

## ROZHODNUTIE

Číslo: 0043/2013/P-OP  
Číslo spisu: 2669-2013-BA

Bratislava 04. 07. 2013

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor regulácie plynárenstva, 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 vo veci schválenia návrhu obchodných podmienok dodávateľa univerzálnej služby pre dodávky plynu odberateľom plynu v domácnosti pre regulovaný subjekt ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO 36 677 281

### 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 tak, že regulovanému subjektu ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO 36 677 281 **s c h v a ľ u j e** obchodné podmienky dodávateľa plynu, ktorý poskytuje univerzálnu službu v tomto znení:

### **Všeobecné obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pri dodávke plynu pre odberateľov plynu kategórie domácnosť**

#### **I. Všeobecné ustanovenia**

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pre odberateľov plynu v domácnosti spoločnosti ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3978/B (ďalej len „**Dodávateľ**“) podrobne upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Dodávateľom a Odberateľom plynu v domácnosti (ďalej len „**Odberateľ**“) vznikajúce pri poskytovaní univerzálnej služby (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“). Spoločný názov pre Dodávateľa a Odberateľa je „zmluvné strany“, jednotlivo „zmluvná strana“.

1.2. Na účely Všeobecných podmienok sa používajú odborné pojmy a terminológia v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o energetike**“), zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej len „**zákon o regulácii v sieťových odvetviach**“), s platnými a účinnými pravidlami pre fungovanie trhu s plynom (ďalej len „**Pravidlá trhu**“), s vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 271/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu technických podmienok prístupu a pripojenia do sústavy a siete a pravidiel prevádzkovania sústavy a siete, s príslušnými všeobecne záväznými právnymi

predpismi a rozhodnutiami Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „**ÚRSO**“) a s ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na plynárenstvo.

1.3. Podľa zákona o energetike sa rozumie:

- a) **univerzálnou službou** služba pre odberateľov plynu v domácnosti, ktorú poskytuje dodávateľ plynu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
- b) **odberateľom plynu v domácnosti** fyzická osoba, ktorá nakupuje plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti.
- c) **zraniteľným odberateľom plynu v domácnosti** odberateľ plynu v domácnosti, ktorý je ťažko zdravotne postihnutý a využíva plyn na kúrenie a ktorý túto skutočnosť oznámil a preukázal sám alebo prostredníctvom Dodávateľa prevádzkovateľovi distribučnej siete, do ktorej je jeho odberné miesto pripojené, spôsobom uvedeným v Pravidlách trhu,
- d) **prevádzkovateľom distribučnej siete** plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu podľa zákona o energetike (ďalej len „**PDS**“).
- e) **odberným miestom** miesto odberu plynu vybavené určeným meradlom,
- f) **plynom** zemný plyn vrátane skvapalneného zemného plynu, bioplyn, biometán, plyn vyrobený z biomasy, ako aj ostatné druhy plynu, ak tieto plyny spĺňajú podmienky na prepravu plynu alebo podmienky distribúcie plynu,
- g) **dodávkou plynu** predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu odberateľom,
- h) **distribúciou plynu** doprava plynu distribučnou sieťou za účelom jeho dopravy odberateľom plynu,
- i) **prepravou plynu** doprava plynu prepravnou sieťou za účelom jeho dopravy odberateľom plynu.

1.4. Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o združenej dodávke plynu pre odberateľa plynu v domácnosti, predmetom ktorej je dodávka a distribúcia plynu do odberného miesta Odberateľa, ako aj všetkých ostatných zmlúv o združenej dodávke plynu pre odberateľov plynu v domácnosti, ktoré boli uzatvorené medzi Dodávateľom a Odberateľom pred účinnosťou týchto Všeobecných podmienok a ktorých predmetom je dodávka plynu, zabezpečenie distribúcie plynu vrátane súvisiacich služieb do odberného miesta Odberateľa a prevzatie zodpovednosti za odchýlku za Odberateľa (ďalej len „**Zmluva**“).

1.5. Všeobecné podmienky dopĺňajú vzťahy upravené zákonom o energetike a zákonom o regulácii v sieťových odvetviach.

1.6. Dodávateľ je povinný dodávať plyn, zabezpečiť distribúciu plynu Odberateľovi a prevziať zodpovednosť za odchýlku podľa Zmluvy, iba ak je odberné miesto Odberateľa pripojené do distribučnej siete príslušného PDS.

1.7. ÚRSO vydáva vecné a cenové rozhodnutia v zmysle zákona o regulácii v sieťových odvetviach.

1.8. Prevádzkový poriadok PDS je dokument vydaný PDS a schválený ÚRSO-m, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete a práva a povinnosti jednotlivých dotknutých účastníkov trhu s plynom. V zmysle zákona o regulácii v sieťových odvetviach je ÚRSO-m schválený Prevádzkový poriadok PDS záväzný pre všetkých účastníkov trhu s plynom vrátane Odberateľa (ďalej len „**Prevádzkový poriadok**“). Prevádzkový poriadok príslušného PDS je uverejnený na webovom sídle ÚRSO ([www.urso.gov.sk](http://www.urso.gov.sk)), prípadne na webovom sídle príslušného PDS, a Odberateľ je povinný riadne sa s ním oboznámiť pred podpisom Zmluvy.

1.9. Technické podmienky PDS sú dokument vypracovaný PDS v súlade s § 19 zákona o energetike, ktorý určuje podmienky prístupu a pripojenia do sústavy a siete a pravidlá prevádzkovania sústavy a siete (ďalej len „**Technické podmienky**“). V zmysle zákona o energetike sú Technické podmienky záväzné pre všetkých účastníkov trhu s plynom vrátane Odberateľa. Technické podmienky sú uverejnené na webovom sídle príslušného PDS.

## **II. Ustanovenia o zmluvnom vzťahu**

2.1. Pred uzatvorením Zmluvy je Odberateľ povinný Dodávateľa pravdivo a presne informovať o všetkých skutočnostiach nevyhnutných pre Dodávateľa za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy. Zmluva sa uzatvára s Odberateľom, ak splní obchodné podmienky Dodávateľa a je k dispozícii dostatočná prepravná, distribučná a uskladňovacia kapacita a dostatočné množstvo plynu.

2.2. Zmluva medzi Dodávateľom a Odberateľom sa uzatvára písomne pre každé odberné miesto osobitne.

2.3. Uzatvoriť novú zmluvu, resp. dodatok k Zmluve, nie je potrebné a Zmluva bude zmenená formou písomného oznámenia, keď dochádza k zmene:

- a) bankového spojenia zmluvných strán,
- b) identifikačných údajov Dodávateľa zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky;
- c) korešpondenčnej adresy zmluvných strán vrátane údajov oznámených zmluvnou stranou v zmysle ods. 2.4 Všeobecných podmienok;
- d) Cenníka pre domácnosti Dodávateľa a Všeobecných podmienok;
- e) počtu a výšky odhadovanej výšky požadovaných platieb za opakované dodanie tovaru a služby (preddavkových platieb);
- f) formy úhrady platieb za opakované dodanie tovaru a služby (preddavkových platieb) a vyúčtovacej faktúry.

2.4. Odberateľ je povinný bez zbytočného odkladu písomne oznámiť Dodávateľovi zmeny údajov uvedených v Zmluve (najmä, ale nielen zmenu identifikačných údajov, čísla účtu, zmenu adresy odberného miesta z dôvodu pridelenia súpisného čísla po kolaudácii, zmenu názvu ulice, údajov relevantných pre fakturáciu a pod.) vrátane oznámenia o postavení zdaniteľnej osoby podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o DPH**“), najneskôr však do 15 dní od zmeny príslušných údajov. Nespĺnenie tejto oznamovacej povinnosti je na ťarchu povinnej zmluvnej strany. Zmluvné strany sa zaväzujú poskytovať si včas všetky informácie, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podľa Zmluvy.

2.5. Dodávateľ má v súlade s § 69 ods. 2 písm. a) bod 1 zákona o energetike právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy v prípade, ak Odberateľ za posledných 12 mesiacov závažne porušil Zmluvu alebo neoprávnene odoberal plyn. Dodávateľ má tiež právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy v prípade, ak má Odberateľ voči Dodávateľovi neuhradené peňažné záväzky z akejkoľvek aj ukončenej Zmluvy.

