa, zahŕňajúce prepravu a distribúciu Plynu a s tým spojené náklady. Súčasne Odberateľ súhlasí s podmienkami Distribútora a jeho prevádzkovým poriadkom, ktorý je schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej „Úrad“). Tento dokument je záväzný pre všetkých účastníkov trhu s plynom. Odberateľ pred podpisom Zmluvy je povinný sa s ním riadne oboznámiť a po dobu platnosti Zmluvy sa ním aj riadiť, v opačnom prípade zodpovedá za dôsledky vyplývajúce z nedodržania predpisov uvedených v prevádzkovom poriadku Distribútora.

² § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

³ § 17a Zákona o energetike.

⁴ § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

⁵ § 115 a 116 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Článok IV. Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku je stanovená rozhodnutím Úradu a Cenníkom. Z označenia tarifných skupín v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí Úradu ide.
2. Cena za združenú Dodávku sa uplatňuje pre každé Odberné miesto osobitne.
3. Dodávateľ si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného Cenníka externých služieb stanoveného Dodávateľom, ktorý odovzdá Dodávateľ Odberateľovi pred uzatvorením Zmluvy. Odberateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom externých služieb Dodávateľa oboznámil.
4. Zmena Cenníka Dodávateľa týkajúca sa zmeny ceny za Dodávku sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle Dodávateľa.
5. Dodávateľ fakturuje odber Plynú podľa údajov zistených Distribútorom odpočtom Určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku. Dodané a odobraté množstvo Plynú sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁶ vrátane informácie o skladbe ceny za Dodávku podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a ustanovenia § 76 ods. 7 Zákona o energetike.
6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu Plynú. Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu Plynú formou vyúčtovacej faktúry za príslušné Odberné miesto Odberateľa, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne.
7. Odberateľ je povinný uhrádzať Dodávateľovi Plynú za dohodnuté opakované Dodávky v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý Dodávateľ Odberateľovi Plynú doručí prvýkrát po uzatvorení zmluvy a následne na každé ďalšie fakturačné obdobie spoločne s vyúčtovacou faktúrou. Pri určení výšky preddavkových platieb na ďalšie fakturačné obdobie Dodávateľ zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber Plynú Odberateľa za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Maximálny počet preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je Dodávateľ povinný odôvodniť.
8. Dodávateľ plynú je oprávnený jednostranne zmeniť výšku preddavkových platieb pri zmene výšky odberu Plynú Odberateľa oproti predchádzajúcemu porovnateľnému zúčtovaciemu obdobiu a pri zmene ceny Plynú, o čom Odberateľ písomne informuje a zašle mu nový Rozpis preddavkových platieb. Zmena podľa prvej vety sa môže uskutočniť až po predchádzajúcom súhlase Odberateľa.
9. Po zistení skutočného odberu Plynú za príslušné fakturačné obdobie vypočíta Dodávateľ rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu Plynú a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do Dňa odpočtu skutočného odberu Plynú. Tento rozdiel bude fakturovaný Odberateľovi Plynú vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné Odberné miesto Odberateľa v cenách platných na obdobie Dodávky.

⁶ Napríklad zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

10. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Dodávateľ Odberateľovi Plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, pričom lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní odo dňa jej vystavenia.
11. Dodávateľ vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry Odberateľovi Plynu
 - 11.1. bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa,
 - 11.2. poštovým peňažným poukazom,
 - 11.3. započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám, o čom Odberateľ písomne informuje.
12. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry Dodávateľom bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má Odberateľ právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi Dodávateľovi Plynu, najmenej však 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby.
13. Všetky platby podľa zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník zmluvy sám. V zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb
 - 13.1. bankové inkaso z bankového účtu Odberateľa,
 - 13.2. bankový prevod,
 - 13.3. započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám,
 - 13.4. SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva),
 - 13.5. poštový peňažný poukaz.
14. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
15. Záväzok Odberateľa zaplatiť je v súlade so zmluvne dohodnutými platobnými podmienkami, a teda sa považuje za splnený riadne a včas uhradený, iba ak Odberateľ v platobnom styku uvedie variabilný symbol a číslo bankového účtu z príslušného dokladu (vyúčtovacia faktúra, Dohoda); keďže ide o údaje nevyhnutné pre správnu identifikáciu platby Dodávateľom. Nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok podľa predchádzajúcej vety oprávňuje Dodávateľa postupovať podľa článku IV. bodu 16. týchto obchodných podmienok.
16. Omeškanie Odberateľa s úhradou platby za opakovanú Dodávku alebo nedoplatku z vyúčtovacej faktúry sa považuje za nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok, a teda za neoprávnený odber podľa príslušných ustanovení zákona o energetike. Ak Odberateľ neuhradí sumu za opakovanú Dodávku alebo vyúčtovaciu faktúru za Dodávku v stanovenej výške a lehote splatnosti, Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo obmedziť Dodávku a požiadať Distribútora o prerušenie alebo obmedzenie Distribúcie do Odberného miesta Odberateľa, a to za predpokladu, že márne uplynula dodatočná 10-dňová lehota, ktorú poskytol Dodávateľ Odberateľovi v písomnom upozornení.
17. Ak Odberateľ jednoznačne neurčí, na úhradu ktorého záväzku je jeho platba určená, použije sa táto platba na úhradu najskôr splatného záväzku Odberateľa.
18. Po predchádzajúcej akceptácii elektronického doručovania Odberateľom má Dodávateľ právo sprístupňovať alebo doručovať písomnosti vrátane faktúry elektronickou formou, a to na e-mailovú adresu určenú Odberateľom pri akceptácii elektronického doručovania. Akceptáciou Odberateľ vyhlasuje, že súhlasil s podmienkami poskytovania služieb súvisiacich s elektronickým sprístupňovaním alebo doručovaním. Faktúra doručovaná elektronicky sa považuje za daňový doklad, a teda je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme.
19. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, v ktorý bola platba pripísaná na účet Dodávateľa alebo Odberateľa. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet Dodávateľa alebo Odberateľa sa za deň platby

