

Obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre malé podniky

PRVÁ ČASŤ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I.

Predmet úpravy

1. Spoločnosť **CONTE spol. s r. o.**, so sídlom: Ovocný trh 572/11, Staré Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, IČO 005 65 342, spoločnosť zapísaná na Mestskom súde v Prahe, spisová značka C 286 (ďalej len „**dodávateľ**“), je držiteľom povolenia na dodávku plynu č. 2019P 0303.
2. Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre malé podniky (ďalej len „**obchodné podmienky**“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom a malým podnikom vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.

Článok II.

Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. **malým podnikom** koncový odberateľ plynu s ročnou spotrebou plynu najviac 100 000 kWh za predchádzajúci rok za všetky jeho odberné miesta. Predchádzajúcim rokom sa rozumie rok určený vo všeobecne záväznom právnom predpise, ktorý upravuje cenovú reguláciu dodávky plynu malému podniku (ďalej len „**odberateľ**“),
2. **dodávateľom** osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu,
3. **prevádzkovateľom distribučnej siete** plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu, do ktorého distribučnej siete je odberné miesto odberateľa plynu, uvedené v zmluve o združenej dodávke plynu, pripojené ,
4. **zmluvou o združenej dodávke plynu** zmluva uzatvorená medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu, ktorou sa dodávateľ plynu zaväzuje dodávať plyn odberateľovi plynu v dohodnutom množstve, zabezpečiť distribúciu plynu do odberného miesta odberateľa plynu vrátane súvisiacich služieb a prevziať zodpovednosť za odchýlku odberateľa plynu a odberateľ plynu sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi plynu cenu za dodaný plyn a súvisiace služby,
5. **univerzálnou službou** služba pre malé podniky, ktorú poskytuje dodávateľ 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,
6. **distribúciou plynu** doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu,
7. **dodávkou plynu** predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu,

8. **odchýlkou malého podniku ako účastníka trhu s plynom** odchýlka, 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,
9. **odberným miestom** miesto odberu plynu malého podniku vybavené určeným meradlom; za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných malým podnikom sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla prevádzkovateľa distribučnej siete,
10. **technickými podmienkami** dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete a zverejnený na jeho webovom sídle, 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, ktoré obsahujú najmä
 - 10.1 technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
 - 10.2 prevádzku a kontrolu určeného meradla,
 - 10.3 princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla,
 - 10.4 zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
 - 10.5 popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučné siete,
11. **prevádzkovým poriadkom** dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete schválený úradom upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
12. **určeným meradlom** hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu,
13. **objemová jednotka** objemové množstvo Plynu, merané v m³.
14. **POD kódom** jednoznačný identifikátor odberného miesta pridelený prevádzkovateľom distribučnej siete,
15. Na účely týchto obchodných podmienok sa používajú odborné pojmy a terminológia v súlade s príslušnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na plynárenstvo, a to najmä zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom a účinnom znení (ďalej len „zákon o energetike“), vyhláškou úradu č. 24/2013 Z. z., ktorou sa stanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom v platnom a účinnom znení (ďalej len „pravidlá trhu“) a vyhláškou úradu č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom a účinnom znení (ďalej len „štandardy kvality“).
16. 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 plynu

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke plynu (ďalej len „zmluva“) sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára
 - 2.1 v priestoroch zákaznickeho centra alebo iného obchodného miesta dodávateľa za prítomnosti zástupcu malého podniku a dodávateľa, a to na podnet malého podniku alebo dodávateľa,
 - 2.2 v mieste sídla malého podniku alebo v iných miestach za prítomnosti zástupcu malého podniku a dodávateľa, ak si malý podnik návštevu dodávateľa vyžiadal,
 - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu¹ osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebude zástupca malého podniku a dodávateľ súčasne prítomní pri podpisovaní zmluvy,
 - 2.4 predajom mimo prevádzkových priestorov,²
 - 2.5 Elektronicky, po vzájomnej dohode obidvoch zmluvných strán,
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a malým podnikom sú obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ musí dostať obchodné podmienky, cenník združenej dodávky plynu a cenník služieb dodávateľa plynu vrátane odkazu, kde je cenník služieb súvisiacich s dodávkou plynu zverejnený a písomnú informáciu o obsahu zmluvy najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe³, sú formulované jasne a zrozumiteľne, a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ plynu zverejňuje na svojom webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
5. Zmluva je platná dňom podpisania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia dodávky plynu.
6. Osoba odlišná od odberateľa je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva.
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.

