

SLOVAKIA ENERGY s.r.o., so sídlom Plynárenská 7/A, 821 09 Bratislava

**PRVÁ ČASŤ PREDMET ÚPRAVY A POJMY****ČLÁNOK I PREDMET ÚPRAVY**

Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby odberateľom plynu v domácnosti (ďalej len „**obchodné podmienky**“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu v domácnosti (spoločne ďalej aj ako „**účastníci**“ alebo „**zmluvné strany**“, každý samostatne aj ako „**účastník**“ alebo „**zmluvná strana**“), vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete do konkrétneho odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti.

**ČLÁNOK II POJMY**

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. „**odberateľom plynu v domácnosti**“ koncový odberateľ plynu, ktorým je odberateľ plynu v domácnosti, t.j. fyzická osoba, ktorá nakupuje plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
2. „**dodávateľom plynu**“ spoločnosť **SLOVAKIA ENERGY, s.r.o.**, so sídlom Plynárenská 7/A, 821 09 Bratislava, IČO: 36 807 702, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 47040/B, ktorá má povolenie na dodávku plynu,
3. „**prevádzkovateľom distribučnej siete**“ plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu,
4. „**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,
5. „**distribúciou plynu**“ doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu,
6. „**dodávku plynu**“ predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu,
7. „**odchýlkou**“ odchýlka odberateľa plynu v domácnosti ako účastníka trhu s plynom, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu plynu a dodaným alebo odobratým množstvom plynu v reálnom čase,
8. „**odberným miestom**“ miesto odberu plynu odberateľa plynu v domácnosti vybavené určeným meradlom; za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných odberateľom plynu v domácnosti sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla prevádzkovateľa distribučnej siete,
9. „**technickými podmienkami**“ dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie, prístup a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej siete a ktoré obsahujú najmä
  - 9.1. technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
  - 9.2. prevádzku a kontrolu určeného meradla,
  - 9.3. princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla,
  - 9.4. zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
  - 9.5. popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučnú sieť,
10. „**prevádzkovým poriadkom**“ dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete a schválený úradom, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
11. „**určeným meradlom**“ hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu,
12. „**úradom**“ Úrad pre reguláciu sieťových odvetví.

**ČLÁNOK III ZÁKLADNÉ USTANOVENIA**

1. Tieto obchodné podmienky dodávateľa plynu, ktoré sú schválené úradom, sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy združenej dodávky plynu, ktorú uzatvára dodávateľ plynu s odberateľom plynu v domácnosti (ďalej len „zmluva“) a odberateľ plynu v domácnosti ich obdrží najneskôr pri uzatváraní zmluvy, aby sa mohol zoznámiť s ich obsahom. V prípade rozporu medzi ustanoveniami v zmluve a ustanoveniami uvedenými v obchodných podmienkach majú prednosť ustanovenia obsiahnuté v zmluve, za podmienky, že nie sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe<sup>1</sup>, 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 (internetovej stránke) najmenej 30 (tridsať) dní pred účinnosťou tejto zmeny.
3. Zmluva medzi odberateľom plynu v domácnosti a dodávateľom plynu sa riadi ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“).
4. Každá zmluva sa spravidla vzťahuje len na 1 (jedno) odberné miesto odberateľa plynu v domácnosti. Ak sa však prostredníctvom 1 (jednej) listiny uzavrie zmluva zabezpečujúca univerzálnu službu do viacerých odberných miest, má sa za to, že vo vzťahu ku

každému odbernému miestu je uzavretá osobitná zmluva. Takéto osobitné zmluvy sa pritom posudzujú samostatne.<sup>2</sup> Žiadna z týchto zmlúv nie je od druhej zmluvy závislá.<sup>3</sup>

5. Práva a povinnosti účastníkov, ktoré nie sú inak upravené v zmluve, sa riadia ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä (avšak nie výlučne) 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**“), všeobecne záväznými právnymi predpismi vydanými na ich základe, najmä príslušnými vyhláškami Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a úradu, ako aj príslušnými rozhodnutiami úradu, v rozsahu v akom sú pre účastníkov záväzné.

6. Pokiaľ v zmluve nie je uvedené inak alebo z ďalších ustanovení týchto obchodných podmienok nevyplýva inak, pojmy a výrazy použité v týchto obchodných podmienkach majú význam im priradený v príslušných všeobecne záväzných právnych predpisoch, najmä v Zákone o energetike a Zákone o regulácii.