- považuje deň, keď pošta hotovosť prijala. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
20. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí Odberateľ v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, stanovenej v upomienke, je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení Dodávky prostredníctvom Distribútora obmedziť alebo prerušiť Distribúciu do Odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. bodu 3.3. týchto obchodných podmienok.
 21. V prípade nedodržania termínu splatnosti je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi úrok z omeškania, a to vo výške stanovenej príslušnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
 22. Úrok z omeškania je splatný do štrnástich (14) dní od dátumu doručenia žiadosti na jeho úhradu Dodávateľom Odberateľovi.
 23. Odberateľ je povinný zaplatiť Dodávateľovi spolu s cenou za Dodávku podľa týchto obchodných podmienok, Cenníka a zmluvy aj ďalšie s predmetom zmluvy súvisiace platby:
 - 23.1. Ak svojím odberom Plynu alebo iným konaním, resp. nekonaním spôsobil vznik skutočnosti a potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany Dodávateľa alebo Distribútora, a tieto sú spoplatňované podľa príslušného cenníka, resp. Prevádzkového poriadku Distribútora, alebo
 - 23.2. Ak vznikne Dodávateľovi povinnosť takéto platby uhrádzať voči Distribútorovi.
 24. Ak je Dodávka zabezpečovaná Distribúciou cez jednu alebo viacero nadväzujúcich distribučných sietí, Dodávateľ má od Odberateľa okrem vyššie uvedeného aj právo na úhradu nákladov spojených s Distribúciou do Odberného miesta Odberateľa cez všetky takéto nadväzujúce distribučné siete, v rozsahu ako keby mal Odberateľ uzavreté samostatné zmluvy o Distribúcii so všetkými dotknutými Distribútormi, cez ktoré sa realizuje Dodávka do Odberného miesta Odberateľa. Tieto náklady sú určené na základe cien za prístup do distribučnej siete a Distribúciu schválených Úradom pre prevádzkovateľov nadväzujúcich distribučných sietí, resp. na základe ich príslušných cenníkov.
 25. Akúkoľvek inú pohľadávku voči druhej zmluvnej strane, okrem vyúčtovacej faktúry za Dodávku a platby za opakovanú Dodávku, je oprávnená strana povinná uplatniť písomnou formou, pričom takto uplatnená pohľadávka bude splatná do 14 dní.

TRETIA ČASŤ

Podmienky Dodávky a odberu Plyn

Článok V.

Povinnosti Dodávateľa a povinnosti Odberateľa

1. Dodávateľ je povinný
 - 1.1. zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú Dodávku Odberateľovi Plyn formou opakovaných dodávok Plyn za podmienok dohodnutých v zmluve a obchodných podmienkach,