### III. Podmienky dodávky plynu a zabezpečenia distribúcie plynu

3.1. Dodávateľ sa zaväzuje na základe Zmluvy:

- a) dodávať Odberateľovi plyn do pripojeného odberného miesta Odberateľa uvedeného v Zmluve podľa podmienok dohodnutej tarify dodávky plynu uvedenej v Zmluve a ďalších podmienok dohodnutých v Zmluve,
- b) prevziať za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku za odberné miesto Odberateľa uvedené v Zmluve,
- c) zabezpečiť pre Odberateľa do pripojeného odberného miesta Odberateľa uvedeného v Zmluve súčasne s dodávkou plynu aj distribúciu dodávaného plynu a ostatné neregulované služby spojené s distribúciou plynu, ku ktorej je odberné miesto Odberateľa uvedené v Zmluve pripojené (ďalej len „**Distribučné služby**“) od PDS, a to v rozsahu a podľa podmienok Zmluvy, Prevádzkového poriadku PDS a príslušných platných regulačných rozhodnutí ÚRSO vzťahujúcich sa na Distribučné služby vydaných pre PDS.

3.2. Odberateľ sa zaväzuje na základe Zmluvy od Dodávateľa odoberať plyn, riadne a včas zaplatiť Dodávateľovi za dodávku plynu a Distribučné služby ceny podľa podmienok uvedených v Zmluve, Všeobecných podmienkach a v súlade s predpismi na základe uplatnenia regulovaného prístupu k distribučnej sieti a v čase dodávky plynu platnými cenovými rozhodnutiami ÚRSO pre odberateľov plynu v domácnosti.

3.3. Dodávka plynu sa uskutoční iba na základe platne uzatvorenej Zmluvy, v opačnom prípade sa odber plynu považuje za neoprávnený odber v zmysle § 82 ods. 1 písm. a) bod 2 zákona o energetike.

3.4. Dodávka plynu je splnená prechodom plynu určeným meradlom. Plyn sa považuje za odobratý prechodom plynu cez výstupnú prírubu hlavného uzáveru plynu oddeľujúcu distribučnú sieť od odberného plynového zariadenia. Za dodané množstvo plynu sa považujú hodnoty podľa údajov, ktoré poskytuje Dodávateľovi PDS podľa osobitných predpisov upravujúcich meranie a odovzdávanie údajov a podľa Prevádzkového poriadku.

3.5. Odberateľ je povinný sa riadiť zákonom o energetike, Pravidlami trhu, Prevádzkovým poriadkom, Všeobecnými podmienkami a Technickými podmienkami PDS, ktoré určujú technické podmienky pripojenia, pravidiel prevádzkovania siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti siete.

3.6. Odberateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti Odberateľa podľa zákona o energetike, Pravidiel trhu, Prevádzkového poriadku PDS a ostatných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

3.7. Odberateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania Zmluvy nebude mať iných dodávateľov plynu do odberného miesta uvedeného v Zmluve a že pre toto odberné miesto nezmení dodávateľa plynu pred riadnym zánikom Zmluvy s Dodávateľom v zmysle Zmluvy

a Všeobecných podmienok. Nedodržanie tohto záväzku sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy, ktoré oprávňuje Dodávateľa odstúpiť od Zmluvy, odstúpením od Zmluvy nie je dotknuté právo Dodávateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty voči Odberateľovi v zmysle čl. X. ods. 10.1 týchto Všeobecných podmienok.

3.8. Odberateľ je povinný pri krízovej situácii podrobiť sa prijatým opatreniam pri krízovej situácii (ďalej len „**obmedzujúce opatrenia**“) a opatreniam zameraným na odstránenie krízovej situácie, ktoré vyhlási alebo určí PDS, ktorý na základe ministerstva hospodárstva SR plní úlohy plynárenského dispečingu na vymedzenom území. Obmedzujúce opatrenia, pri ktorých sa obmedzuje alebo prerušuje dodávka plynu sa uplatňujú v poradí určenom zákonom o energetike.

#### **IV. Dodávka a meranie plynu**

4.1. Meranie množstva odobratého plynu vykonáva PDS určeným meradlom v mieste dodávky.

4.2. Montáž, pripojenie alebo výmenu určeného meradla zabezpečí Dodávateľ u príslušného PDS po splnení technických podmienok PDS. PDS uvedený úkon vykoná v zákonom stanovených lehotách.

4.3. Odberateľ je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a umožniť PDS a prevádzkovateľovi prepravnej siete nevyhnutný prístup k určenému meradlu a k telemetrickému zariadeniu na účel vykonania kontroly, výmeny, odobratia určeného meradla alebo zistenia odobratého množstva plynu v súlade s Prevádzkovým poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

4.4. Kvalita plynu musí za bežných okolností zodpovedať špecifikácii uvedenej v Technických podmienkach PDS.

4.5. Odpočet určeného meradla sa vykonáva v súlade s Prevádzkovým poriadkom, pričom Odberateľ je povinný poskytnúť PDS k vykonaniu odpočtu všetku nevyhnutnú súčinnosť. Dodávateľ fakturuje dodávku plynu a Distribučné služby na základe týchto údajov alebo na základe údajov o dodávke plynu určených typovým diagramom dodávky v zmysle Prevádzkového poriadku.

4.6. Ak má Odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí chybu na určenom meradle, môže prostredníctvom Dodávateľa písomne požiadať prevádzkovateľa prepravnej siete (ďalej len „**PPS**“) alebo PDS o zabezpečenie jeho preskúšania. Dodávateľ je povinný túto žiadosť Odberateľa odoslať PPS alebo PDS, ktorý v zákonnej lehote zabezpečí preskúšanie meradla. Podanie žiadosti o preskúšanie meradla nezbavuje Odberateľa povinnosti zaplatiť preddavkové platby alebo vyúčtovanie za odobratý plyn v lehote ich splatnosti. PPS alebo PDS je povinný do 15 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti zabezpečiť výmenu určeného meradla a predložiť určené meradlo na preskúšanie. Ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa zákona o metrológii náklady spojené s preskúšaním a výmenou hradí PPS alebo PDS. Ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa zákona o metrológii, uhradí náklady spojené s preskúšaním a výmenou ten, kto o preskúšanie a výmenu požiadal.

4.7. Odberateľ je povinný mať zriadené a pripojené odberné plynové zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými PDS a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení.

4.8. Odberateľ je povinný udržiavať pripojené odberné plynové zariadenie v stave spôsobilom na užívanie a prevádzkovať ho tak, aby nepoškodil určené meradlo. Všetky poruchy na určenom meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí, je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi. Akýkoľvek zásah do určeného meradla inou osobou ako PDS je zakázaný.

4.9. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä, ale nielen:

- a) výmena určeného meradla pred vypršaním platnosti overenia,
- b) výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
- c) výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,
- d) výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.

4.10. O termíne výmeny určeného meradla (ďalej len „výmena“) informuje Odberateľ PPS alebo PDS, pri plánovanej výmene aspoň 30 dní vopred, to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny; pri neplánovanej výmene bezodkladne.

4.11. Náhradný spôsob určenia množstva dodaného plynu v prípade poruchy určeného meradla alebo mimo určeného termínu odpočtu sa riadi ustanoveniami platného Prevádzkového poriadku PDS.

## **V. Prerušenie alebo obmedzenie dodávky a distribúcie plynu**

5.1. Odberateľ berie na vedomie, že PDS je oprávnený obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu v prípadoch stanovených v § 64 ods. 2 zákona o energetike a v príslušných ustanoveniach Prevádzkového poriadku. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia nie je Dodávateľ povinný dodávať plyn a zabezpečovať Distribučné služby do odberného miesta Odberateľ'a podľa Zmluvy. V uvedených prípadoch nemá Odberateľ nárok na náhradu škody ani ušlého zisku s výnimkou prípadov, keď škoda a ušlý zisk vznikli zavinením PDS.

5.2. PDS informuje Odberateľ'a o plánovanom obmedzení alebo prerušení distribúcie plynu v súlade so zákonom o energetike a Prevádzkovým poriadkom.

