

Obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby pre odberateľov elektriny v domácnosti

Obchodná spoločnosť BIOELEKTRO ENRGY 3 s.r.o. so sídlom Hviezdoslavova 168/168, 018 63 Ladce, IČO 47 238 721, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 26234/R (ďalej ako „Spoločnosť“ alebo ako „Dodávateľ“) vydáva tieto *obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby pre odberateľovi elektriny v domácnosti* podľa vzorových obchodných podmienok zostavených Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) podľa § 45 ods. 6 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach za účelom ochrany odberateľa elektriny a úpravy práv a povinností dodávateľa elektriny a odberateľa elektriny v domácnosti pri poskytovaní univerzálnej služby:

PRVÁ ČASŤ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I.

Predmet úpravy

Tieto obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby odberateľom elektriny v domácnosti (ďalej len „*obchodné podmienky*“) upravujú vzájomné vzťahy medzi Spoločnosťou ako dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny v domácnosti (ďalej aj ako „*Odberateľ*“) vznikajúce pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

Článok II.

Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. **Odberateľom** sa rozumie odberateľ elektriny v domácnosti fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
2. **Dodávateľom** sa rozumie Spoločnosť ako dodávateľ elektriny, ktorá má povolenie na dodávku elektriny,
3. **PDS** sa rozumie prevádzkovateľ distribučnej sústavy, ktorý má povolenie na distribúciu elektriny na časti vymedzeného územia,
4. **Univerzálnou službou** sa rozumie univerzálnou službou služba pre odberateľov elektriny v domácnosti, ktorú poskytuje Dodávateľ na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu elektriny a dodávku elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
5. **Distribúciou elektriny** sa rozumie distribúciou elektriny preprava elektriny distribučnou sústavou na časti vymedzeného územia na účel jej prepravy odberateľom elektriny,
6. **Dodávkou elektriny** sa rozumie dodávkou elektriny predaj elektriny,
7. **Odchýlkou Odberateľa** sa rozumie odchýlka odberateľa elektriny v domácnosti ako účastníka trhu s elektrinou odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel

medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu elektriny a dodaným alebo odobratým množstvom elektriny v reálnom čase,

8. **Odberným miestom** sa rozumie miesto odberu elektriny pozostávajúce z jedného alebo viacerých meracích bodov,
9. **Odberným elektrickým zariadením** sa rozumie odberné elektrické zariadenie, ktoré slúži na odber elektriny a ktoré je možné pripojiť na distribučnú sústavu alebo na elektrickú prípojku,
10. **Technickými podmienkami** sa rozumie dokument vydaný PDS, ktorý zabezpečuje nediskriminačný, transparentný, bezpečný prístup, pripojenie a prevádzkovanie distribučnej sústavy PDS, určuje technické podmienky prístupu a pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej sústavy a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej sústavy.
11. **Prevádzkovým poriadkom** sa rozumie dokument vydaný PDS a schválený úradom, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej sústavy, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s elektrinou a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
12. **určeným meradlom** sa rozumie prostriedok, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie¹.

DRUHÁ ČASŤ

Obchodné podmienky dodávateľa elektriny

Článok III.

Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke elektriny

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke elektriny (ďalej ako „*zmluva*“) sú Dodávateľ a Odberateľ ako zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva o združenej dodávke elektriny sa uzatvára
 - 2.1 v priestoroch zákazníckeho centra, alebo iného obchodného miesta dodávateľa elektriny za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, a to na podnet Odberateľa alebo Dodávateľa,
 - 2.2 v mieste trvalého bydliska Odberateľa alebo v iných miestach za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, ak si Odberateľ návštevu Dodávateľa vyžiadal,
 - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu² osobne alebo doručením poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú Odberateľ a Dodávateľ súčasne prítomní pri podpisovaní zmluvy,
 - 2.4 podomovým predajom³.

¹ Zákon č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

² § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

³ Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom sú tieto obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ musí dostať Odberateľovi obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe⁴, sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
5. Zmluva je platná dňom podpísania zo strany Dodávateľa a Odberateľa ako zmluvných strán a účinná dňom začatia dodávky elektriny.
6. Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého písomného plnomocenstva; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby⁵.
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 prenos elektriny do Odberného miesta Odberateľa a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku elektriny je stanovená rozhodnutiami úradu a cenníkom združenej dodávky elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti (ďalej ako „**cenník**“). Z označenia sadzieb v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu ide.
2. Cena za združenú dodávku elektriny sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
3. Dodávateľ elektriny si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom elektriny. Odberateľ elektriny podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom Dodávateľa oboznámil.
4. Zmena cenníka Dodávateľa týkajúca sa zmeny ceny za združenú dodávku elektriny sa uverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle Dodávateľa.
5. Dodávateľ fakturuje odber elektriny podľa údajov zistených PDS odpočtom určeného meraďa alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku PDS. Dodané a odobraté množstvo elektriny sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými

⁴ §40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

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

daňovými a účtovnými predpismi⁶ vrátane informácie o skladbe ceny za dodávku elektriny podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a informácie podľa ustanovenia § 34 ods. 3 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o energetike**“). Ďalej musí obsahovať samostatne vyčíslený údaj o cene za dodávku elektriny, distribúciu elektriny vrátane prenosu elektriny, straty pri prenose elektriny a distribúcii elektriny, systémové služby, prevádzkovanie systému a odvod do Národného jadrového fondu.

6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny. Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné Odberné miesto Odberateľa, pre ktoré je zmluva uzatvorená.
7. Odberateľ je povinný uhrádzať Dodávateľovi za dohodnuté opakované dodávky elektriny v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý Dodávateľ Odberateľovi 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 elektriny zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber elektriny Odberateľa za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Maximálny počet preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je Dodávateľ povinný odôvodniť.
8. Po zistení skutočného odberu elektriny za príslušné fakturačné obdobie vypočíta Dodávateľ rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu elektriny a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu elektriny. Tento rozdiel bude fakturovaný Odberateľovi vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné Odberné miesto Odberateľa v cenách platných na obdobie dodávky elektriny.
9. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Dodávateľ Odberateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.
10. Dodávateľ vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry Odberateľovi :
 - 10.1. bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa,
 - 10.2. poštovým peňažným poukazom,
 - 10.3. započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám.
11. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry Dodávateľom bankovým prevodom alebo poštovou poukázkou má Odberateľ právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi Dodávateľovi, najmenej však 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)

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

znáša každá zmluvná strana samostatne. V zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb:

- 12.1. bankové inkaso z bankového účtu Odberateľa,
- 12.2. bankový prevod,
- 12.3. SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva),
- 12.4. poštový peňažný poukaz.

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. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet Dodávateľa alebo Odberateľa sa za deň platby považuje deň, keď pošta hotovosť prijala. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
15. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí Odberateľ v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky elektriny prostredníctvom PDS obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny do Odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. bodu 4 týchto obchodných podmienok.

TRETIA ČASŤ

Podmienky dodávky a odberu elektriny

Článok V.

Povinnosti Dodávateľa a povinnosti Odberateľa

1. Dodávateľ je povinný:
 - 1.1. zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku elektriny Odberateľovi formou opakovaných dodávok elektriny, za podmienok dohodnutých v zmluve a v obchodných podmienkach,
 - 1.2. poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien za dodávku elektriny, dodávky elektriny a štruktúry ceny za dodávku elektriny,
 - 1.3. informovať Odberateľa o zmene ceny za dodávku elektriny alebo o zmene obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla (pričom zmenou obchodných podmienok nie sú zmeny formálneho charakteru, najmä zmena fontu písma, veľkosti písma, číselného alebo iného označenia jednotlivých častí, článkov ako aj bodov ustanovení, hlavičky a päty dokumentu, a iných formálnych zmien obchodných podmienok),
 - 1.4. uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb spôsobom, vo výške a za podmienok

uvedených v štandardoch kvality⁷; ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Dodávateľa pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošty pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.

2. Odberateľ je povinný:

- 2.1 mať zriadené a pripojené odberné elektrické 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,
- 2.2 mať uzatvorenú zmluvu s jedným dodávateľom elektriny (t.j. s Dodávateľom) na dodávku elektriny do odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania zmluvy,
- 2.3 umožniť PDS montáž určeného meradla a umožniť PDS prístup k určenému meradlu,
- 2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o odberateľoch elektriny PDS,
- 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 elektriny (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 vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybní,
- 2.8 udržiavať odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
- 2.9 prijať zodpovedajúce technické opatrenia oznámené PDS na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny.

Článok VI.

Dodávka a meranie elektriny

1. Meranie množstva odobranej elektriny uskutočňuje PDS určeným meradlom v mieste dodávky. PDS je povinný vykonať fyzický odpočet určeného meradla na odbernom mieste, ktoré nie je vybavené určeným meradlom s diaľkovým odpočtom každoročne. Fyzickým odpočtom určeného meradla na odbernom mieste sa rozumie aj odpočet určeného meradla vykonaný na základe vzájomne odsúhlaseného stavu určeného meradla medzi PDS a odberateľom elektriny.