**DRUHÁ ČASŤ OBCHODNÉ PODMIENKY DODÁVATEĽA PLYNU****ČLÁNOK IV UZATVORENIE ZMLUVY O ZDRUŽENEJ DODÁVKE PLYNU**

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke plynu sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára
  - 2.1. v priestoroch zákaznického centra alebo iného obchodného miesta dodávateľa plynu za prítomnosti odberateľa plynu v domácnosti a dodávateľa plynu, a to na podnet odberateľa plynu v domácnosti alebo dodávateľa plynu,
  - 2.2. v mieste trvalého bydliska odberateľa plynu v domácnosti alebo v iných miestach za prítomnosti odberateľa plynu v domácnosti a dodávateľa plynu, ak si odberateľ plynu v domácnosti návštevu dodávateľa plynu vyžiadal,
  - 2.3. záväzným a včasným prijatím písomného návrhu<sup>4</sup> osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú odberateľ plynu v domácnosti a dodávateľ plynu súčasne prítomní pri podpísaní zmluvy, alebo
  - 2.4. záväzným a včasným prijatím zmluvy odoslanej odberateľom plynu v domácnosti prostredníctvom elektronickej komunikácie na e-mail, určený pre takéto účely dodávateľom plynu alebo prostredníctvom webovej kancelárie dodávateľa plynu,
  - 2.5. podomovým predajom<sup>5</sup>.
3. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia dodávky plynu.
4. Zmluvu môže v mene dodávateľa plynu uzavierať tiež zástupca, ktorý bol na uzavretie zmluvy dodávateľom plynu písomne splnomocnený. Na požiadanie odberateľa plynu v domácnosti sa osoba podpisujúca zmluvu v mene dodávateľa plynu preukáže písomným plnomocenstvom, poskytnutým oprávnenou osobou.
5. Osoba odlišná od odberateľa plynu v domácnosti je oprávnená podpísať zmluvu len na základe písomného plnomocenstva, ktoré je povinná predložiť pri uzatváraní zmluvy, pričom toto ustanovenie platí i pre prípad, keď je takou osobou osoba žijúca v spoločnej domácnosti s odberateľom plynu v domácnosti, či osoba blízka podľa § 115 a § 116 Občianskeho zákonníka. Dodávateľ plynu smie požadovať, aby bol podpis splnomocniteľa na takomto plnomocenstve úradne osvedčený. Toto ustanovenie sa však nevzťahuje na uzatváranie zmlúv len jedným z manželov, keďže uzatvorenie zmluvy možno považovať za bežnú vec.<sup>6</sup>
6. Ak je osobou evidovanou ako odberateľ plynu v domácnosti na príslušnom odbernom mieste osoba odlišná od vlastníka bytu alebo inej nehnuteľnosti alebo akéhokoľvek iného odberného plynového zariadenia (spoločne ďalej len „**nehnuteľnosť**“), je odberateľ plynu v domácnosti povinný pri podpise zmluvy disponovať písomným súhlasom vlastníka tejto nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy. Takýto súhlas vlastníka nehnuteľnosti môže pritom vyplývať aj zo zmluvy o nájme alebo inej zmluvy, na základe ktorej osoba pripojená do distribučnej siete nehnuteľnosť užíva. Nesplnenie tejto povinnosti nemá vplyv na platnosť alebo účinnosť zmluvy, považuje sa však za podstatné porušenie zmluvy.
7. V zmluve sa dodávateľ plynu zaväzuje pre odberateľa plynu v domácnosti zabezpečiť poskytovanie univerzálnej služby, t.j. opakovanú dodávku, distribúciu, ako aj prepravu plynu do odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti a prevzatie zodpovednosti za odchýlku a odberateľ plynu v domácnosti sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi plynu zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.
8. Odberateľ plynu v domácnosti splnomocňuje dodávateľa plynu na všetky úkony potrebné k ukončeniu zmluvného vzťahu s doterajším dodávateľom plynu (či už zabezpečujúcim alebo nezabezpečujúcim odberateľovi plynu v domácnosti univerzálnu službu), najmä (avšak nie výlučne) na výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od nej, a ďalej na zabezpečenie pripojenia odberateľa plynu v domácnosti k distribučnej sieti, vrátane uzavretia zmluvy o pripojení pre príslušné odberné miesto/a, pokiaľ odberateľ plynu v domácnosti nebol doposiaľ pripojený alebo nemal doposiaľ uzavretú zmluvu o pripojení s prevádzkovateľom distribučnej siete.
9. Odberateľ plynu v domácnosti sa ďalej zaväzuje poskytovať dodávateľovi plynu všetku

<sup>1</sup> § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

<sup>2</sup> § 52a ods. 1 Občianskeho zákonníka.

<sup>3</sup> § 52a ods. 2 Občianskeho zákonníka sa na tieto zmluvy neaplikuje.