5.3. Dodávateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť dodávku plynu do odberných miest Odberateľ'a uvedených v Zmluve a za tým účelom vo vlastnom mene požiadať PDS o obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu, ak Odberateľ nedodržel zmluvne dohodnuté platobné podmienky v zmysle § 82 ods. 1 písm. g) zákona o energetike. Za nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok sa považuje omeškanie Odberateľ'a s úhradou faktúry alebo preddavkovej platby podľa Zmluvy alebo ich časti a ak si Odberateľ nesplnil túto svoju povinnosť ani v dodatočnej lehote, ktorú stanovil Dodávateľ v písomnej výzve Odberateľ'ovi a ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní odo dňa doručenia výzvy s upozornením, že dodávka plynu a Distribučné služby budú prerušené. Písomná výzva Dodávateľ'a podľa predchádzajúcej vety sa považuje za doručeníú Odberateľ'ovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o jej uložení nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky. Dodávateľ v takom prípade nie je povinný dodávať plyn

a zabezpečovať Distribučné služby do odberného miesta Odberateľa podľa Zmluvy a nezodpovedá za vzniknuté škody ani ušlý zisk Odberateľa. Dodávateľ bezodkladne v lehote podľa platných všeobecne záväzných právnych predpisov potom, čo bola dlžná suma za dodávku plynu, Distribučné služby vrátane nákladov spojených s prerušením a obnovením distribúcie plynu pripísaná na jeho účet, požiada PDS o obnovenie distribúcie a dodávky plynu do odberného miesta Odberateľa. Pripísaním dlžnej sumy na účet Dodávateľa sa rozumie úhrada dlžnej sumy na účet Dodávateľa s uvedením správneho variabilného symbolu v zmysle ods. 9.9. Všeobecných podmienok. V ostatných prípadoch po odstránení príčin neoprávneného odberu a po zaplatení faktúry za zistený neoprávnený odber. Dodávateľ v takýchto prípadoch účtuje Odberateľovi poplatok za znovupripojenie odberného miesta v zmysle platného cenníka služieb PDS, ktorý sa Odberateľ zaväzuje zaplatiť.

## VI. Reklamácie a reklamačný poriadok

6.1. Reklamáciou sa rozumie podnet Odberateľa (ktorý je pri uplatňovaní reklamácie v právnom postavení spotrebiteľa) (i) týkajúci sa dodávky a distribúcie plynu (ďalej len „**služby**“) poskytovaných Odberateľovi Dodávateľom na základe Zmluvy a ktorý služby Dodávateľa používa pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, (ii) je adresovaný Dodávateľovi a (iii) súvisiaci s Dodávateľom poskytnutými službami prípadne fakturáciou, na základe ktorého Odberateľ požaduje od Dodávateľa určitú nápravu chyby alebo náhradu za vadné plnenie, resp. neplnenie služby. Účelom reklamácie je predovšetkým preveriť vady alebo chyby, ktoré reklamuje Odberateľ a dosiahnuť, aby boli zistené vady alebo chyby odstránené.

6.2. Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií postupuje v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“).

6.3. Odberateľ má právo reklamovať najmä, ale nielen:

- a) kvalitu poskytnutých služieb,
- b) poruchy určeného meradla,
- c) odpočet určeného meradla,
- d) správnosť fakturácie služieb,
- e) prerušenie alebo obmedzenie služieb a náhradu škody tým spôsobenú okrem prípadov uvedených v zákone o energetike alebo
- f) iné zistené vady súvisiace s poskytovaním služieb Dodávateľa na základe platnej Zmluvy.

6.4. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť písomne u Dodávateľa:

- a) na doručovaciu adresu: ZSE Energia, a.s., P. O. Box 325, 810 00 Bratislava 1,
- b) na e-mailovú adresu: kontakt@zse.sk,
- c) osobne na kontaktných miestach Dodávateľa na predpísanom tlačive Dodávateľa.

6.5. Písomná reklamácia musí obsahovať najmä:

- a) označenie Odberateľa (meno, priezvisko, číslo obchodného partnera),
- b) predmet reklamácie – presný opis reklamovanej skutočnosti vrátane odôvodnenia reklamácie, prípadne ďalšie dôležité skutočnosti rozhodné pre posúdenie reklamácie, v prípade reklamácie správnosti fakturácie služby aj identifikačné údaje reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu,
- c) dátum podania reklamácie,

- d) číslo miesta spotreby,
  - e) adresa, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa),
  - f) podpis Odberateľa alebo jeho oprávneného zástupcu.
- Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na kontaktných miestach Dodávateľa a na webovom sídle [www.zse.sk](http://www.zse.sk).

6.6. Ak reklamáciu podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamacii musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Odberateľom na zastupovanie Odberateľa vo veci reklamácie.

6.7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa nepovažuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.

6.8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení vady.

6.9. Ak niektorá zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny dodávky plynu a/alebo Distribučných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

6.10. Dodávateľ vykoná overenie správnosti vyúčtovania v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie Odberateľa a v prípade opodstatnenej reklamácie v uvedenej lehote vykoná aj odstránenie zistených nedostatkov vo vyúčtovaní vyhotovením opravnej faktúry. Ak Dodávateľ zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru za dodávku plynu. V prípade neopodstatnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený vyúčtovať Odberateľovi úrok z omeškania podľa článku IX. bod 9.11. až do doby uhradenia faktúry.

6.11. Uplatnenie reklamácie Odberateľa na správnosť vystavenej faktúry nemá odkladný účinok na jej zaplatenie.

6.12. Po podaní reklamácie Dodávateľ vydá Odberateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. V prípade osobnej reklamácie Odberateľom na kontaktných miestach Dodávateľa, vydá Dodávateľ Odberateľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (adresovaný list, emailom), Dodávateľ doručí Odberateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.

6.13. Dodávateľ vybaví reklamáciu v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, napríklad ak sa vyžaduje technické zhodnotenie služieb pri uplatnení väd služieb poskytnutých Dodávateľom. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej reklamácie Dodávateľovi.

6.14. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

6.15. Dodávateľ vydá Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6.16. Pri neopodstatnenej reklamácií si môže Dodávateľ od Odberateľa nárokovať úhradu nákladov súvisiacich s jej prešetrením, ak príslušné právne predpisy neustanovujú inak.

6.17. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto článku Všeobecných podmienok výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.

6.18. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb Dodávateľ bude postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za chybné alebo oneskorené vyúčtovanie platby za dodávku plynu (ďalej len „vada“) bude Dodávateľ postupovať v súlade s platnými právnymi predpismi. Ak takej právnej úpravy niet, je Dodávateľ povinný Odberateľovi zaplatiť za každú jednotlivú vadu kompenzačnú platbu na základe písomnej žiadosti Odberateľa doručenej Dodávateľovi, v nasledujúcej výške:

- a) pri chybnom vyúčtovaní platby za dodávku plynu vo výške 5% z rozdielu medzi nesprávne vyúčtovanou platbou a platbou vyúčtovanou správne, maximálne však do výšky 3 eur;
- b) pri oneskorenom vyúčtovaní platby za dodávku plynu vo výške 0,10 eur za každý deň omeškania, maximálne však do výšky 3 eur.

Kompenzačná platba podľa predchádzajúcej vety bude Dodávateľom Odberateľovi uhradená pri najbližšom vyúčtovaní dodávky plynu.

## **VII. Cena za dodávku plynu a za Distribučné služby**

7.1. Cena za dodávku plynu je Odberateľovi účtovaná v cene podľa platného a účinného Cenníka za dodávku plynu pre domácnosti Dodávateľa (ďalej len „Cenník“) podľa príslušnej dohodnutej tarify pre dodávku plynu v súlade s príslušným platným cenovým rozhodnutím ÚRSO za dodávku plynu domácnostiam Dodávateľa, ktoré je uverejnené na webovom sídle ÚRSO a Dodávateľa. Dodávateľ informuje Odberateľa o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku plynu vrátane ich jednotkovej ceny na vyhotovenej faktúre alebo materiáli zaslanom súčasne s faktúrou Odberateľovi.

7.2. Cenník, v ktorom sa nachádzajú informácie o cenách, je dostupný na všetkých kontaktných miestach Dodávateľa a webovom sídle Dodávateľa [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Tieto informácie môže Odberateľ získať aj na zákazníckej telefonickej linke, tel. číslo 0850 111 555, alebo prostredníctvom zákazníckej e-mailovej adresy: [kontakt@zse.sk](mailto:kontakt@zse.sk).

7.3. Odberateľ si môže podľa svojich odberových pomerov zvoliť tarifu podľa pravidiel uvedených v cenovom rozhodnutí ÚRSO za dodávku plynu domácnostiam Dodávateľa a v Cenníku. V prípade, že vydaním nového Cenníka dôjde k zániku tarify dohodnutej v Zmluve, nový Cenník zároveň stanoví novú tarifu, ktorou sa doterajšia tarifa nahrádza.

7.4. Dodávateľ je oprávnený zmeniť Cenník počas zmluvného obdobia, najmä ak dôjde k zmene cien plynu na základe zmeny cenového rozhodnutia ÚRSO za dodávku plynu domácnostiam Dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi ceny v súlade s podmienkami príslušného nového cenového rozhodnutia ÚRSO.