- 1.2. poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien za Dodávku, podmienok Dodávky a štruktúry ceny za Dodávku,
 - 1.3. informovať Odberateľa o zmene ceny za Dodávku alebo obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za Dodávku alebo zmenu obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla,
 - 1.4. uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného Plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality;⁷ ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Dodávateľa pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošty pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.
2. Odberateľ je povinný
- 2.1. mať zriadené a pripojené Odberné plynové zariadenie v súlade s Technickými podmienkami pripojenia určenými Distribútorom a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,
 - 2.2. mať uzatvorenú zmluvu s jedným Dodávateľom na Dodávku do Odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za Odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania zmluvy,
 - 2.3. umožniť Distribútorovi montáž Určeného meradla a umožniť Distribútorovi prístup k Určenému meradlu,
 - 2.4. poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o Odberateľoch Distribútorovi,
 - 2.5. informovať Dodávateľa o zmene údajov uvedených v zmluve, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti,
 - 2.6. preukázať Dodávateľovi pri uzatvorení zmluvy užívacie právo k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať Dodávka (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“), prípadne preukázať súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním,
 - 2.7. preukázať počas trvania zmluvy na výzvu Dodávateľa do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6. týchto obchodných podmienok najmä, ak vlastníak trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybní,
 - 2.8. udržiavať Odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave.
 - 2.9. požiadať písomne Dodávateľa najmenej 45 dní pred začatím odberu Plynu na novo pripájané Odberné miesto o uzavretie Zmluvy na dodávku Plynu, resp. ak sa mení výška predpokladaného odberu Plynu v Odbernom mieste oproti predchádzajúcemu obdobiu o túto zmenu,
 - 2.10. poskytnúť všetky potrebné údaje Dodávateľovi na prípravu a uzatvorenie Zmluvy. Sú to údaje potrebné aj pre Distribútora. Medzi základné listiny a doklady patria: listina o užívacom práve k nehnuteľnosti, poprípade

⁷ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, Prepravy plynu, Distribúcie plynu a Dodávky plynu v platnom a účinnom v znení.

preukázať súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s jej užívaním (napr. nájomný vzťah),

3. Dodávateľ nemá povinnosť Dodávať Plyn v prípade ukončenia Distribúcie do dotknutého Odborného miesta zo strany Distribútora vykonaného v súlade s prevádzkovým poriadkom Distribútora, ako aj počas obmedzenia alebo prerušenia Distribúcie zo strany Distribútora v rozsahu, na ktorý sa obmedzenie alebo prerušenie Distribúcie vzťahuje podľa Zákona o energetike. Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia Distribúcie Dodávateľ bezodplatne umožní Odberateľovi odoberať Plyn v príslušnom odbornom mieste.

Článok VI.

Dodávka a meranie Plyn

1. Meranie množstva odobratého Plyn uskutočňuje Distribútor Určeným meradlom v mieste Dodávky v objemových jednotkách, a to podľa Zákona č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o metrológii“). Zistenie stavu Určeného meradla sa vykonáva v tomto poradí:
 - 1.1. fyzickým odpočtom, ktorý vykoná Distribútor,
 - 1.2. samoodpočtom Odberateľa, ktorý oznámi stav Určeného meradla priamo príslušnému Distribútorovi alebo prostredníctvom Dodávateľa najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
 - 1.3. odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby, ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 1.1. týchto obchodných podmienok z dôvodu nedostupnosti meradla a Odberateľ neoznámi stav meradla podľa bodu 1.2. týchto obchodných podmienok.
2. Montáž alebo výmenu Určeného meradla zabezpečuje Distribútor po splnení stanovených Technických podmienok na meranie Plyn. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie Určeného meradla a ovládacích zariadení určuje Distribútor.
3. Odberateľ je povinný umožniť Distribútorovi alebo poverenej osobe montáž Určeného meradla a nevyhnutný prístup k Určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť Distribútorovi kontrolu odborného plynového zariadenia Odborného miesta Odberateľa.
4. V prípade poruchy Určeného meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva Plyn meraného Určeným meradlom, sa určí spotreba pomocou náhradného Určeného meradla alebo dohodou medzi Distribútorom a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber Plyn
 - 4.1. výpočtom množstva Plyn podľa priemeru množstva Plyn nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy Určené meradlo, resp. odpočet údajov prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda meradlo meralo správne,
 - 4.2. podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov,
 - 4.3. podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.
5. Distribútor je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny Určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny Určeného meradla. Distribútor pri výmene Určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva Plyn a zároveň je povinný oznámiť stav Určeného meradla pred výmenou a stav nového Určeného meradla po výmene. Ak sa Odberateľ nezúčastní výmeny