¹ § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

² Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

³ §40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

Článok IV. Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku plynu je stanovená rozhodnutím úradu a cenníkom združenej dodávky plynu pre odberateľov plynu (ďalej len „**cenník**“). Z označenia tarifných skupín v cenníku musí byť zřejmé, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu ide.
2. Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
3. Dodávateľ si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom, ktorý je zverejnený na webovom sídle dodávateľa plynu. Odberateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom služieb dodávateľa oboznámil.
4. Zmena cenníka dodávateľa týkajúca sa zmeny ceny za združenú dodávku plynu sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa plynu alebo bude zaslaná elektronicky na e-mailovú adresu odberateľa.
5. Dodávateľ fakturuje odber plynu podľa údajov zistených prevádzkovateľom distribučnej siete odpočtom určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa distribučnej siete. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁴ vrátane označenia banky a čísla účtu, na ktorý má byť platba pripísaná a informácie o skladbe ceny za dodávku plynu podľa ustanovenia § 76 ods. 7 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o energetike**“).
6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto odberateľa, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne.
7. Po zistení skutočného odberu plynu za príslušné fakturačné obdobie vypočíta dodávateľ rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu plynu a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu plynu. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné odberné miesto odberateľa v cenách platných na obdobie dodávky plynu.
8. Odberateľ plynu je povinný uhrádzať dodávateľovi za dohodnuté opakované dodávky plynu v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý dodávateľ odberateľovi plynu 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 plynu odberateľa plynu 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.
9. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ odberateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.

⁴ 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. Dodávateľ vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi
 - 10.1 bankovým prevodom na bankový účet odberateľa,
 - 10.2 započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám.
11. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom plynu bankovým prevodom má odberateľ plynu právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi plynu najmenej 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby.
12. 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:
 - 12.1 bankové inkaso z bankového účtu odberateľa,
 - 12.2 bankový prevod.
13. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
14. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, keď bola platba pripísaná na účet dodávateľa alebo odberateľa. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
15. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí odberateľ v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry ktorá nesmie byť kratšia ako 14 dní. V prípade nezaplatenia je dodávateľ oprávnený na náklady odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej siete obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. bodu 3.

TRETIA ČASŤ

Podmienky dodávky a odberu plynu

Článok V.

Povinnosti dodávateľa a povinnosti odberateľa

1. Dodávateľ je povinný
 - 1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu odberateľovi formou opakovaných dodávok plynu za podmienok dohodnutých v zmluve a v obchodných podmienkach,
 - 1.2 poskytovať odberateľovi informácie týkajúce sa cien za dodávku plynu, podmienok dodávky plynu a štruktúry ceny za dodávku plynu,
 - 1.3 informovať odberateľa o zmene obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla,
 - 1.4 uhradiť odberateľovi kompenzačnú platbu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality⁵; ak bude dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná

⁵ 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.

platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa pri bezhotovostnom prevode z účtu. 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 prevádzkovateľom distribučnej siete 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 plynu do odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa po dobu trvania zmluvy,
 - 2.3 umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete montáž a demontáž a výmenu určeného meradla a umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete prístup k určenému meradlu,
 - 2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ povinný poskytovať o odberateľoch prevádzkovateľovi distribučnej siete,
 - 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 plynu (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 najmä, ak vlastníka trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom spochybní,
 - 2.8 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave.

Článok VI.

Dodávka a meranie plynu

1. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje prevádzkovateľ distribučnej siete určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla pri odberných miestach typu C sa vykonáva v tomto poradí
 - 1.1 prevádzkovateľ distribučnej siete fyzickým odpočtom,
 - 1.2 samoodpočtom odberateľa, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo príslušnému prevádzkovateľovi distribučnej siete alebo prostredníctvom dodávateľa najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
 - 1.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 1.1 z dôvodu nedostupnosti meradla a odberateľ neoznámi stav meradla podľa bodu 1.2 odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
2. Montáž, demontáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje prevádzkovateľ distribučnej siete po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje prevádzkovateľ distribučnej siete.

3. Odberateľ je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu, výmeny alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete kontrolu odberného plynového zariadenia odberného miesta odberateľa.
4. V prípade poruchy určeného meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva plynu meraného určeným meradlom, sa určí spotreba pomocou náhradného určeného meradla alebo dohodou medzi prevádzkovateľom distribučnej siete a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber plynu
 - 4.1 výpočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu 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. Prevádzkovateľ distribučnej siete 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. Prevádzkovateľ distribučnej siete pri výmene určeného meradla je povinný informovať odberateľa o stave odobratého množstva plynu, 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 prevádzkovateľ distribučnej siete povinný písomne informovať odberateľa o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo minimálne 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla odberateľom. Pri každej výmene určeného meradla je prevádzkovateľ distribučnej siete povinný poskytnúť odberateľovi plynu písomne alebo elektronicky informáciu o jednotlivých funkciách inštalovaného meradla a spôsoboch odčítania meraných hodnôt, ktoré mu umožnia kontrolovať spotrebu plynu; informáciu môže prevádzkovateľ distribučnej siete poskytnúť aj odkazom na svoje webové sídlo, ak je tam táto informácia zverejnená.
6. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä
 - 6.1 výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
 - 6.2 výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
 - 6.3 výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,
 - 6.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, resp. technickými podmienkami prevádzkovateľa distribučnej siete.
8. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa distribučnej siete a za podmienok stanovených prevádzkovateľa distribučnej siete nesmie odberateľ plynu vykonať alebo umožniť vykonať tretej osobe akýkoľvek zásah do odberného plynového zariadenia.
9. Odberateľ plynu je povinný udržiavať pripojené odberné plynové zariadenie v stave spôsobilom na užívanie. Prevádzkovateľ distribučnej siete je oprávnený kontrolovať, či sa pri pripojení a prevádzke odberného plynového zariadenia dodržia podmienky zmluvy o pripojení.