7.5. Dodávateľ je povinný poskytnúť Odberateľovi informáciu o každej úprave ceny plynu najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny ceny plynu, a to zverejnením oznamu o úprave ceny na webovom sídle Dodávateľa [www.zse.sk](http://www.zse.sk), prípadne aj na [www.elektroweb.sk](http://www.elektroweb.sk). Odberateľ je povinný oboznámiť sa so zmenami ceny plynu. Odberateľ má právo v prípade nesúhlasu so zmenou ceny plynu bezodplatne Zmluvu vypovedať s účinnosťou najskôr ku dňu plánovanej účinnosti zmeny ceny plynu, prípadne aj neskôr, a to ku dňu, ktorý Odberateľ výslovne určí vo výpovedi Zmluvy, pričom písomná výpoveď Zmluvy musí byť Dodávateľovi doručená najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny plynu. Toto právo sa vzťahuje aj na Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu. Ak Odberateľ v uvedenej lehote Zmluvu nevypovedá v súlade s týmto odsekom Všeobecných podmienok, bude sa zmena ceny plynu považovať Odberateľom za odsúhlasenú a stane sa záväznou pre ďalší zmluvný vzťah podľa Zmluvy odo dňa účinnosti zmeny ceny plynu. Za súhlas Odberateľa so zmenou Cenníka bude považované aj to, ak Odberateľ pokračuje vo využívaní služieb Dodávateľa podľa predmetu Zmluvy tak, že zo všetkých okolností jeho konania je zrejмый úmysel pokračovať v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy.

7.6. V prípade, ak Dodávateľ neoznámí Odberateľovi zmenu ceny plynu v lehote podľa ods. 7.5. tohto článku Všeobecných podmienok, má Odberateľ právo Zmluvu bezodplatne vypovedať, pričom písomná výpoveď Zmluvy musí byť Dodávateľovi doručená najneskôr do 3 (troch) mesiacov odo dňa účinnosti zmeny ceny plynu s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia výpovede Dodávateľovi, prípadne aj neskôr, a to ku dňu, ktorý Odberateľ výslovne určí vo výpovedi Zmluvy.

7.7. V čase od nadobudnutia účinnosti zmeny ceny plynu do zániku Zmluvy v prípade, ak Odberateľ výslovne určí neskorší deň, ku ktorému má byť Zmluva ukončená ako je lehota uvedená v ods. 7.5. resp. 7.6. tohto článku Všeobecných podmienok účtuje Dodávateľ Odberateľovi ceny za dodávku plynu podľa platného a účinného Cenníka.

7.8. Cena za regulované Distribučné služby (preprava, distribúcia plynu a ostatné regulované položky) sa Odberateľovi účtujú podľa cenového rozhodnutia ÚRSO platného a účinného v čase dodávky plynu. Cena za neregulované služby spojené s distribúciou plynu sa Odberateľovi účtujú v súlade s cenníkom služieb PDS, ktorý je uverejnený na internetovej stránke príslušného PDS.

7.9. Ak dôjde k zmene regulovaných cien za Distribučné služby na základe zmeny cenového rozhodnutia ÚRSO počas zmluvného obdobia, Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi ceny v súlade s podmienkami príslušného nového cenového rozhodnutia ÚRSO.

7.10. Odberateľ je povinný uhradiť Dodávateľovi spolu s cenou za plnenia podľa Zmluvy aj ďalšie platby, resp. poplatky, súvisiace s predmetom Zmluvy, ak svojím konaním, resp. nekonaním, vyvolal vznik skutočností a potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany Dodávateľa, a tieto úkony Dodávateľa sú spoplatňované podľa platného Cenníka služieb Dodávateľa alebo cenníka služieb PDS. Dodávateľ je oprávnený v prípade zmeny cenníka služieb PDS upraviť fakturovanie ceny za tieto služby v súlade so zmenou tohto cenníka.

7.11. Cenník služieb Dodávateľa je uverejnený na webovom sídle Dodávateľa [www.zse.sk](http://www.zse.sk). Cenník služieb príslušného PDS je uverejnený na webovom sídle príslušného PDS.

## **VIII. Dane a poplatky**

8.1. K uvádzaným cenám sa pri fakturácii pripočíta daň z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“) v súlade s platným zákonom o DPH v sadzbe platnej ku dňu dodania tovaru a služieb, prípadne ďalšie dane a poplatky stanovené príslušnými právnymi predpismi, a to vo výške a spôsobom stanoveným príslušnými právnymi predpismi.

8.2. V prípade nadobudnutia účinnosti všeobecne záväzného právneho predpisu, na základe ktorého bude spotrebnej dani zo zemného plynu podliehať aj dodávka plynu odberateľovi plynu v domácnosti, bude Odberateľovi účtovaná aj spotrebná daň zo zemného plynu v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi.

8.3. V prípade, že dodávka plynu bude zaťažená inými daňami, poplatkami alebo inými podobnými peňažnými platbami zavedenými legislatívou Slovenskej republiky, ktoré nie sú uplatňované v čase uzatvárania Zmluvy, cena za dodávku plynu sa upraví o príslušnú čiastku.

## **IX. Platobné podmienky a fakturácia**

9.1. Dodávka plynu a Distribučné služby podľa Zmluvy sú v zmysle zákona o DPH považované za opakované dodanie tovaru a služieb. Faktúry sa vystavujú spoločne za dodávku plynu a Distribučné služby, ak Dodávateľ poskytuje Odberateľovi na základe Zmluvy univerzálnu službu.

9.2. V priebehu zúčtovacieho obdobia, ktoré je vymedzené pravidelnými odpočtami určených meradiel, je Odberateľ povinný platiť Dodávateľovi za dohodnuté obdobie platby na základe dohody o platbách za opakované dodanie tovaru a služieb (preddavkové platby), resp. na základe vystavených faktúr za opakované dodanie tovaru a služby za predpokladané odobraté množstvo plynu. Výšku preddavkových platieb stanoví Dodávateľ na základe skutočného odberu plynu za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo z plánovaného odberu plynu na nadchádzajúce zúčtovacie obdobie a môže byť upravená len o rozdiel medzi cenou plynu uplatňovanou v predchádzajúcom zúčtovacom období a cenou plynu, ktorá sa bude uplatňovať v nadchádzajúcom zúčtovacom období. Opakované dodanie tovaru a služieb sa považuje za dodané v Zmluve dohodnutých lehotách. Odberateľ má na účely plnenia si platobných povinností zo Zmluvy Dodávateľom priradený variabilný symbol uvedený na faktúrach, resp. v dohode o platbách.

9.3. Dodávateľ má právo zmeniť výšku a/alebo počet preddavkových platieb za opakované dodanie tovaru a služieb. Dodávateľ má tiež právo zmeniť formu úhrady platieb za opakované dodanie tovaru a služby (preddavkových platieb) a vyúčtovacej faktúry dohodnuté v Zmluve, v prípade, ak je z predchádzajúcich úhrad platieb Odberateľa zrejmé, že opakovane využíva inú formu úhrady platby, ako má dohodnutú v Zmluve. O zmene výšky preddavkových platieb a o zmene formy úhrady platieb bude Odberateľ informovaný vhodnou formou, napríklad na vyúčtovacej faktúre alebo dohodou o platbách. O zmenu výšky a/alebo počtu preddavkových platieb môže Dodávateľ požiadať aj Odberateľ spolu s odôvodnením

žiadosti. O zmenu formy úhrady platieb môže Dodávateľ požadovať aj Odberateľ. Ak Odberateľ nesúhlasí so zmenou formy úhrady platieb je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť vhodnou formou Dodávateľovi.

9.4. Vyúčtovaciu faktúru za spotrebu plynu vyhotoví Dodávateľ na základe vykonaného odpočtu určeného meradla vykonaného v súlade s Prevádzkovým poriadkom alebo ak nie je možné vykonať odpočet z dôvodu na strane Odberateľa podľa údajov zistených z typového diagramu dodávky plynu v zmysle Prevádzkového poriadku a historickej spotreby Odberateľa. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Vo vyúčtovacej faktúre za spotrebu plynu sa uvedie rozdiel medzi predpokladaným odberom plynu a skutočným odberom plynu vo finančnom vyjadrení. Vo vyúčtovacej faktúre za spotrebu plynu sa odpočítajú všetky preddavkové platby požadované v danom fakturačnom období. Vyúčtovaciu faktúru za spotrebu plynu vystavuje Dodávateľ aj v prípade mimoriadneho odpočtu, najmä pri výmene určeného meradla, ukončení odberu a pod.