- Určeného meradla, je Distribútor povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave Určeného meradla pred výmenou a stave nového Určeného meradla po výmene a uskladniť demontované Určené meradlo najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu Určeného meradla Odberateľom. Pri každej výmene Určeného meradla je Distribútor povinný poskytnúť Odberateľovi písomne alebo elektronicky informáciu o jednotlivých funkciách inštalovaného meradla a spôsoboch odčítania meraných hodnôt, ktoré mu umožnia kontrolovať spotrebu plynu, informáciu môže Distribútor poskytnúť aj odkazom na svoje webové sídlo, ak je tam táto informácia zverejnená.
6. Dôvody výmeny Určeného meradla môžu byť najmä výmena Určeného meradla:
 - 6.1. pred skončením platnosti overenia,
 - 6.2. pri požiadavke na preskúšanie Určeného meradla,
 - 6.3. v prípade poruchy na Určenom meradle,
 - 6.4. z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
 7. Dodávateľ na základe písomnej žiadosti Odberateľa požiada Distribútora o preskúšanie správnosti merania podľa Zákona o metrológii. Ak sa pri preskúšaní zistí, že meradlo vykazuje väčšiu Odchýlku ako je prípustná, vykoná Distribútor korekciu chybné zmeranej dodávky a znáša náklady spojené s preskúšaním a výmenou meradla. Ak na meradle nebola zistená neprípustná Odchýlka, Odberateľ je povinný uhradiť Dodávateľovi náklady spojené s jeho preskúšaním a výmenou podľa platného Cenníka externých služieb.
 8. Rozširovať alebo rekonštruovať existujúce odberné plynové zariadenie, ktorého prevádzkou sa menia Technické a obchodné podmienky odberu Plyn, je možné iba po predchádzajúcom súhlase Distribútora. V súvislosti s rozšírením alebo rekonštrukciou odberného plynového zariadenia je Odberateľ povinný Dodávateľovi uhradiť náklady za montáž a demontáž meradla podľa platného Cenníka externých služieb.
 9. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Distribútora a za podmienok stanovených Distribútorom Odberateľ nesmie vykonať alebo umožniť vykonať tretej osobe akýkoľvek zásah do odberného plynového zariadenia.
 10. Odberateľ je povinný udržiavať pripojené odberné plynové zariadenie v stave spôsobilom na užívanie. Distribútor je oprávnený kontrolovať, či sa pri pripojení a prevádzke odberného plynového zariadenia dodržiujú podmienky zmluvy o pripojení.
 11. V prípade výmeny Určeného meradla Distribútor oznamuje termín jeho výmeny Odberateľovi písomne spolu s informáciou o dôvodoch výmeny.
 12. Podrobnosti súvisiace s výmenou Určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené Prevádzkovým poriadkom Distribútora, resp. Technickými podmienkami Distribútora.
 13. Vlastnícke právo k zemnému plynu prechádza z Dodávateľa na Odberateľa v mieste dodania Plyn, a to prevzatím Plyn Odberateľom. Prechodom vlastníckeho práva prechádza na Odberateľa aj nebezpečenstvo škody.

Článok VII.

Obmedzenie a prerušenie Distribúcie

1. Distribúcia Plyn do Odberného miesta Odberateľa môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v zákone o energetike a súvisiacich predpisoch.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia Distribúcie je Distribútor v súlade so zákonom o energetike, ako aj Prevádzkovým poriadkom, povinný oznámiť

Dodávateľovi Plynu 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia Distribúcie.

Článok VIII. Neoprávnený odber a náhrada škody, vyššia moc

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávneným odberom Plynu odber
 - 1.1. bez uzatvorenej zmluvy
 - 1.1.1. o pripojení k distribučnej sieti,
 - 1.1.2. o združenej Dodávke,
 - 1.1.3. o prístupe do distribučnej siete a Distribúcii,
 - 1.2. nameraného Plynu,
 - 1.3. bez Určeného meradla alebo s Určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber Plynu,
 - 1.4. meraný Určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii alebo Určeným meradlom, ktoré nebolo namontované Distribútorom,
 - 1.5. ak Odberateľ neumožnil Distribútorovi prerušenie Dodávky; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ neumožnil prerušenie Dodávky,
 - 1.6. ak Odberateľ nedodrжал obmedzenia určené Dodávateľom alebo Distribútorom,
 - 1.7. ak Odberateľ nedodrжал zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
 - 1.8. ak Odberateľ opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to Distribútorom vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie Odberateľ potvrdil.
2. Odberateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom Plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere Plynu Odberateľa meraného meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom Plynu určí ako cena neoprávnene odobratého množstva Plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom Plynu určí podľa osobitného predpisu.⁸
3. Vyššia moc znamená výskyt akejkoľvek udalosti, mimo rozumnej kontroly dotknutej Zmluvnej strany, ktorej zohľadnenie by nemohlo byť rozumne očakávané v čase uzavretia akéhokoľvek dokumentu, vrátane:
 - 3.1. vojny, občianskej vojny, vzbury, explózie, ozbrojeného konfliktu alebo teroristického činu,
 - 3.2. nukleárneho, chemického alebo biologického zamorenia, pokiaľ nie je zdrojom zamorenia konanie Zmluvnej strany,
 - 3.3. prírodnej katastrofy ako zemetrasenia, požiarov, povodní, hurikánov alebo iných prírodných pohrôm.
4. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky

⁸ Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

- odvrátila alebo prekonala, a že by túto prekážku v čase vzniku predvídala. V prípade pochybností, či okolnosť vylučujúca zodpovednosť nastala, sa má za to, že všetky podmienky v predchádzajúcej vete musia byť splnené súčasne.
5. V prípade, že niektorej zo zmluvných strán je bránené v plnení prevzatých záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, je táto zmluvná strana zbavená povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a druhá strana z adekvátneho protiplnenia, no len v takom rozsahu, v akom je nemožnosť plnenia (protiplnenia) ovplyvnená týmito okolnosťami.
 6. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa nepovažujú okolnosti, ktoré vznikli v čase, keď povinná zmluvná strana už bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa tiež nepovažujú okolnosti, ktoré vznikli ako dôsledok hospodárskych pomerov povinnej zmluvnej strany.
 7. Zmluvná strana, ktorá sa pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy odvoláva na okolnosti vylučujúce zodpovednosť, je povinná bez zbytočného odkladu písomne oznámiť druhej zmluvnej strane podrobné informácie o týchto okolnostiach. Zmluvná strana, ktorá sa na okolnosti vylučujúce zodpovednosť odvoláva, je tiež povinná bez zbytočného odkladu vykonať všetky opatrenia, aby mohla byť Zmluva plnená.
 8. Ak z dôvodu okolností vylučujúcich zodpovednosť nie je možné plniť záväzky vyplývajúce zo Zmluvy viac ako 3 mesiace, sú zmluvné strany povinné rokovať o obojstranne prijateľnom riešení situácie.
 9. Ak z dôvodu okolností vylučujúcich zodpovednosť nie je možné plniť záväzky vyplývajúce zo Zmluvy viac ako 6 mesiacov a súčasne boli splnené povinnosti podľa predchádzajúcich odsekov 7. a 8. týchto obchodných podmienok, má každá zmluvná strana právo odstúpiť od Zmluvy.
 10. V prípade krízovej situácie v plynárenstve sa zmluvné strany riadia príslušnými ustanoveniami Zákona o energetike a súvisiacimi platnými právnymi predpismi.

Článok IX. Dodávateľ poslednej inštancie

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať Plyn a Dodávateľovi poslednej inštancie bola táto skutočnosť oznámená.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac 3 mesiace. Odberateľ uhradí Dodávateľovi poslednej inštancie cenu za Dodávku podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre Dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že Odberateľ uzatvorí zmluvu s novým Dodávateľom, ktorým môže byť aj Dodávateľ poslednej inštancie.
3. Ak Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať Plyn Odberateľom, zmluva zaniká dňom, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať Plyn.
4. Distribútor najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a Distribúcii alebo bezprostredne po tom ako sa dozvie, že Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať Plyn, oznámi Odberateľovi:
 - 4.1. deň, od ktorého sa začína Dodávka Dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.2. dôvod začatia Dodávky Dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.3. zánik zmluvy, ak pôvodný Dodávateľ stratil spôsobilosť Dodávky,
 - 4.4. dobu trvania Dodávky Dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.5. poučenie o povinnosti uhradiť cenu za Dodávku Dodávateľovi poslednej inštancie.

ŠTVRTÁ ČASŤ

Reklamácia a alternatívne riešenie sporov

Článok X.

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi Plyn, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a Distribúcie do Odberného miesta Odberateľa (ďalej len „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ má právo reklamovať najmä
 - 2.1. kvalitu poskytnutej služby,
 - 2.2. odpočet Určeného meradla,
 - 2.3. fakturáciu poskytnutej služby,
 - 2.4. prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť
 - 3.1. písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese uvedenej v zmluve,
 - 3.2. elektronicky na e-mailovej adrese uvedenej v zmluve,
 - 3.3. osobne na kontaktných miestach Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
 - 4.1. identifikáciu Odberateľa
 - 4.1.1. meno a priezvisko,
 - 4.1.2. trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
 - 4.1.3. zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy, alebo POD kód odberného miesta,
 - 4.2. popis s odôvodnením reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - 4.3. identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - 4.4. identifikačné údaje reklamovanej faktúry spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
 - 4.5. podpis Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
6. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
 - 9.1. pri osobnom podaní - dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - 9.2. pri poštových zásielkach - dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,

- 9.3. pri doručení elektronickou poštou – nasledujúci pracovný deň po dni odoslania e-mailovej správy.
10. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu alebo faxom, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi 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 Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
 11. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis⁹ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom.
 12. Dodávateľ vydá/odošle preukázateľným spôsobom Odberateľovi Plynú písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
 13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
 14. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
 15. Reklamáciou nie sú podania, ktoré je Dodávateľ povinný riešiť podľa vyhlášky Úradu č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, Prepravy plynu, Distribúcie plynu a Dodávky plynu v platnom a účinnom v znení.
 16. Ak vzniknú chyby pri fakturácii plynu nesprávnym odpočtom, odhadom, použitím nesprávnej konštanty, či nesprávnej sadzby, početnou chybou a pod., majú Odberateľ a Dodávateľ nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných čiastok.