⁷ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 275/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

2. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje PDS po splnení stanovených Technických podmienok na meranie elektriny. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje PDS.
3. Odberateľ je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť PDS kontrolu odberného elektrického zariadenia Odberného miesta Odberateľa.
4. Ak na určenom meradle vznikne taká porucha, že nemožno určiť množstvo odobratej alebo dodanej elektriny, alebo z iného dôvodu nemožno určiť množstvo odobratej elektriny (napr. zničenie určeného meradla), toto množstvo sa určí podľa výšky spotreby v predchádzajúcom porovnateľnom období (napríklad v rovnakých mesiacoch predchádzajúceho kalendárneho roka z dôvodu porovnateľných poveternostných a teplotných podmienok), v ktorom bola spotreba meraná správne.
5. PSD je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 15 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Pri neplánovanej výmene určeného meradla bezodkladne oznámi Odberateľovi termín výmeny určeného meradla. PDS pri výmene určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva elektriny, 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 PDS povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo minimálne najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla Odberateľom.
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.
7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom PDS, resp. Technickými podmienkami PDS.

Článok VII.

Obmedzenie a prerušenie distribúcie elektriny

1. Distribúcia elektriny 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 elektriny je PDS v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom PDS povinný oznámiť Dodávateľovi 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny. Dodávateľ bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje Odberateľa, a to písomne v papierovej podobe alebo v elektronickej podobe na adresu Odberateľa.

Článok VIII.

Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely týchto obchodných podmienok je neoprávnený odber elektriny odber:
 - 1.1. bez uzatvorenej zmluvy
 - 1.1.1. o pripojení do distribučnej sústavy alebo v rozpore s touto zmluvou,
 - 1.1.2. o dodávke elektriny alebo združenej dodávke elektriny,
 - 1.1.3. o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny,
 - 1.2. bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa elektriny nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny,
 - 1.3. meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii a ktoré nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované PDS,
 - 1.4. ak Odberateľ zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo ak po predchádzajúcej výzve PDS neumožnil prerušenie distribúcie elektriny vykonané na základe žiadosti Dodávateľa (t.j. dodávateľa, s ktorým má uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke elektriny); takýto odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo neumožnil prerušenie dodávky elektriny,
 - 1.5. ak Odberateľ nedodrжал obmedzenia určené Dodávateľom, prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo PDS.
2. Odberateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom elektriny a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere elektriny Odberateľ a meraným určeným meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí ako cena neoprávnene odobratého množstva elektriny určeného pomocou odberového diagramu. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí podľa osobitného predpisu⁸.

Článok IX.

Dodávateľ poslednej inštancie

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu a dodávateľovi elektriny poslednej inštancie bola oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ elektriny uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku elektriny podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že odberateľ elektriny uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom elektriny, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.

⁸ Vyhláška Ministerstva hospodárstva č. 292/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom elektriny.

3. Ak dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu odberateľom elektriny, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu.
4. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny alebo bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu, oznámi odberateľovi elektriny
 - 4.1. deň, od ktorého sa začína dodávka elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.2. dôvod začatia dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.3. zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávky elektriny,
 - 4.4. dobu trvania dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.5. poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku elektriny dodávateľovi poslednej inštancie.

ŠTVRTÁ ČASŤ

Reklamácia a mimosúdne riešenie sporov

Článok X.

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa elektriny adresované dodávateľovi elektriny, 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 elektriny do Odborného 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,
 - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese, pričom bude doplnené písomne na korešpondenčnej adrese Dodávateľa,
 - 3.3 osobne na kontaktných miestach Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený písomný záznam podpísaný obidvoma stranami.
4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne, jasne a zrozumiteľne obsahovať:
 - 4.1. identifikáciu Odberateľa elektriny
 - 4.1.1. meno a priezvisko,
 - 4.1.2. trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
 - 4.1.3. zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy.

- 4.2. popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - 4.3. identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - 4.4. identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
 - 4.5. podpis Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
 6. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
 7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
 8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
 9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
 - 9.1 pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - 9.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
 - 9.3 pri doručení elektronicou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe, za predpokladu, že sa jedná o pracovný deň medzi 8.00 hod. a 18.00 hod.
 10. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu alebo faxom, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
 11. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis⁹ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom.
 12. Dodávateľ vydá/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.

⁹ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 275/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

14. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ elektriny spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.

Článok XI.