9.5. Vyfakturovaný nedoplatok Odberateľ uhradí Dodávateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry za spotrebu plynu. Ak je vyfakturovaný nedoplatok do výšky 2 eur vrátane (slovom: „dvoch eur“), Odberateľ je oprávnený uhradiť takýto vyfakturovaný nedoplatok Dodávateľovi aj spolu s najbližšou splatnou preddavkovou platbou po splatnosti vyúčtovacej faktúry, t. j. v lehote splatnosti tejto najbližšej preddavkovej platby. Oprávnenie Odberateľa podľa predchádzajúcej vety sa stáva účinným iba vtedy, ak bude Dodávateľom informovaný o možnosti začatia využívania tohto oprávnenia na vyúčtovacej faktúre alebo osobitným oznámením zaslaným spolu s vyúčtovacou faktúrou. Až do doručenia takéhoto oznámenia je Odberateľ povinný pri úhrade nedoplatku postupovať podľa prvej vety tohto odseku.

9.6. Vyfakturovaný preplatok Dodávateľ vráti Odberateľovi na účet Odberateľa alebo formou šekovej poukážky v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry za spotrebu alebo je oprávnený ho započítať s pohľadávkami Dodávateľa voči Odberateľovi vzniknutými pred fakturáciou preplatku zo Zmluvy voči Odberateľovi. Ak je vyfakturovaný preplatok do výšky 2 eur vrátane (slovom: „dvoch eur“), Dodávateľ je oprávnený tento preplatok započítať voči najbližšej splatnej preddavkovej platbe po splatnosti vyúčtovacej faktúry. K započítaniu zo strany Dodávateľa dôjde tak, že na poštovom peňažnom poukaze zaslanom Dodávateľom Odberateľovi na úhradu najbližšej splatnej preddavkovej platby, bude Dodávateľom predtlačená suma rovnajúca sa rozdielu najbližšej splatnej preddavkovej platby a vyfakturovanému preplatku, alebo tak, že Dodávateľ zadá banke Odberateľa príkaz na úhradu najbližšej splatnej preddavkovej platby zníženej o vyfakturovaný preplatok, ak má Odberateľ zriadené bankové inkaso na úhradu platieb zo Zmluvy. Odberateľ má právo písomne požiadať Dodávateľa o vrátenie preplatku do výšky 2 eur vrátane (slovom: „dvoch eur“) do dátumu splatnosti najbližšej splatnej preddavkovej platby, ak nesúhlasí s vykonaným započítaním. V takomto prípade je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi najbližšiu splatnú preddavkovú platbu v plnej ustanovenej výške.

9.7. Odberateľ sa zaväzuje zabezpečiť úhradu preddavkových platieb a faktúr so správnym variabilným symbolom na účet Dodávateľa. V prípade, že faktúra nebude obsahovať číslo účtu, Odberateľ je povinný uskutočniť platbu na číslo účtu Dodávateľa uvedeného v Zmluve. Odberateľ má právo na výber formy a spôsobu platenia. Dodávateľ uprednostňuje bezhotovostný platobný styk.

9.8. Dátum splatnosti jednotlivých preddavkových platieb je uvedený v dohode o platbách alebo faktúrach za opakované dodanie tovaru a služieb. Splatnosť faktúry je 14 kalendárnych dní od dátumu jej vyhotovenia. Ak prípadne deň splatnosti na sobotu alebo na deň pracovného pokoja, dňom splatnosti je najbližší nasledujúci pracovný deň. Ak má Odberateľ zriadené bankové inkaso na úhradu faktúr za opakované dodanie tovaru a služieb (preddavkových platieb), faktúry sa mu nezasielajú. Dodávateľ v takomto prípade zadá banke inkasný príkaz na úhradu faktúry z účtu Odberateľa v lehote splatnosti.

9.9. Úhradou sa rozumie pripísanie sumy na účet Dodávateľa s uvedením správneho variabilného symbolu uvedeného na faktúre, dohode o platbách alebo dohodnutého v Zmluve. Ak Odberateľ poukáže úhradu s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet Dodávateľa, ako je uvedené na faktúre alebo dohodnuté v Zmluve, Dodávateľ je oprávnený vrátiť mu úhradu ako neumiestnenú (neidentifikovateľnú) a účtovať mu úrok z omeškania podľa odseku 9.11 tohto článku.

9.10. Ak Odberateľ neuhradí akúkoľvek faktúru alebo preddavkovú platbu zo zmluvného vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy v lehote splatnosti, Dodávateľ má právo zaslať mu výzvu na zaplatenie (upomienku) na náklady Odberateľa. Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi náklady na písomnú výzvu v súlade s Cenníkom služieb Dodávateľa.

9.11. Ak je Odberateľ v omeškani s úhradou akejkoľvek faktúry alebo preddavkovej platby zo zmluvného vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy a tohto článku, Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi úrok z omeškania vo výške podľa predpisov občianskeho práva z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania od dátumu splatnosti faktúry, resp. preddavkovej platby až do jej úhrady. Odberateľ je povinný vyúčtované úroky uhradiť.

9.12. Dodávateľ má právo priradiť platbu Odberateľa na najstaršiu neuhradenú pohľadávku Odberateľa zo Zmluvy, pokiaľ nebude Odberateľom platba výslovne priradená ku konkrétnej pohľadávke. Dodávateľ má právo považovať Odberateľom navyiac vykonanú platbu za platbu pred dodaním určenú na úhradu budúcich preddavkových platieb.

9.13. Faktúry vyhotovené prostriedkami hromadného spracovania (výpočtovou technikou) sú kontrolované a nemusia byť Dodávateľom podpísané. Odberateľ berie na vedomie, že v prípade dohody medzi Dodávateľom a Odberateľom o elektronickom vyhotovení faktúry nie je Dodávateľ povinný zasielať Odberateľovi faktúru aj v tlačenej písomnej forme.

## **X. Zmluvná pokuta a náhrada škody**

10.1. Za porušenie povinnosti stanovenej v čl. III ods. 3.7 týchto Všeobecných podmienok, je Dodávateľ oprávnený fakturovať Odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške tridsať percent z ceny za dodávku plynu vypočítanej ako súčin počtu dní odo dňa vykonania zmeny dodávateľa plynu do konca doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, priemernej dennej spotreby na odbernom mieste podľa Zmluvy určenej ako priemerná denná spotreba podľa posledného fakturovaného obdobia a ceny za dodávku plynu uplatňovanej na danom odbernom mieste v zmysle ustanovení Zmluvy ku dňu vykonania zmeny dodávateľa plynu v prípade, ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú.

10.2. Ak poruší niektorá zo zmluvných strán povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, poškodená zmluvná strana má právo na náhradu preukázane vzniknutej škody okrem prípadov, keď škody boli spôsobené obmedzením alebo prerušením dodávky a distribúcie plynu v súlade so zákonom o energetike, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami. Dodávateľ tiež nezodpovedá za škody spôsobené nedodaním plynu, ktoré vznikli pri zabezpečovaní povinností vo všeobecnom hospodárskom záujme v zmysle ustanovení § 24 zákona o energetike alebo v krízovej situácii v plynárenstve podľa § 21 zákona o energetike.

10.3. Odberateľ zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným odberom v súlade so zákonom o energetike a s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Odberateľ je povinný uhradiť náklady spojené so zistením a odstránením neoprávneného odberu.

10.4. Dodávateľ nezodpovedá za škodu pri prerušení dodávky a distribúcie plynu alebo znížení jej kvality z dôvodu poruchy na odbernom plynovom zariadení Odberateľa.

## **XI. Ukončenie a zánik Zmluvy**

11.1. Zmluva môže byť uzatvorená na dobu neurčitú alebo na dobu určitú.

11.2. Ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán v lehote 2 mesiacov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, neoznámí písomne druhej zmluvnej strane, že trvá na jej zániku uplynutím dohodnutej doby a nesúhlasí s predĺžením jej platnosti, doba platnosti Zmluvy sa uplynutím tejto dohodnutej doby mení na dobu neurčitú.

11.3. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže Odberateľ bezodplatne písomne vypovedať bez uvedenia dôvodu, výpovedná lehota je 1 (jeden) mesiac a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca, čím nie je dotknuté právo Odberateľa podľa čl. VII. ods. 7.5. a čl. XIV. ods. 14.2. Všeobecných podmienok.

11.4. Odberateľ má právo bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy v lehote do 14 (štrnástich) pracovných dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy, pričom ustanovenie zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení o zachovaní lehoty na odstúpenie od zmluvy sa nepoužije.

11.5. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou zmluvných strán.