Článok XI.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Odberateľ je podľa zákona č. 391/2015 Z. z o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ARS“) oprávnený podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (napr. úradu) návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu s dodávateľom plynu.
2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu má právo podať odberateľ plynu v prípade, že dodávateľ plynu odpovedal na jeho žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Žiadosť o nápravu má odberateľ plynu právo podať dodávateľovi plynu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ plynu vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že dodávateľ plynu porušil jeho práva.
3. Podaním návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu nie je dotknutá možnosť obrátiť sa na súd.
4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je zverejnený na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky.
5. Ak si odberateľ plynu zvolí úrad ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu doručí na adresu

⁹ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, Prepravy plynu, Distribúcie plynu a Dodávky plynu v platnom a účinnom v znení.

úradu: Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava, elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk alebo ústne do zápisnice v sídle úradu.

6. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu obsahuje:
 - a) meno a priezvisko odberateľa plynu, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie dodávateľa plynu - názov dodávateľa plynu, sídlo, IČO,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie odberného miesta - napr. adresa a číslo odberného miesta, POD kód,
 - e) označenie, čoho sa odberateľ plynu podaním návrhu domáha,
 - f) dátum, kedy sa odberateľ plynu obrátil na dodávateľa plynu so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s dodávateľom plynu bol bezvýsledný,
 - g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu niektorým zo spôsobov podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o ARS.
7. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu sa končí dňom
 - a) uzavretia dohody podľa § 17 zákona o ARS,
 - b) vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákona o ARS,
 - c) odloženia návrhu podľa § 19 zákona o ARS,
 - d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
 - f) vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.
8. Subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov ukončí alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane.
9. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory prednostne dohodou.

PIATA ČASŤ

Zánik a zmeny zmluvného vzťahu

Článok XII.

Zánik a zmeny zmluvy všeobecne

1. Zmluvu je možné meniť alebo ukončiť iba dohodou zmluvných strán v písomnej forme, ak nie je v zmluve alebo v týchto Obchodných podmienkach ustanovené inak. Dodatok k zmluve sa nevyžaduje pri zmene adresy bydliska (nie adresy Odberného miesta), telefónnych čísel, kontaktných osôb alebo ich mien, pri zmene priezviska Odberateľa, pri zmene spôsobu platby, pri zmene Obdobia opakovanej Dodávky, zmene výšky platieb za opakovanú Dodávku, keď na zmenu zmluvy postačuje jednostranné písomné oznámenie jednej zmluvnej strany doručené druhej zmluvnej strane.
2. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak Odberateľ preukáže, že ukončuje odber Plyn z Odberného miesta z dôvodu zmeny trvalého bydliska, prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.

3. Zmluva zanikne aj v prípade zániku nájmu nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť.
4. Ak počas platnosti zmluvy Dodávateľ a Odberateľ uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého Odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
5. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú je možné ukončiť:
 - 5.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
 - 5.2. vypovedaním ktoroukoľvek zo zmluvných strán, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.
6. Dodávateľ zašle Odberateľovi akceptačný list do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výpovede zo zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, prípadne ho v rovnakej lehote informuje o dôvodoch neakceptovania výpovede.
7. Ak sa mení výška predpokladaného odberu Plynu v Odbernom mieste oproti predchádzajúcemu zmluvne dohodnutému ročnému odberu, Odberateľ je povinný písomne požiadať Dodávateľa o túto zmenu, a to najmenej 35 dní pred touto zmenou výšky odberu Plynu.
8. Pri ukončení zmluvy, ak zároveň dochádza k uzatvoreniu novej zmluvy (napr. pri predaji nehnuteľnosti) s novým Odberateľom, môže pôvodný Odberateľ písomne splnomocniť¹⁰ na ukončenie zmluvy inú osobu. Nový Odberateľ môže za pôvodného Odberateľa zmluvu ukončiť, ak ho na to pôvodný Odberateľ písomne splnomocnil. Návrh vzoru plnomocenstva je k dispozícii v zákazníckych centrách a na www.yourenergy.sk.