<sup>4</sup> § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

<sup>5</sup> Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

<sup>6</sup> § 145 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

potrebnú súčinnosť na to, aby zmluva mohla byť riadne plnená a nevykonávať počas trvania zmluvy žiadne úkony smerujúce k obmedzeniu alebo zamedzeniu existencie podmienok pre riadne plnenie zmluvy s výnimkou úkonov, ku ktorým je výslovne oprávnený v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov alebo zmluvy. Odberateľ plynu v domácnosti výslovne súhlasí, aby dodávateľ plynu vo svojom vlastnom mene a v rámci záväzku poskytovať univerzálnu službu zabezpečil služby distribúcie plynu vrátane súvisiacich služieb, a to až do príslušného odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti. 10. Odberateľ plynu v domácnosti je odo dňa podpisu zmluvy obidvoja zmluvnými stranami povinný poskytnúť dodávateľovi plynu súčinnosť smerujúcu k vykonaniu zmeny dodávateľa plynu a povinný držať sa právnych a iných úkonov, ktorých účelom alebo následkom bude nevykonanie zmeny dodávateľa plynu alebo zmarenie procesu zmeny dodávateľa plynu, napríklad vo forme dodatočného odvolávania alebo rušenia výpovede alebo inej formy ukončenia zmluvy s doterajším dodávateľom plynu alebo vo forme stornovania požiadavky na zmenu dodávateľa plynu, či iného predčasného ukončenia procesu zmeny dodávateľa plynu. Ustanovenie tohto odseku 10, rovnako ako aj ustanovenie nasledujúceho odseku 11 týchto obchodných podmienok nadobúdajú účinnosť už ku dňu podpisu zmluvy všetkými účastníkmi. 11. V prípade porušenia niektorej zo zmluvných povinností uvedených v predchádzajúcom odseku 10 týchto obchodných podmienok zo strany odberateľa plynu v domácnosti, je odberateľ plynu v domácnosti povinný nahradiť dodávateľovi plynu škodu, ktorá mu v dôsledku toho vznikla. 12. Ak ani do 5 (piatich) rokov odo dňa podpisu zmluvy oboma účastníkmi nedôjde vo vzťahu k príslušnému odbernému miestu odberateľa plynu v domácnosti k zmene dodávateľa plynu (t.j. zmluva nenadobudne účinnosť), a to z dôvodov na strane niektorého z účastníkov, potom bude dodávateľ plynu oprávnený zmluvu jednostranne ukončiť odstúpením od nej, aj keď zmluva doposiaľ nie je účinná, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú na inom postupe.

## ČLÁNOK V CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena za združenú dodávku plynu je stanovená rozhodnutím úradu a cenníkom združenej dodávky plynu pre odberateľov plynu v domácnosti (ďalej len **„cenník“**), ktorý vydáva dodávateľ plynu. Z označenia tarifných skupín v cenníku musí byť zrejme, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu ide. 2. Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne a pozostáva z ceny za dodaný zemný plyn a z ceny za súvisiace služby (spolu ďalej aj ako **„cena za združenú dodávku plynu“**). 3. Dodávateľ plynu si vyhradzuje právo spolplatiť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom plynu (ďalej len **„cenník poplatkov a služieb“**). 4. Odberateľ plynu v domácnosti podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa pred podpisom zmluvy oboznámil s cenníkom a súčasne aj s cenníkom poplatkov a služieb. Cena za združenú dodávku plynu, ako aj všetky jej zložky, musí svojou výškou a spôsobom uplatňovania zodpovedať záväzným pravidlám cenovej regulácie, najmä cenovým rozhodnutiam úradu. 5. Dodávateľ plynu má voči odberateľovi plynu v domácnosti právo aj na náhradu hotových výdavkov, ktoré mu vznikli tým, že z povinnosti podľa zmluvy, všeobecne záväzného právneho predpisu alebo predpisu príslušného prevádzkovateľa siete alebo zavinením odberateľa plynu v domácnosti, na jeho podnet alebo v jeho záujme uskutočnil úkony voči príslušnému prevádzkovateľovi siete, pokiaľ prevádzkovateľ siete takéto úkony spolplatňuje. Úhrada ceny alebo náhrada hotových výdavkov podľa predchádzajúcej vety tohto odseku sa voči odberateľovi plynu v domácnosti uplatňuje osobitnou faktúrou. 6. Zmenu cenníka zverejní dodávateľ plynu najmenej 30 (tridsať) dní pred nadobudnutím jeho účinnosti na webovom sídle (internetovej stránke) dodávateľa plynu. 7. Dodávateľ plynu si vyhradzuje právo, poskytovať neurčitému počtu odberateľov plynu v domácnosti rôzne ceny za dodávku plynu, rozdielnu kvalitu služieb a to v závislosti na splnení objektívnych kritérií, predovšetkým (ale nielen) napríklad objemu poskytovaných služieb do odberného miesta (odberných miest) odberateľa plynu v domácnosti. 8. Dodávateľ plynu 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 predpismi<sup>7</sup> vrátane informácie o sklade ceny za združenú dodávku plynu podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a ustanovenia § 76 ods. 7 Zákona o energetike. 9. V prípade, že je odberateľ plynu v domácnosti má s dodávateľom plynu uzatvorených viacero zmlúv na dodávku plynu a služieb, je dodávateľ plynu oprávnený fakturovať ceny za združenú dodávku plynu vždy jednou združenou faktúrou na celkovú čiastku, v ktorej budú jednotlivé fakturované služby a dodávky plynu rozlíšené. Pokiaľ má odberateľ plynu v domácnosti uzatvorenú s dodávateľom plynu jednu zmluvu na niekoľko odberných miest, dodávateľ plynu fakturuje odberateľovi plynu v domácnosti ceny za združenú dodávku plynu vždy jednou faktúrou, v ktorej budú platby za jednotlivé fakturované odberné miesta odberateľa plynu v domácnosti rozlíšené. 10. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu a závisí od príslušného intervalu odpočtu meradla odberateľa plynu v domácnosti. Dodávateľ plynu vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto odberateľa plynu v domácnosti, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne. S cieľom zosúladenia trvania a priebehu fakturačných období všetkých svojich odberateľov plynu v domácnosti môže dodávateľ plynu uskutočniť vyúčtovanie odberu plynu aj pred uplynutím fakturačného obdobia, a to u odberateľa plynu v domácnosti, ktorému začal zabezpečovať univerzálnu službu v priebehu bežného fakturačného obdobia svojich odberateľov plynu v domácnosti. 11. Akúkoľvek faktúru (najmä preddavkovú alebo vyúčtovaciu) vystavenú dodávateľom plynu zaslá dodávateľ plynu odberateľovi plynu v domácnosti na dohodnutú adresu na doručovanie v zmysle zmluvy, a to bez zbytočného odkladu po jej vystavení. Ak nie je v zmluve dohodnuté inak, akákoľvek faktúra vystavená dodávateľom plynu je splatná v 14. (štrnásť) deň od jej vystavenia alebo v deň splatnosti uvedený vo faktúre a považuje sa za uhradenú pripísaním príslušnej sumy peňažných prostriedkov na bankový účet dodávateľa plynu. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry je maximálne 14 (štrnásť) dní od jej vystavenia. Faktúry sú odberateľovi plynu v domácnosti odosielané dodávateľom plynu spravidla do 3 (troch) pracovných dní odo dňa ich vystavenia, v prípade nes-