11.6. Zmluva zaniká smrťou Odberateľa alebo jeho právoplatným vyhlásením za mŕtveho.

11.7. V prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Odberateľa je Dodávateľ oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy. Za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Odberateľa sa považuje najmä:

- a) omeškanie Odberateľa s úhradou faktúry, resp. preddavkovej platby, v lehote splatnosti, ak faktúru, resp. preddavkovú platbu, neuhradil ani v dodatočnej primeranej lehote určenej Dodávateľom,
- b) neoprávnený odber plynu v zmysle zákona o energetike,
- c) zmena účelu využitia dodávaného plynu na iný účel ako pre vlastnú spotrebu v domácnosti,

d) ak Odberateľ opakovane ani po písomnej výzve neumožní prístup PDS alebo Dodávateľovi k určenému meradlu, prístup k odbernému plynovému zariadeniu alebo opakovane neumožní vykonať montáž určeného meradla alebo telemetrického zariadenia na prenos údajov,

e) neplnenie povinností vyplývajúcich Odberateľovi zo zákona o energetike a súvisiacich právnych predpisov alebo Prevádzkového poriadku, ak Odberateľ nevykoná nápravu ani po písomnej výzve Dodávateľa,

f) iné prípady porušenia Zmluvy zo strany Odberateľa uvedené vo Všeobecných podmienkach alebo v Zmluve ako podstatné porušenie Zmluvy.

Účinnosť odstúpenia od Zmluvy nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom Odberateľovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Dodávateľa o odstúpení od Zmluvy zaslanom Odberateľovi. Písomné oznámenie Dodávateľa o odstúpení od Zmluvy sa považuje za doručené Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o uložení zásielky nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky.

11.8. V prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Dodávateľa, a to v prípade, ak Dodávateľ bezdôvodne poruší svoju povinnosť dodať Odberateľovi plyn a zabezpečiť Distribučné služby v súlade s podmienkami Zmluvy a túto povinnosť si nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote určenej Odberateľom, je Odberateľ oprávnený od Zmluvy písomne odstúpiť. Účinnosť odstúpenia nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Odberateľom Dodávateľovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Odberateľa o odstúpení od Zmluvy zaslanom Dodávateľovi. Písomné oznámenie Odberateľa o odstúpení od zmluvy podľa Dodávateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Dodávateľ o uložení zásielky nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky.

11.9. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa alebo Odberateľa je Dodávateľ oprávnený ukončiť dodávku plynu a Distribučné služby odpojením odberného miesta ku dňu zániku Zmluvy.

11.10. V prípade odstúpenia od Zmluvy zostávajú zachované práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia. Zmluvné strany sú povinné vyrovnať všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy.

11.11. Odstúpenie od Zmluvy alebo jej ukončenie z iného dôvodu sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z porušenia Zmluvy vrátane oprávnenia na náhradu škody, riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa Zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.

11.12. V prípade ukončenia Zmluvy je Odberateľ povinný umožniť Dodávateľovi vykonať úkony súvisiace s ukončením dodávky plynu a Distribučných služieb a s odpojením odberného miesta.

11.13. Ak počas platnosti Zmluvy Dodávateľ a odberateľ uzatvoria novú Zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom účinnosti novej Zmluvy zanikne pôvodná Zmluva.

## **XII. Ochrana osobných údajov**

12.1. Dodávateľ je na účely zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“) prevádzkovateľom. Identifikačné údaje Dodávateľa ako prevádzkovateľa v rozsahu obchodné meno a sídlo sú uvedené na titulnej strane Zmluvy a v ods. 1.1 týchto Všeobecných podmienok. Osobné údaje je tiež oprávnený spracúvať aj sprostredkovateľ Dodávateľa ako prevádzkovateľa v rozsahu a za podmienok dojednaných v písomnej zmluve alebo v písomnom poverení. Sprostredkovatelia, ktorých Dodávateľ poveril spracúvaním osobných údajov, sú uvedení v písomnom Zozname sprostredkovateľov, ktorý sa Odberateľovi odovzdáva pri uzatváraní Zmluvy. Ak Dodávateľ poverí spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa až po získaní osobných údajov, oznámi to Odberateľovi v lehote ustanovenej zákonom o ochrane osobných údajov. Dodávateľ je oprávnený splniť si svoju informačnú povinnosť aj zverejnením zoznamu sprostredkovateľov na svojom webovom sídle [www.zse.sk](http://www.zse.sk) alebo [www.elektroweb.sk](http://www.elektroweb.sk).

12.2. Dodávateľ spracúva a využíva osobné údaje v rozsahu uvedenom v Zmluve na účel uzatvorenia a plnenia Zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia, čo v sebe zahŕňa aj fakturáciu vyúčtovania úhrady za plnenia poskytnuté na základe Zmluvy a evidenciu pohľadávok zo Zmluvy, spoluprácu a poskytovanie súčinnosti orgánom verejnej moci a iným osobám v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Podstatnou náležitosťou uvedeného účelu je jednoznačná identifikácia Odberateľa pre potreby plnenia si a vymoženía povinností Odberateľa zo Zmluvy, riadneho a úplného vysporiadania všetkých záväzkov a nárokov zo Zmluvy a pre naplnenie základného predpokladu, aby Zmluva ako právny úkon bola adresná, zrozumiteľná a určiteľná.

12.3. Osobné údaje spracúvané Dodávateľom môžu byť poskytnuté tretej osobe poverenej Dodávateľom, ktorá koná za a v prospech Dodávateľa v súvislosti s plnením jeho zákonných a zmluvných povinností vo vzťahu k Odberateľovi, tretej osobe poverenej Dodávateľom na vymáhanie a inkasovanie plnení Odberateľa zo Zmluvy a iným subjektom, s ktorými uzatvorí Dodávateľ písomnú zmluvu o spracovaní osobných údajov, a to v rozsahu a za podmienok dojednaných s Dodávateľom ako prevádzkovateľom.

12.4. Dodávateľ je oprávnený v rozsahu získavania a spracúvania osobných údajov v zmysle tohto článku XII Všeobecných podmienok vykonať aj prenos osobných údajov Odberateľa subjektom, ktoré sú členom skupiny E.ON Group. Prevádzkovateľ predpokladá prenos osobných údajov Odberateľa v rámci členských štátov Európskej únie. Odberateľ pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať o tom oznámenie Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky. Ak Odberateľ nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva ako dotknutej osoby podľa zákona o ochrane osobných údajov môže uplatniť jeho zákonný zástupca. Ak Odberateľ nežije, jeho práva ako dotknutej osoby, ktoré mal podľa zákona o ochrane osobných údajov, môže uplatniť jeho blízka osoba.

12.5. Odberateľ má právo na preukázanie totožnosti oprávnenej osoby, ktorá získava osobné údaje Odberateľa alebo preukázanie príslušnosti oprávnenej osoby hodnoverným dokladom k Dodávateľovi alebo sprostredkovateľovi Dodávateľa, pričom oprávnená osoba je povinná takejto žiadosti Odberateľa bez zbytočného odkladu vyhovieť.

12.6. Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi údaje označené v Zmluve ako povinné, a to údaje vyžadované zákonom o energetike a údaje nevyhnutné na dosiahnutie účelu ich spracúvania vymedzeného v ods. 12.2. tohto článku Všeobecných podmienok, inak má Dodávateľ právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy. Poskytnutie ostatných údajov je výlučne dobrovoľné.

12.7. Odberateľ má ako dotknutá osoba podľa ustanovenia § 20 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov, právo na základe písomnej žiadosti od Dodávateľa ako prevádzkovateľa vyžadovať

- vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o stave spracúvania jeho osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 26 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov; pri vydaní rozhodnutia podľa § 20 ods. 4 písm. b) zákona o ochrane osobných údajov je Odberateľ oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií;
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie;
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis svojich osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
- opravu jeho nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
- likvidáciu jeho osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže Odberateľ požiadať o ich vrátenie;
- likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona.

12.8. Odberateľ má, ako dotknutá osoba podľa ustanovenia § 20 ods. 4 písm. b) zákona o ochrane osobných údajov, právo na základe bezplatnej písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, u Dodávateľa ako prevádzkovateľa kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu Dodávateľa, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa takéto rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jeho osobných údajov. Odberateľ má právo žiadať Dodávateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom Dodávateľ je povinný žiadosti Odberateľa vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba. O spôsobe preskúmania a o výsledku zistenia Dodávateľ informuje Odberateľa v lehote podľa § 21 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov. Odberateľ nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov Odberateľa, alebo ak rozhodnutie bolo prijaté v priebehu uzatvárania alebo plnenia Zmluvy uzatváraanej medzi Dodávateľom a Odberateľom za predpokladu, že sa vyhovel požiadavke Odberateľa, ktorá je obsahom Zmluvy, alebo Odberateľovi bolo na základe dohody udelené právo kedykoľvek počas platnosti Zmluvy uplatniť svoj názor.