Článok XIII. Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní od uzatvorenia zmluvy.
2. Odberateľ má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - 2.1. Dodávateľ v priebehu roka opakovane zavinił neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie Distribúcie Odberateľovi,
 - 2.2. Dodávateľ je v omeškani so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy Odberateľa,
 - 2.3. dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou Dodávkou,
 - 2.4. Dodávateľ bezdôvodne ukončí Dodávku,
 - 2.5. Dodávateľ bezdôvodne neposkytne alebo nezabezpečí služby v súlade so Zmluvou.
3. Dodávateľ má právo odstúpiť od zmluvy, ak
 - 3.1. je Odberateľ voči Dodávateľovi Plynu v omeškani s úhradou ceny za Dodávku alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
 - 3.2. Odberateľ má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je Dodávka do toho istého Odberného miesta s iným Dodávateľom.
 - 3.3. Odberateľ nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní,
 - 3.4. Odberateľ odoberal Plyn neoprávnenne podľa Zákona o energetike,

¹⁰ Splnomocnenie, prípadne vyjadrenie súhlasu môže byť uvedené aj napríklad v Preberacom protokole, príp. v kúpnej zmluve, resp. v inom dokumente, pokiaľ je podpísaný obidvoma stranami s uvedením dátumu zmeny a stavu meradla k tomuto dátumu.

- 3.5. Odberateľ porušil prevádzkový poriadok Distribútora.
4. Dodávateľ má právo jednostranne odstúpiť od zmluvy pri zistení, že Odberateľ nemá, resp. nemal pri uzatváraní zmluvy užívacie právo k dotknutým nehnuteľnostiam; v takomto prípade zmluva zaniká doručením odstúpenia od zmluvy.
 5. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane alebo neskorším dňom, ak je tento uvedený v oznámení o odstúpení. Odberateľ je však povinný platiť cenu za združenú dodávku aj ďalšie platby podľa Zmluvy a plniť si všetky povinnosti podľa Zmluvy až do momentu odpočítania stavu na meracom zariadení.
 6. Možnosť prerušenia alebo ukončenia Dodávky je upravená v platných predpisoch a prevádzkovom poriadku Distribútora. Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo ukončiť Dodávku Odberateľovi aj v prípadoch, kedy je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo ukončiť Dodávku v ktoromkoľvek Odbernom mieste, príp. vo všetkých odberných miestach Odberateľa. V takomto prípade nevzniká Odberateľovi právo na náhradu škody ani ušlého zisku.

Článok XIV. Výpoveď zo zmluvy

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu Odberateľ alebo Dodávateľ vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína Plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.
2. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže Odberateľ bezodplatne vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou ceny za Dodávku alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú mu Dodávateľ oznámil podľa článku V. bodu 1.3. týchto obchodných podmienok, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručením písomného oznámenia o výpovedi zmluvy Dodávateľovi Plynú avšak najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za Dodávku alebo zmeny obchodných podmienok.
3. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže Odberateľ bezodplatne vypovedať, ak Dodávateľ neoznámí zmenu ceny za Dodávku alebo zmenu obchodných podmienok podľa článku V. bodu 1.3 týchto obchodných podmienok, a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy Dodávateľovi Plynú najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy Dodávateľovi Plynú.
4. Ak Odberateľ v lehote uvedenej v bode 2. a 3. týchto obchodných podmienok doručí Dodávateľovi Plynú oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy.
5. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny Dodávateľa podľa zákona o energetike. Ak Odberateľ nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny Dodávateľa, o ktorú Odberateľ v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.

ŠIESTA ČASŤ **Ostatné dojednania**

Článok XV. **Doručovanie**

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti Odberateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, že ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré Odberateľ alebo Dodávateľ zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely zmluvy považujú za doručené druhej strane (alebo osobe ňou splnomocnenej na prebranie zásielok), aj v prípade, že
 - 2.1. druhá strana odoprela prijať zásielku, pričom za deň doručenia bude považovaný deň odopretia prevzatia zásielky,
 - 2.2. zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej Odbernej lehote, pričom za deň doručenia bude považovaný siedmy deň od uloženia zásielky na pošte,
 - 2.3. nebolo možné zistiť vyššie uvedené osoby na adrese uvedenej v zmluve alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nebolo možné. V takomto prípade bude za deň doručenia považovaný deň, kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi.
3. Písomnosti, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, odstúpenia od zmluvy a uzatvorenia zmluvy, je možné doručovať aj faxom alebo v elektronickej podobe na e-mailovú adresu Odberateľa alebo Dodávateľa, ktorú Odberateľ alebo Dodávateľ na tento účel oznámil druhej strane. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala.
4. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní doručovanej osobe, pokiaľ sa nepreukáže skorší termín doručenia.
5. Odberateľ a Dodávateľ sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy (e-mail) v lehote uvedenej v článku V. bode 2.5. týchto obchodných podmienok. Ak Odberateľ alebo Dodávateľ v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