koršieho odoslania faktúry sa dátum splatnosti predlžuje o príslušný počet dní, o ktoré bola faktúra odoslaná neskoršie, oproti lehote uvedenej v tomto ustanovení obchodných podmienok.

12. Odberateľ plynu v domácnosti je povinný uhrádzať dodávateľovi plynu za dohodnuté opakované dodávky plynu v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý určí dodávateľ plynu pri novom odbere plynu podľa predpokladaného odberu plynu potvrdeného odberateľom plynu v domácnosti a ktorý doručí odberateľovi plynu v domácnosti (v súlade s ustanovením § 57 ods. 4 vyhlášky č. 24/2013 Z. z. (Pravidlá trhu s plynom) prvýkrát po uzatvorení zmluvy a následne na každé ďalšie fakturačné obdobie spoločne s vyúčtovacou faktúrou.

13. Pri určení výšky preddavkových platieb na ďalšie fakturačné obdobie dodávateľ plynu zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber plynu odberateľa plynu v domácnosti za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie, pričom upravená môže byť len o rozdiel medzi cenou za združenú dodávku plynu uplatňovanou v predchádzajúcom fakturačnom období a cenou za združenú dodávku plynu, ktorá sa bude uplatňovať v nadchádzajúcom fakturačnom období.

14. Ak sa účastníci nedohodnú inak, uplatnia sa rovnomerné mesačné preddavky. Účastníci sa však môžu v zmluve dohodnúť aj na uplatnení sezónnych preddavkov, ktoré sa od bežných preddavkov líšia tým, že v období zvýšeného odberu plynu sa preddavky primerane zvyšujú, a to v rozsahu odberu pripadajúceho na toto obdobie podľa údajov o odbere za predchádzajúce porovnateľné obdobie alebo podľa údajov o plánovanom odbere plynu.

15. Na začiatku fakturačného obdobia predloží dodávateľ plynu odberateľovi plynu v domácnosti návrh určenia preddavkových platieb formou písomného rozpisu preddavkových platieb, ktorý môže odberateľ plynu v domácnosti písomne odmietnuť v lehote 30 (tridsiatich) dní od jeho doručenia, a to za podmienky, že navrhovaná výška preddavkových platieb nezodpovedá pravidlám vyplývajúcim z predchádzajúcich odsekov 13 a 14; odmietnutie platobného kalendára nemá odkladný účinok. Márnym uplynutím tejto lehoty sa má za to, že odberateľ plynu v domácnosti akceptoval návrh rozpisu preddavkových platieb, avšak len za podmienky, že výška preddavkových platieb bola určená v súlade s predchádzajúcimi odsekmi 13 a 14. Ak však odberateľ plynu v domácnosti sám požaduje úpravu preddavkových platieb a dodávateľ plynu s návrhom odberateľa plynu v domácnosti nesúhlasí, je povinný tento svoj nesúhlas odôvodniť.

16. Pokiaľ v priebehu fakturačného obdobia dôjde k nárastu plánovaného odberu plynu, prípadne k zvýšeniu ceny za združenú dodávku plynu, výšku preddavkových platieb možno upraviť postupom primerane podľa predchádzajúcich odsekov 13 až 15, a to aj počas prebiehajúceho fakturačného obdobia.

17. Po zistení skutočného odberu plynu za príslušné fakturačné obdobie vypočíta dodávateľ plynu rozdiel medzi cenou za združenú dodávku plynu 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 plynu v domácnosti vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné odberné miesto odberateľa plynu v domácnosti v cenách za združenú dodávku plynu účinných na obdobie dodávky plynu.