12.9. V prípade, ak si Odberateľ ako dotknutá osoba uplatní podľa ustanovenia § 20 ods. 4 písm. b) zákona o ochrane osobných údajov u Dodávateľa ako prevádzkovateľa písomnú reklamáciu z dôvodu a spôsobom uvedeným v bode 12.8. tohto článku, Dodávateľ nepristúpi k uplatneniu svojho práva uvedeného v čl. XI. bod 11.7 v spojení s bodom 11.12 Všeobecných podmienok počas plynutia lehoty na jej vybavenie podľa § 21 ods. 3 zákona o ochrane osobných údajov až do odoslania informácie dotknutej osobe, že reklamácia nie je dôvodná.

12.10. Odberateľ má ďalej ako dotknutá osoba podľa ustanovenia § 20 ods. 4 písm. a) zákona o ochrane osobných údajov právo na základe bezplatnej písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, u Dodávateľa ako prevádzkovateľa kedykoľvek namietat' voči spracúvaniu jeho osobných údajov, ktoré je nevyhnutné (i) na splnenie dôležitej úlohy realizovanej vo verejnom záujme alebo (ii) na ochranu zákonných práv a právom chránených záujmov Dodávateľa a alebo tretej strany alebo (iii) proti spracúvaniu už zverejnených údajov. Odberateľ môže v takomto prípade namietat' vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jeho práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené.

12.11. Odberateľ ako dotknutá osoba má právo na základe bezplatnej písomnej žiadosti u Dodávateľa namietat' voči:

- spracúvaniu jeho osobných údajov na účely priameho marketingu, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu, a žiadať ich likvidáciu;
- využívaniu osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa na účely priameho marketingu v poštovom styku;
- poskytovaní osobných údajov v rozsahu titul, meno, priezvisko a adresa na účely priameho marketingu.

12.12. Ak Zmluva neurčuje inak, má sa za to, že Odberateľ súhlasí so zasielaním obchodných informácií v elektronickej aj v písomnej forme týkajúcich sa dodávky plynu a s tým súvisiacich služieb. Odberateľ má právo odmietnuť zasielanie týchto obchodných informácií spôsobom podľa ods. 12.11. tohto článku Všeobecných podmienok.

### **XIII. Informácie pre Odberateľov**

13.1. Odberateľ je pri kontakte so zákazníckou linkou povinný identifikovať sa tromi nezávislými údajmi: číslom obchodného partnera (zákazníckym číslom), číslom odberného miesta a adresou odberného miesta, ak bude na tento úkon vyzvaný operátorom, najmä pri úkonoch Odberateľa týkajúcich sa zmeny alebo zániku Zmluvy z dôvodu ochrany zmluvných vzťahov. Všetka komunikácia so zákazníckymi službami (prichádzajúca a odchádzajúca) je elektronicky zaznamenávaná a zdokumentovaná v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi, najmä zákonom o ochrane osobných údajov. Aktuálna ponuka služieb Dodávateľa pre Odberateľa je k dispozícii na zákazníckej linke a na Kontaktných miestach Dodávateľa, ako aj na webovom sídle Dodávateľa na stránkach [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a [www.elektroweb.sk](http://www.elektroweb.sk).

13.2. Informácie o právach odberateľa plynu v domácnosti sú zverejnené na webovom sídle Dodávateľa [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a sú dostupné na kontaktných miestach Dodávateľa.

13.3. Spôsob predaja plynu Dodávateľom Odberateľovi je:

- a) priamo v kontaktných miestach Dodávateľa,
- b) formou telesales – na základe telefonického ponuky Dodávateľa a následného zaslania písomného návrhu Zmluvy Odberateľovi a jej písomnou akceptáciou Odberateľom,
- c) formou podomového predaja v súlade so zákonom č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov, pričom externí partneri Dodávateľa pri predaji plynu sú uvedení na webovom sídle Dodávateľa

www.zse.sk alebo je ich zoznam vhodným spôsobom uverejnený na kontaktných miestach Dodávateľa.

13.4. Informácie o dodávke plynu, cenách za dodávku plynu, službách spojených s jeho dodávkou a o aktuálnej ponuke služieb Dodávateľa môže Odberateľ získať prostredníctvom webových stránok Dodávateľa [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a na kontaktných miestach Dodávateľa. Zákaznícke služby zabezpečujú služby Odberateľom Dodávateľa aj prostredníctvom telefónnej Zákazníckej linky, telefónne číslo: 0850 111 555 a prostredníctvom zákazníckej e-mailovej adresy [kontakt@zse.sk](mailto:kontakt@zse.sk).

#### **XIV. Záverečné ustanovenia**

14.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť nadobúda dňom skutočného začatia poskytovania dodávky plynu a Distribučných služieb.

14.2. Všeobecné podmienky sú dostupné na webovom sídle Dodávateľa na stránkach [www.zse.sk](http://www.zse.sk) a na kontaktných miestach Dodávateľa. Dodávateľ má právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky, ak dôjde k zmene všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú práva a povinnosti Dodávateľa a Odberateľa, ako aj v prípade podstatnej zmeny okolností, ktoré platili v čase ich vzniku. Dodávateľ zverejňuje zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok na svojom webovom sídle [www.zse.sk](http://www.zse.sk) najneskôr 30 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmien alebo doplnení Všeobecných podmienok. Odberateľ je povinný oboznámiť sa s novelizovanými Všeobecnými podmienkami. Odberateľ má právo v prípade nesúhlasu so zmenou Všeobecných podmienok bezodplatne Zmluvu vypovedať s účinnosťou najskôr ku dňu plánovanej účinnosti zmeny Všeobecných podmienok, prípadne aj neskôr, a to ku dňu, ktorý Odberateľ výslovne určí vo výpovedi Zmluvy, pričom písomná výpoveď Zmluvy musí byť Dodávateľovi doručená najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny Všeobecných podmienok. Toto právo sa vzťahuje aj na Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu. Ak Odberateľ v uvedenej lehote Zmluvu nevypovedá v súlade s týmto odsekom Všeobecných podmienok, budú sa zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok považovať za odsúhlasené Odberateľom a stanú sa neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy v deň, ktorým nadobúdajú účinnosť, a záväznými pre ďalší zmluvný vzťah podľa Zmluvy. Za súhlas Odberateľa so zmenami Všeobecných podmienok bude považované aj to, ak Odberateľ pokračuje vo využívaní služieb Dodávateľa podľa predmetu Zmluvy tak, že zo všetkých okolností jeho konania je zrejмый úmysel pokračovať v zmluvnou vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy.

14.3. V prípade, ak Dodávateľ neoznámí Odberateľovi zmenu Všeobecných podmienok v lehote podľa ods. 14.2. tohto článku Všeobecných podmienok, má Odberateľ právo Zmluvu bezodplatne vypovedať, pričom písomná výpoveď Zmluvy musí byť Dodávateľovi doručená najneskôr do 3 (troch) mesiacov odo dňa účinnosti zmeny Všeobecných podmienok s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia výpovede Dodávateľovi, prípadne aj neskôr, a to ku dňu, ktorý Odberateľ výslovne určí vo výpovedi Zmluvy.

14.4. V čase od nadobudnutia účinnosti zmeny Všeobecných podmienok do zániku Zmluvy v prípade, ak Odberateľ výslovne určí neskorší deň, ku ktorému má byť Zmluva ukončená ako je lehota uvedená v ods. 14.2. resp. 14.3. tohto článku Všeobecných podmienok sa

zmluvný vzťah medzi Dodávateľom a Odberateľom riadi novými Všeobecnými podmienkami.

14.5. Spory, ktoré vzniknú medzi Dodávateľom a Odberateľom na základe Zmluvy budú prednostne riešené dohodou zmluvných strán. Ak k dohode nedôjde, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená predložiť spor na vyriešenie miestne príslušnému súdu Slovenskej republiky alebo Úradu pre reguláciu sieťových odvetví na mimosúdne riešenie za podmienok a spôsobom stanoveným zákonom o regulácii v sieťových odvetviach.

14.6. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch vyhotoveniach s platnosťou originálu, po jednom vyhotovení pre každú zmluvnú stranu.

14.7. Odchylné dojednania v Zmluve majú prednosť pred znením Všeobecných podmienok.

14.8. Uzatvorením novej Zmluvy pre odberné miesto zaniká platnosť a účinnosť predchádzajúcej Zmluvy uzatvorenej s tým istým Odberateľom pre rovnaké odberné miesto.