Mimosúdne riešenie sporov

1. Odberateľ je oprávnený predložiť úradu na mimosúdne riešenie spor s Dodávateľom, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a Odberateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sa doručí na adresu úradu: Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava alebo elektronicky na adresu urso@urso.gov.sk.
3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje:
 - 3.1 meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Odberateľa,
 - 3.2 názov a sídlo Dodávateľa,
 - 3.3 predmet sporu,
 - 3.4 odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
 - 3.5 návrh riešenia sporu.
4. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží Odberateľ bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
5. Dodávateľ a Odberateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
6. Mimosúdne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie mimosúdneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

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 elektriny z Odberného miesta z dôvodu zmeny trvalého bydliska, 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.
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 Zmluvy alebo odstúpenia od Zmluvy, prípadne ho v rovnakej lehote informuje o dôvodoch neakceptovania výpovede. Ak Dodávateľ nezašle Odberateľovi akceptačný list, výpoveď Zmluvy alebo odstúpenie od Zmluvy sa považuje za platnú a akceptovanú. Uvedené nemá vplyv na právo Dodávateľa podať námietku proti zmene Dodávateľa podľa § 17 ods. 11 zákona o energetike.

Článok XIII. Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy.
2. Odberateľ má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - 2.1 Dodávateľ v priebehu roka opakovane zavinił neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny Odberateľovi,
 - 2.2 Dodávateľ je v omeškani so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy Odberateľa,
 - 2.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou elektriny.
3. Dodávateľ má právo odstúpiť od zmluvy, ak
 - 3.1 je Odberateľ voči Dodávateľovi v omeškani s úhradou ceny za dodávku elektriny alebo iné služby alebo preddávkovej platby na túto cenu a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
 - 3.2 Odberateľ má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka elektriny do toho istého Odberného miesta s iným dodávateľom elektriny,
 - 3.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou elektriny.
4. Dodávateľ má právo odstúpiť od zmluvy aj, ak Odberateľ nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu 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 jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.

2. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže Odberateľ bezodplatne vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú mu Dodávateľ oznámil podľa článku V. bodu 1.3, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručením písomného oznámenia o výpovedi zmluvy Dodávateľovi, avšak najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok.
3. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže Odberateľ bezodplatne vypovedať, ak Dodávateľ neoznámí zmenu ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok podľa článku V. bodu 1.3, a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy Dodávateľovi najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy Dodávateľovi.
4. Ak Odberateľ v lehote uvedenej v bode 2. a 3. doručí Dodávateľovi oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny Dodávateľa podľa zákona o energetike. Ak Odberateľ nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa elektriny, o ktorú Odberateľ v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.

ŠIESTA ČASŤ

Ostatné dojednania

Článok XV.

Doručovanie

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti Odberateľom, Dodávateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade ak ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré Odberateľ alebo Dodávateľ zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely zmluvy považujú za doručené druhej strane (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.
3. Písomnosti okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, odstúpenia od zmluvy a uzatvorenia zmluvy je možné doručovať aj faxom alebo v elektronickej podobe na e-mailovú adresu Odberateľa alebo Dodávateľa, ktorú Odberateľ alebo Dodávateľ na tento účel písomne oznámil druhej strane. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je

preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala.

4. Odberateľ a Dodávateľ sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy (e-mail) v lehote uvedenej v čl. V bode 2.5. Ak Odberateľ alebo Dodávateľ v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

Článok XVI. Záverečné ustanovenia

1. V súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon o ochrane osobných údajov**“) Dodávateľ (v právnom postavení prevádzkovateľa podľa zákona o ochrane osobných údajov) spracúva osobné údaje Odberateľa uvedené v zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku elektriny. Poskytnutie požadovaných osobných údajov zo strany Odberateľa voči Dodávateľovi je dobrovoľné. Práva Odberateľa ako dotknutej osoby sú upravené v § 28 zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia distribúcie elektriny do Odberného miesta Odberateľa Dodávateľ elektriny na vyžiadanie poskytne PDS 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 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 individuálnych obchodných podmienkach 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 elektriny v domácnosti.
6. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom. Schváleniu úradu nepodliehajú zmeny formálneho charakteru (vrátane akékoľvek zmeny písma, číselného alebo iného označenia jednotlivých častí, článkov ako aj bodov ustanovení, hlavičky a päty dokumentu, a iných formálnych zmien obchodných podmienok, ktoré nezasahujú do ich obsahu).
7. Obchodné podmienky Dodávateľa nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky Dodávateľa schváli (s výnimkou formálnych zmien ako je uvedené v bode 6. tohto článku obchodných podmienok, ktoré nadobúdajú účinnosť 30. deň po ich zverejnení na webovom sídle Dodávateľa, avšak voči Odberateľovi nie skôr ako 30 dní odo dňa preukázateľného oznámenia zmien obchodných podmienok Odberateľovi).

8. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné obchodné podmienky.