18. Vyúčtovaciu faktúru dodávateľ plynu vystaví a zašle odberateľovi plynu v domácnosti po skončení fakturačného obdobia, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní odo dňa zistenia skutočnej spotreby na odbornom mieste odberateľa plynu v domácnosti v danom odbornom mieste a to prostredníctvom dodaných dát prevádzkovateľom distribučnej siete, potrebných pre vystavenie takej faktúry, predovšetkým (ale nielen) odpočtov spotreby v danom odbornom mieste odberateľa plynu v domácnosti. V prípade, ak došlo k ukončeniu zmluvy a zmene dodávateľa plynu, dodávateľ plynu uskutoční konečné vyúčtovanie platieb za uplynulú časť fakturačného obdobia a vyúčtovaciu faktúru zašle odberateľovi plynu v domácnosti najneskôr do 4 (štyroch) týždňov po vykonaní zmeny dodávateľa plynu. Lehota uvedená v predchádzajúcej vete tohto odseku sa predlžuje

19. Dodávateľ plynu vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi plynu v domácnosti v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, najneskôr však do 14 (štrnástich) dní od odoslania vyúčtovacej faktúry

19.1. bankovým prevodom na bankový účet odberateľa plynu v domácnosti,

19.2. poštovým peňažným poukazom, alebo

19.3. ho započíta voči najbližšie splatnej preddavkovej platbe s tým, že k započítaniu v tomto prípade zo strany dodávateľa plynu dôjde tak, že na poštovom peňažnom poukaze zaslanom odberateľovi plynu v domácnosti na úhradu príslušného preddavku, bude dodávateľom plynu predtlačená suma rovnajúca sa rozdielu medzi príslušnou preddavkovou platbou a vyfakturovaným preplatkom alebo tak, že dodávateľ plynu zadá banke odberateľa plynu v domácnosti príkaz na úhradu príslušnej preddavkovej platby zníženej o vyfakturovaný preplatok, ak má odberateľ plynu v domácnosti zriadené bankové inkaso na úhradu platieb zo zmluvy;<sup>8</sup> alebo

19.4. ho započíta s peňažnými pohľadávkami dodávateľa plynu voči odberateľovi plynu v domácnosti vzniknutými pred vystavením vyúčtovacej faktúry, a to prednostne na úhradu tej pohľadávky dodávateľa plynu alebo jej časti, ktorej splnenie nie je zabezpečené alebo je najmenej zabezpečené, inak na pohľadávku dodávateľa plynu najskôr splatnú, a ak by takýto postup nebol možný, je dodávateľ plynu oprávnený podľa vlastného uváženia určiť pohľadávku odberateľa plynu v domácnosti alebo jej časť, ktorá bude poskytnutým peňažným plnením odberateľa plynu v domácnosti splnená.<sup>9</sup>

20. Ak odberateľ plynu v domácnosti nesúhlasí so započítaním preplatku z vyúčtovacej faktúry postupom podľa odseku 19, bodu 19.4 týchto obchodných podmienok, má právo písomne požiadať dodávateľa plynu o vrátenie preplatku do dátumu splatnosti najbližšie nasledujúcej preddavkovej platby. V takomto prípade je dodávateľ plynu povinný uhra-

<sup>7</sup> 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. o lehotu, po ktorú nebola zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete poskytnutá súčinnosť, prípadne bola poskytnutá oneskorene.

<sup>8</sup> Pre tento prípad platí, že započítanie nastáva dohodou účastníkov v zmysle ust. § 581 ods. 3 Občianskeho zákonníka.

<sup>9</sup> Pre tento prípad platí, že započítanie nastáva dohodou účastníkov v zmysle ust. § 581 ods. 3 Občianskeho zákonníka.

diť odberateľovi plynu v domácnosti preplatok z vyúčtovacej faktúry v lehote splatnosti najbližšej nasledujúcej preddavkovej platby, okrem prípadu, že odberateľovi plynu v domácnosti je obmedzená alebo prerušená dodávka (distribúcia) plynu z dôvodu na jeho strane alebo ak dodávateľ plynu o takého obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu z dôvodu porušenia zmluvy už požiadal.

21. Vyfakturovaný nedoplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí odberateľ plynu v domácnosti dodávateľovi plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade, ak suma vyfakturovaného nedoplatku neprevyšuje 2 € (dve eurá), je odberateľ plynu v domácnosti oprávnený uhradiť takýto vyfakturovaný nedoplatok dodávateľovi plynu aj spolu s najbližšie splatnou preddavkovou faktúrou nasledujúcou po splatnosti vyúčtovacej faktúry, t.j. v lehote splatnosti najbližšej preddavkovej platby. Oprávnenie odberateľa plynu v domácnosti podľa predchádzajúcej vety sa stáva účinným iba vtedy, ak bude dodávateľom plynu informovaný o možnosti začatia využívania tohto oprávnenia na vyúčtovacej faktúre alebo osobitným oznámením zaslaným zo strany dodávateľa plynu spolu s vyúčtovacou faktúrou. Až do doručenia takéhoto oznámenia je odberateľ plynu v domácnosti povinný nedoplatok uhradiť v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry.