14.9. Za platný prejav vôle Dodávateľa sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listine vyhotovenej Dodávateľom so skenovanými podpismi oprávnených osôb zastupujúcich Dodávateľa.

14.10. Pokiaľ nie je vo Všeobecných podmienkach uvedené inak, všetky oznámenia, výzvy a iné podania, ktoré sa majú podľa Zmluvy vykonať písomne, sa budú považovať za riadne vykonané, ak boli druhej zmluvnej strane doručené osobne, alebo zaslané poštou na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve alebo oznámenú písomne druhej zmluvnej strane podľa čl. II. ods. 2.4. Všeobecných podmienok, alebo urobené elektronickými prostriedkami podpísané zaručeným elektronickým podpisom. Tieto sa budú považovať za doručené zmluvnej strane dňom prevzatia zásielky, v prípade neprevzatia zásielky dňom uloženia zásielky, aj keď sa zmluvná strana o uložení nedozvedela, alebo v deň odmietnutia prevzatia zásielky. Za doručené sa budú považovať aj všetky zásielky, ktoré sa vrátia Dodávateľovi ako nedoručené v dôsledku neoznámenej novej aktuálnej adresy Odberateľa. Prejav vôle Odberateľa alebo Dodávateľa smerujúci k akejkoľvek zmene podmienok alebo spôsobu plnenia Zmluvy je možné vykonať aj telefonicky, pričom telefonicky vyjadrený prejav vôle sa považuje za platný odo dňa, keď zmluvné strany začnú plniť svoje práva a povinnosti v zmysle takto prejavenej vôle na zmenu alebo spôsob plnenia Zmluvy. Za platný prejav vôle Dodávateľa sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listine vyhotovenej Dodávateľom so skenovaným podpisom oprávnených osôb zastupujúcich Dodávateľa.

14.11. Spotreba plynu za príslušný kalendárny rok bude určená z dokladov, v ktorých sa fakturuje spotreba vzťahujúca sa na tento kalendárny rok. Každá faktúra zasahujúca do dvoch kalendárnych rokov je automaticky rozdelená k 31. 12. príslušného kalendárneho roka prepočtom podľa priemernej dennej spotreby na danom odbernom mieste.

## **Odôvodnenie:**

Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) boli dňa 02. 10. 2012 doručené a zaevidované pod podacím číslom úradu 28758/2012/BA obchodné podmienky dodávateľa univerzálnej služby pre dodávky plynu odberateľom plynu v domácnosti (ďalej len „Obchodné

podmienky“) regulovaného subjektu ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO 36 677 281 (ďalej len „regulovaný subjekt“).

Dňom 02. 10. 2012 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 predmetného návrhu Obchodných podmienok.

Vzhľadom na rozsah agendy a zložitost' správneho konania úrad podľa § 49 ods. 2 správneho poriadku predĺžil lehotu na vydanie rozhodnutia o 30 dní. Úrad o tejto skutočnosti listom č. 30850/2012/BA zo dňa 25. 10. 2012 regulovaný subjekt upovedomil.

Úrad po preštudovaní predmetných obchodných podmienok v súlade so zásadou rýchlosti a hospodárnosti konania, elektronickými prostriedkami dňa 26. 11. 2012 predložil regulovanému subjektu na vyjadrenie návrh úpravy Obchodných podmienok.

Regulovaný subjekt listom zo dňa 28. 11. 2012, ktorý bol doručený úradu dňa 30. 11. 2012 a zaevidovaný pod podacím číslom 35917/2012/BA zaslal odpoveď k návrhu úprav Obchodných podmienok, v ktorej vzniesol námietky proti úpravám Obchodných podmienok úradom a zároveň úradu zaslal novú verziu Obchodných podmienok.

Na základe uvedených skutočností úrad opätovne preskúmal návrh Obchodných podmienok a elektronickými prostriedkami dňa 06. 12. 2012 zaslal regulovanému subjektu ďalší upravený návrh Obchodných podmienok, v ktorom regulovanému subjektu objasnil dôvod navrhovaných úprav. Úrad neurčil lehotu, v ktorej mal regulovaný subjekt zaslať úradu stanovisko k návrhu Obchodných podmienok, nakoľko regulovaný subjekt v rámci tohto konania poskytoval úradu potrebnú súčinnosť.

Regulovaný subjekt elektronickými prostriedkami dňa 07. 12. 2012 úradu oznámil, že si návrh zaslaných Obchodných podmienok preštuduje a zašle úradu stanovisko.

Úrad listom č. 87/2013BA zo dňa 03. 01. 2013 zaslal v zmysle § 33 ods. 2 správneho poriadku výzvu, v ktorej okrem iného uviedol, že regulovaný subjekt je oprávnený sa pred vydaním rozhodnutia písomne alebo ústne do zápisnice (osobne) v sídle úradu vyjadriť k jeho podkladom, k spôsobu jeho zistenia a navrhovať doplnenie, a to v lehote piatich dní od doručenia výzvy. Prílohou uvedenej výzvy bol upravený návrh Obchodných podmienok, ktoré úrad zaslal regulovanému subjektu elektronickými prostriedkami dňa 06. 12. 2012. Regulovaný subjekt listom zo dňa 14. 01. 2013 požiadal úrad o predĺženie lehoty na vyjadrenie do 17. 01. 2013, čomu úrad vyhovel.

Úradu bol dňa 18. 01. 2013 pod podacím číslom 1768/2013/BA doručený list regulovaného subjektu zo dňa 17. 01. 2013 vo veci vyjadrenia sa k podkladom pred vydaním rozhodnutia, ktorý tvorí súčasť spisu.

Úrad po preskúmaní predložených obchodných podmienok, ich súladu so všeobecne záväznými právnymi predpismi, osobitne so zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej len „zákon o regulácii“) a zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“) vydal dňa 20. 02. 2013 rozhodnutie č. 0025/2013/P-OP.

Proti rozhodnutiu úradu č. 0025/2013/P-OP zo dňa 20. 02. 2013 podal regulovaný subjekt prostredníctvom splnomocneného zástupcu, spoločnosti Západoslovenská energetika, a.s.,

Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO 35 823 551 v súlade s ustanovením § 53 správneho poriadku v zákonom stanovenej lehote odvolanie. Odvolanie bolo doručené úradu dňa 12. 03. 2013 a zaevidované pod podacím číslom 9103/2013/BA. V odvolaní regulovaný subjekt označil rozhodnutie úradu č. 0025/2013/P-OP zo dňa 20. 02. 2013 a postup prvostupňového orgánu pri jeho vydaní za nesprávny.

Regulačná rada, ako orgán príslušný na konanie podľa § 6 ods. 3 písm. d) zákona o regulácii rozhodnutím č. 17/9103/13/RR zo dňa 06. 05. 2013 rozhodla o odvolaní regulovaného subjektu tak, že rozhodnutie úradu č. 0025/2013/P-OP zo dňa 20. 02. 2013 zrušila a vec vrátila úradu, odboru regulácie plynárenstva na nové prejednanie a rozhodnutie, z dôvodu nedodržania procesných podmienok predmetného cenového konania.

Úrad na základe uvedených skutočností pokračoval v konaní, čo oznámil regulovanému subjektu listom č. 17225/2013/BA zo dňa 07. 06. 2013.

V súlade s § 33 ods. 2 správneho poriadku úrad listom č. 18424/2013/BA zo dňa 20. 06. 2013 dal regulovanému subjektu možnosť pred vydaním rozhodnutia vyjadriť sa k jeho podkladom, k spôsobu jeho zistenia a navrhnúť jeho doplnenie, a to v lehote piatich dní odo dňa doručenia predmetného listu.

Úradu bola dňa 01. 07. 2013 listom zn. 18424/2013/BA, Spis číslo: 2669-2013-BA zo dňa 01. 07. 2013 doručená odpoveď na výzvu na vyjadrenie sa k podkladom pred vydaním rozhodnutia, ktorá tvorí súčasť spisu.

Úrad opätovne preskúmal predložené obchodné podmienky, posúdil ich súlad so zákonom o energetike a rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

#### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu možno podľa § 53 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov podať odvolanie, a to v lehote 15 dní odo dňa jeho oznámenia, na Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor regulácie plynárenstva, Bajkalská 27, P. O. Box 12, 820 07 Bratislava 27. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Ing. Richard Ružička  
riaditeľ odboru regulácie plynárenstva

#### **Rozhodnutie sa doručí:**

ZSE Energia, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava  
Západoslovenská energetika, a.s., Čulenova 6, 816 47 Bratislava