Článok VII. Obmedzenie a prerušenie distribúcie plynu

1. Distribúcia plynu do odberného miesta odberateľa môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu je prevádzkovateľ distribučnej siete v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete povinný oznámiť dodávateľovi 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Dodávateľ bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje odberateľa, a to v elektronickej podobe na adresu odberateľa.

Článok VIII. Neoprávnený odber a náhrada škody

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 plynu,
 - 1.1.3 o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu,
 - 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 prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 1.5.ak odberateľ neumožnil prevádzkovateľovi distribučnej siete prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ neumožnil prerušenie dodávky plynu,
 - 1.6.ak odberateľ nedodrжал obmedzenia určené dodávateľom alebo prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 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 prevádzkovateľom distribučnej siete 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 meraný 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 predpisu⁶.

⁶ Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

Článok IX.

Dodávateľ poslednej inštancie

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku plynu 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. Prevádzkovateľ distribučnej siete najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu alebo bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn oznámi odberateľovi
 - 4.1 deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.2 dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.3 zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ stratil spôsobilosť dodávky plynu,
 - 4.4 dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie.

ŠTVRTÁ ČASŤ

Reklamácia a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Článok X.

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa adresované dodávateľovi, 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 plynu 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 na webovom sídle dodávateľa plynu alebo v zmluve,
 - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese uvedenej na webovom sídle dodávateľa plynu alebo v zmluve,
4. Podanie, ktorým odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať

- 4.1 identifikáciu odberateľa
 - 4.1.1 meno a priezvisko alebo obchodné meno,
 - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
 - 4.1.3 zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy resp. POD kód odberného miesta.
 - 4.2 presný 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 alebo osoby oprávnenej konať za 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 poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
 - 9.2 pri doručení elektronickej poštou – deň uvedený na e-mailovej správe.
 10. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, 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 predpis⁷ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie dodávateľom.
 12. Dodávateľ vydá/doručí preukázateľným spôsobom odberateľovi 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. 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 za dodávku plynu a/alebo cien distribučných a prepravných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

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.

Článok XI. Alternatívne riešenie sporov

1. Odberateľ plynu je podľa § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o regulácii“) oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spor s dodávateľom plynu, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a odberateľ plynu nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sa doručí na adresu úradu: Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava alebo elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje
 - 3.1 meno, priezvisko/názov, sídlo a elektronickú alebo poštovú adresu odberateľa plynu,
 - 3.2 názov a sídlo dodávateľa plynu,
 - 3.3 predmet sporu,
 - 3.4 odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
 - 3.5 návrh riešenia sporu. (označenie, čoho sa odberateľ plynu domáha).
4. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží odberateľ plynu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
5. Dodávateľ plynu a odberateľ plynu ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
6. Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty, podľa predchádzajúceho bodu, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.
7. Na alternatívne riešenie sporov podľa tohto článku obchodných podmienok sa nepoužije osobitný predpis⁸.

PIATA ČASŤ

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII. Zánik zmluvy všeobecne

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak odberateľ preukáže, že ukončuje odber plynu z odberného miesta z dôvodu prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
2. Zmluva zanikne aj v prípade, ak dôjde k prechodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa odberné miesto nachádza. Uvedené platí obdobne aj v prípade zániku nájmu nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť.

⁸ Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ a odberateľ uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
4. 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.
5. Ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán najneskôr 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 jej trvania a nesúhlasí s predĺžením jej platnosti, doba trvania zmluvy sa uplynutím dohodnutej doby mení na dobu neurčitú.
6. Pri ukončení zmluvy, ak zároveň dochádza k uzatvoreniu novej zmluvy (napr. pri predaji nehnuteľnosti) s novým odberateľom, môže pôvodný odberateľ písomne splnomocniť⁹ na ukončenie zmluvy inú osobu. Nový odberateľ môže za pôvodného odberateľa zmluvu ukončiť, ak ho na to pôvodný odberateľ písomne splnomocnil.