22. 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

22.1. bankové inkaso z bankového účtu odberateľa plynu v domácnosti, v tomto prípade odberateľ plynu v domácnosti vo svojom peňažnom ústave dohodne súhlas s inkasom v prospech bankového účtu dodávateľa plynu; podnet k úhrade všetkých platieb realizuje dodávateľ plynu;

22.2. vlastný podnet; v tomto prípade odberateľ plynu v domácnosti hradí všetky platby dodávateľovi plynu z vlastného podnetu – spôsobom, ktorý mu najlepšie vyhovuje a ktorý si v zmluve zvolí, napr. hotovostným zložením čiastky na účet dodávateľa plynu, bezhotovostným prevodom (jednorazový príkaz, trvalý príkaz) zo svojho bankového účtu, prostredníctvom poštového poukazu typu A, ktorý sa odberateľovi plynu v domácnosti nezasiela alebo poštového poukazu typu U, ktorý dodávateľ plynu odberateľovi plynu v domácnosti zašle spolu s príslušnou faktúrou; alebo

22.3. SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva), ktoré však možno použiť iba pre úhradu preddavkových platieb; v tomto prípade odberateľ plynu v domácnosti pre preddavkové platby dohodne u prevádzkovateľa poštových služieb sústredené inkaso platieb obyvateľstva a preddavkové platby hradí podľa platobného dokladu SIPO, ktorý mu doručuje prevádzkovateľ poštových služieb.

23. Platba odberateľa plynu v domácnosti sa považuje za splnenú, pokiaľ je riadne identifikovaná (označená správnym variabilným symbolom, spravidla podľa príslušnej faktúry) a pripísaná v predpísanej výške na príslušný bankový účet dodávateľa plynu. Účastníci sa dohodli, že prípadné neidentifikované platby poskytnuté odberateľom plynu v domácnosti na bankový účet dodávateľa plynu je dodávateľ plynu oprávnený započítať na ktorúkoľvek svoju pohľadávku voči odberateľovi plynu v domácnosti, a to prednostne na úhradu tej pohľadávky dodávateľa plynu alebo jej časti, ktorej splnenie nie je zabezpečené alebo je najmenej zabezpečené, inak na pohľadávku dodávateľa plynu najskôr splatnú a ak by takýto postup nebol možný, je dodávateľ plynu oprávnený podľa vlastného uváženia určiť pohľadávku odberateľa plynu v domácnosti alebo jej časť, ktorá bude poskytnutým peňažným plnením odberateľa plynu v domácnosti splnená. Nezapočítané neidentifikované platby vráti dodávateľ plynu odberateľovi plynu v domácnosti, resp. inému odosielateľovi platby, na jeho účet alebo poštovou poukážkou, a to najneskôršie do uplynutia posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynú 3 (tri) mesiace od kalendárneho mesiaca, v ktorom dodávateľ plynu neidentifikovanú platbu obdržal alebo v ktorom nezapočítaný preplatok vznikol.

24. Za deň splnenia peňažného záväzku účastníka sa považuje deň pripísania zodpovedajúcej peňažnej sumy na bankový účet druhého účastníka a v prípade využitia poštových služieb deň, kedy je účastníkom príslušná peňažná suma poukázaná prostredníctvom pošty v prospech druhého účastníka.

25. Ak prípadne deň splnenia peňažného záväzku účastníka na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti peňažného záväzku najbližší nasledujúci pracovný deň.

26. V prípade, ak peňažné plnenie poskytnuté odberateľom plynu v domácnosti nestačí na úhradu všetkých záväzkov odberateľa plynu v domácnosti voči dodávateľovi plynu za plnenia poskytované podľa zmluvy, je splnený ten záväzok odberateľa plynu v domácnosti alebo jeho časť, ktorý určí odberateľ plynu v domácnosti pri plnení. Ak odberateľ plynu v domácnosti neurčí, ktorý záväzok dodávateľovi plynu plní, peňažné plnenie odberateľa plynu v domácnosti sa použije prednostne na úhradu toho záväzku odberateľa plynu v domácnosti alebo jeho časti, ktorého splnenie nie je zabezpečené alebo je najmenej zabezpečené, inak záväzku odberateľa plynu v domácnosti najskôr splatného. Ak aplikáciu predchádzajúcich dvoch viet tohto odseku nie je možné určiť, ktorý záväzok alebo jeho časť odberateľ plynu v domácnosti plní dodávateľovi plynu, je dodávateľ plynu oprávnený podľa vlastného uváženia určiť záväzok odberateľa plynu v domácnosti alebo jeho časť, ktorý bude poskytnutým peňažným plnením odberateľa plynu v domácnosti splnený. Pri plnení peňažného záväzku sa započíta platenie odberateľa plynu v domácnosti vždy najprv na istinu a až potom na príslušenstvo pohľadávky, ak odberateľ plynu v domácnosti neurčí inak.