Článok XVI. **Záverečné ustanovenia**

1. V súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) Dodávateľ (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje Odberateľa uvedené v zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za Dodávku. Poskytnutie požadovaných osobných údajov je dobrovoľné. Práva Odberateľa ako dotknutej osoby sú upravené v § 28 zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia Distribúcie do Odberného miesta Odberateľa Dodávateľ na vyžiadanie poskytne Distribútorovi kópiu zmluvy vrátane všetkých v nej uvedených osobných údajov.

- Odberateľ má právo písomne namietať proti spracúvaniu osobných údajov na účel priameho marketingu v poštovom styku.
2. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a obchodných podmienkach, sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
 3. Za nedodržanie zmluvných podmienok, s výnimkou článku IV. osemnásteho bodu týchto obchodných podmienok môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta, ktorá primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
 4. Informácie o právach Odberateľa sú uvedené na webovom sídle Dodávateľa.
 5. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka Dodávateľ Odberateľom.
 6. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
 7. Obchodné podmienky Dodávateľa nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky Dodávateľa schváli.

Odôvodnenie:

Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, odboru vecnej regulácie (ďalej len „úrad“) bol dňa 29. 09. 2016 listom č. YE/14/2016 doručený a pod podacím číslom úradu 35598/2016/BA zaevidovaný návrh obchodných podmienok dodávateľa univerzálnej služby pre dodávky plynu pre odberateľov plynu v domácnosti (ďalej len „obchodné podmienky“) spoločnosti Your energy, a.s., Farebná 2475/44, 821 05 Bratislava, IČO: 46 542 965 (ďalej len „účastník konania“).

Dňom 29. 09. 2016 sa začalo podľa § 18 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“) správne konanie vo veci schválenia návrhu obchodných podmienok.

Vzhľadom na to, že predložený návrh obchodných podmienok zo dňa 29. 09. 2016 mal nedostatky a nebol dostatočným podkladom na vydanie rozhodnutia, úrad listom č. 38813/2016/BA zo dňa 25. 10. 2016 vyzval účastníka konania na odstránenie nedostatkov a súčasne rozhodnutím č. 0005/2016/P-PK zo dňa 25. 10. 2016 konanie prerušil.

Vo výzve úrad žiadal účastníka konania, aby do návrhu obchodných podmienok zo dňa 29. 09. 2016 zapracoval pripomienky úradu zo dňa 25. 10. 2016, ktoré úrad zaslal účastníkovi konania v prílohe výzvy.

Dňa 20. 11. 2016 účastník konania prostredníctvom elektronickej pošty zaslal úradu návrh obchodných podmienok so zapracovanými pripomienkami úradu, ktorý je zaevidovaný pod podacím číslom úradu 42123/2016/BA.

Dňa 23. 11. 2016 účastník konania listom č. YE/19/2016 zo dňa 21. 11. 2016 doplnil podanie, ktoré je zaevidované pod podacím číslom úradu 42648/2016/BA.

Úrad po preskúmaní predložených obchodných podmienok zistil, že sú vypracované v súlade so vzorovými obchodnými podmienkami dodávky plynu, ak je pri dodávke plynu poskytovaná univerzálna služba, ktoré úrad vypracoval a zverejnil v súlade s ustanovením § 45 ods. 6 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o regulácii“).

Podľa § 41 zákona o regulácii sa nevzťahuje na toto konanie § 33 ods. 2 správneho poriadku, keďže úrad vychádzal pri vydaní tohto rozhodnutia iba z podkladov predložených účastníkom konania, ktorému sa zároveň vyhovel v plnom rozsahu.

Úrad vykonal všetky procesné úkony vyplývajúce zo správneho poriadku. Úrad ďalej posúdil súlad predložených obchodných podmienok so všeobecne záväznými právnymi predpismi, osobitne so zákonom o regulácii a zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a dospel k záveru, že navrhované znenie obchodných podmienok spĺňa požiadavky na ich schválenie, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie. Odvolanie je potrebné podať na Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor vecnej regulácie, Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava 27, a to v lehote 15 dní odo dňa oznámenia rozhodnutia. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

JUDr. Miriama Čurlíková
riaditeľka odboru vecnej regulácie

Rozhodnutie sa doručí:

Your energy, a.s., Farebná 2475/44, 821 05 Bratislava