Článok XIII. Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - 1.1 dodávateľ v priebehu roka opakovane zaviniť neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu odberateľovi,
 - 1.2 dodávateľ je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa,
 - 1.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu.
2. Dodávateľ má právo odstúpiť od zmluvy, ak
 - 2.1 je odberateľ voči dodávateľovi v omeškaní s úhradou ceny za dodávku plynu alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
 - 2.2 odberateľ má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom.
 - 2.3 ak odberateľ plynu podstatne poruší zmluvu alebo tieto obchodné podmienky.
Za podstatné porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok zo strany odberateľa plynu sa považuje najmä:
 - 2.3.1 úmyselné poškodenie meracieho zariadenia zo strany odberateľa plynu,
 - 2.3.2 neoprávnený odber plynu zistený na odbernom mieste odberateľa plynu,
 - 2.3.3 porušenie povinnosti odberateľa plynu ustanovenej v čl. V. v bode 2.1 až 2.8 týchto obchodných podmienok,
 - 2.3.4 iné opakované porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok alebo povinnosti vyplývajúcej z platných a účinných právnych predpisov,
 - 2.3.5 ak odberateľ plynu nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti do 20 dní od doručenia výzvy dodávateľa na predloženie

⁹ 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.

- takéhoto dokladu, ak dodávateľ plynu písomne informuje odberateľa plynu o možnosti odstúpenia,
- 2.3.6 ak odberateľ plynu nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu alebo platbu podľa týchto obchodných podmienok (zmluvné pokuty, úroky z omeškania atď.) ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.

Článok XIV. Výpoveď zo zmluvy

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu odberateľ alebo dodávateľ vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.
2. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ plynu bezodplatne vypovedať, ak dodávateľ plynu neoznámí zmenu ceny za dodávku plynu alebo zmenu obchodných podmienok podľa článku V. bodu 1.3 týchto obchodných podmienok, a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi plynu najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi plynu.
3. Ak odberateľ plynu v lehote uvedenej v bode 2. a 3. tohto článku obchodných podmienok doručí dodávateľovi plynu oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy, najskôr však k plánovanému dňu účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu, resp. zmeny obchodných podmienok. Odberateľ plynu je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu podľa zákona o energetike. Ak odberateľ plynu nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa plynu, o ktorú odberateľ plynu v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.

ŠIESTA ČASŤ Ostatné dojednania

Článok XV. Doručovanie

1. Pokiaľ nie je v obchodných podmienkach alebo v zmluve uvedené inak, všetky oznámenia, výzvy a iné podania, ktoré sa majú podľa zmluvy alebo obchodných podmienok urobiť písomne (ďalej len „písomnosti“), sa budú považovať za riadne doručené druhej zmluvnej strane, ak budú doručené ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov:
 - 1.1 osobným doručením adresátovi na adresu zmluvnej strany uvedenú v zmluve alebo oznámenú po uzavretí zmluvy a v prípade osobného doručovania dodávateľovi aj na ktoromkoľvek kontaktnom mieste uvedenom na webovom sídle dodávateľa,
 - 1.2 doručením prostredníctvom poštového doručovateľa,
 - 1.3 kuriérskou službou,
 - 1.4 elektronicky (e-mailom) alebo do internetovej klientskej zóny dodávateľa,

- 1.5 elektronicky prostredníctvom faxu na faxové číslo zmluvnej strany uvedené v zmluve alebo oznámené po uzavretí zmluvy.
2. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti odberateľom plynu alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade ak ich adresát odmietne prevziať.
 3. Písomnosti, ktoré odberateľ plynu alebo dodávateľ zasiela prostredníctvom poštového doručovateľa ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely zmluvy považujú za doručené druhej strane (osobe splnomocnenej na preberanie zásielok), aj ak
 - 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.
 4. Písomnosti, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, odstúpenia od zmluvy a uzatvorenia zmluvy, je možné doručovať aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu odberateľa plynu alebo dodávateľa, ktorú odberateľ plynu alebo dodávateľ na tento účel oznámil druhej strane. 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.
 5. Odberateľ plynu a dodávateľ sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, a elektronickej adresy (e-mail) v lehote uvedenej v článku V. bode 2.5. Ak odberateľ plynu 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 plynu, ak je odberateľom fyzická osoba. Poskytnutie požadovaných osobných údajov je dobrovoľné. Práva odberateľa ako dotknutej osoby sú upravené v § 28 zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa dodávateľ na vyžiadanie poskytne prevádzkovateľovi distribučnej siete 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 v obchodných podmienkach, sa riadia ustanoveniami príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
3. Za nedodržanie zmluvných podmienok, s výnimkou článku IV. bodu 15., môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v platnom cenníku doplnkových služieb dodávateľa 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.