27. Faktúry a iné výzvy na úhradu peňažných záväzkov účastníkov vyplývajúcich zo zmluvy vystavené spôsobom hromadného spracovania dát nemusia obsahovať pečiatku ani podpis účastníkov.

28. Ak odberateľ plynu v domácnosti neuhradí dodávateľovi plynu preddavkovú platbu alebo nedoplatok z vyúčtovacej faktúry do dňa splatnosti, dodávateľ plynu odberateľa plynu v domácnosti na tento stav upozorní a určí mu nový termín splatnosti, ktorý však nesmie byť kratší ako 10 (desať) dní od doručenia upozornenia o neuhradení záväzku odberateľa plynu v domácnosti. V písomnom upozornení poučí dodávateľ plynu odberateľa plynu v domácnosti o možnosti prerušenia dodávky plynu, ak si odberateľ plynu v domácnosti nesplní záväzok ani v dodatočnej lehote. Pre vylúčenie pochybností platí, že neuhradenie preddavkovej platby alebo nedoplatku z vyúčtovacej faktúry sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.

29. Dodávateľ plynu je oprávnený požadovať a odberateľ plynu v domácnosti je povinný uhradiť dodávateľovi plynu peňažnú náhradu<sup>10</sup> za vystavenie každej jednej písomnej upomienky (upozornenia) z dôvodu vzniku omeškania odberateľa plynu v domácnosti so

zaplatením platieb za plnenia poskytované podľa zmluvy, ktorej aktuálna sadzba vyplýva z príslušného účinného cenníka poplatkov a služieb.

30. Pre prípad omeškania s úhradou ktorejkoľvek splatnej peňažnej pohľadávky (peňažného dlhu) podľa zmluvy je účastník, ktorý je dlžníkom, povinný zaplatiť druhému účastníkovi (veriteľovi) úrok z omeškania v zákonnej výške a to odo dňa nasledujúceho po dni, kedy omeškanie s úhradou záväzku nastalo, z aktuálne dlžnej sumy, až do úplného zaplatenia tejto sumy.

## ČLÁNOK VI ŠTRUKTÚRA CENY ZA ZDRUŽENÚ DODÁVKU PLYNU

1. Jednotlivé zložky ceny za združenú dodávku plynu sú určené všeobecne záväznými právnymi predpismi.<sup>11</sup> Odberateľ plynu v domácnosti môže získať údaje o cene za združenú dodávku plynu, vrátane jej štruktúry, ako aj informácie o právach odberateľa týkajúcich sa dostupných prostriedkov na urovanenie sporu aj prostredníctvom webového sídla (internetovej stránky) a elektronickej pošty dodávateľa plynu. Dodávateľ plynu zodpovie odberateľovi plynu v domácnosti všetky s tým súvisiace otázky, a to bez zbytočného odkladu, pokiaľ možno ihneď.

2. K cene za združenú dodávku plynu sa spôsobom vyplývajúcim z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov pripočítava daň z pridanej hodnoty vo výške platnej v dobe dodania plnenia podľa zmluvy a prípadne aj iné dane a poplatky vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

3. Nad rámec ceny za združenú dodávku plynu môže dodávateľ plynu žiadať náhradu za zaplatenie daní, poplatkov a iných verejnoprávnych platieb vyrubených dodávateľovi plynu v domácnosti všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo na ich základe, ktoré bezprostredne súvisia s dodávkou alebo distribúciou plynu odberateľovi plynu v domácnosti, prípadne tiež závisia od množstva plynu dodaného alebo distribuovaného odberateľovi plynu v domácnosti. Dodávateľ plynu môže v tomto prípade žiadať od odberateľa plynu v domácnosti náhradu takýchto daní, poplatkov a iných verejnoprávnych platieb len vo výške a v rozsahu, v akom mu boli vyrubené.

## TRETIA ČASŤ PODMIENKY DODÁVKY A ODBERU PLYNU

### ČLÁNOK VII POVINNOSTI DODÁVATEĽA PLYNU A POVINNOSTI ODBERATEĽA PLYNU V DOMÁCNOSTI

1. Dodávateľ plynu je povinný

1.1. zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu odberateľovi plynu v domácnosti formou opakovaných dodávok plynu za podmienok dohodnutých v zmluve a obchodných podmienkach,

1.2. poskytovať odberateľovi plynu v domácnosti informácie týkajúce sa cien za združenú dodávku plynu, podmienok dodávky plynu a štruktúry ceny za združenú dodávku plynu,

1.3. informovať odberateľa plynu v domácnosti o pripravovanej zmene ceny za združenú dodávku plynu alebo o pripravovanej zmene obchodných podmienok aspoň 30 (tridsať) dní pred dňom účinnosti zmeny ceny za združenú dodávku plynu alebo zmeny obchodných podmienok, prostredníctvom informácie zverejnenej na webovom sídle (internetovej stránke) dodávateľa plynu alebo prostredníctvom webovej kancelárie dodávateľa zriadenej pre odberateľa plynu v domácnosti; nadobudnutím účinnosti zmeny ceny za združenú dodávku plynu je odberateľ plynu v domácnosti povinný platiť dodávateľovi plynu zmenenú cenu za združenú dodávku plynu a riadiť sa pri plnení zmluvy novým znením obchodných podmienok,

1.4. uhradiť odberateľovi plynu v domácnosti kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb a kompenzáciu za chybné a oneskorené vyúčtovanie platby za poskytovanie univerzálnej služby;<sup>12</sup> spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality;<sup>13</sup> ak bude dodávateľ plynu uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi plynu v domácnosti podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa plynu pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošte pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.

2. Odberateľ plynu v domácnosti 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 len s jedným dodávateľom plynu na dodávku plynu do odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa plynu po dobu trvania zmluvy; k porušeniu tejto povinnosti nedochádza v prípade, ak odberateľ plynu v domácnosti počas trvania zmluvy s dodávateľom plynu uzavrie zmluvu s iným dodávateľom plynu, ak má takáto zmluva nadobudnúť účinnosť až zmenou dodávateľa plynu,

2.3. umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete montáž určeného meradla a umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete prístup k určenému meradlu najmä, nie však výlučne za účelom kontroly, odpočtu, údržby, výmeny alebo odobratia meracieho zariadenia,

2.4. zabezpečiť, aby nedošlo k poškodeniu alebo odcudzeniu určeného meradla a sledovať jeho riadny chod; všetky závädy na meraní, ktoré by mal byť odberateľ plynu v domácnosti schopný zistiť, ohlásí bez omeškania prevádzkovateľovi distribučnej siete a dodávateľovi plynu,

2.5. poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ plynu povinný poskytovať o odberateľoch plynu prevádzkovateľovi distribučnej siete,

2.6. informovať dodávateľa plynu o zmene všetkých údajov uvedených v zmluve, predovšetkým (ale nielen) identifikačných údajov odberateľa plynu v domácnosti, zmena mena, korešpondenčnej adresy a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od ich zmeny, ak by mohli mať tieto vplyv na riadne plnenie zmluvy ktoroukoľvek

<sup>10</sup> § 419 Občianskeho zákonníka.

<sup>11</sup> Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 193/2013 Z. z., ktorou sa ustanovuje cenová regulácia v regulárnenstve. Jednotlivé rozhodnutia, ktoré môžu mať vplyv na výšku ceny za združenú dodávku sú zverejňované aj na stránke úradu [www.uroso.gov.sk](http://www.uroso.gov.sk).

<sup>12</sup> § 17 ods. 1 písm. a) šiesty bod Zákona o energetike.

<sup>13</sup> 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.



zmluvnou stranou; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti, 2.7. v prípade, ak je osobou evidovanou ako odberateľ plynu v domácnosti na príslušnom odbernom mieste osoba odlišná od vlastníka nehnuteľnosti, pri podpise zmluvy disponovať písomným súhlasom vlastníka tejto nehnuteľnosti, ktorý môže vyplývať aj zo zmluvy o nájme alebo inej zmluvy, na základe ktorej osoba pripojená do distribučnej siete nehnuteľnosti užíva, s uzatvorením zmluvy a tento preukázať dodávateľovi plynu pri uzatváraní zmluvy, 2.8. kedykoľvek počas trvania zmluvy na výzvu dodávateľa plynu preukázať do 20 (dvadsiach) dní od doručenia výzvy dodávateľa plynu trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6 tohto článku obchodných podmienok, najmä, ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom plynu spochybnil, 2.9. udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave.

**ČLÁNOK VIII DODÁVKA A MERANIE PLYNU**

1. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje prevádzkovateľ distribučnej siete určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla sa vykonáva v tomto poradí:

- 1.1. prevádzkovateľ distribučnej siete fyzickým odpočtom,
- 1.2. samoodpočtom odberateľa plynu v domácnosti, ktorý je oprávnený oznámiť stav určeného meradla priamo príslušnému prevádzkovateľovi distribučnej siete alebo prostredníctvom dodávateľa plynu najneskôr v 2. (druhý) pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
- 1.3. ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 1.1 tohto článku obchodných podmienok z dôvodu nedostupnosti meradla a odberateľ plynu v domácnosti neoznámí stav meradla podľa bodu 1.2 tohto článku obchodných podmienok, zistenie stavu určeného meradla sa vykoná odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.

2. Na základe požiadavky odberateľa plynu v domácnosti a za podmienky, že prevádzkovateľ distribučnej siete takýto mimoriadny odpočet umožňuje, je možné vykonať mimoriadny odpočet mimo určeného termínu odpočtu vyplývajúceho z predpisov príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete. Náklady na vykonanie takéhoto mimoriadneho odpočtu je však odberateľ plynu v domácnosti povinný uhradiť dodávateľovi plynu v súlade s týmito obchodnými podmienkami.

3. Montáž 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.

4. Odberateľ plynu v domácnosti je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete 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 prevádzkovateľovi distribučnej siete kontrolu odberného plynového zariadenia odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti.

5. 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

- 5.1. 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,
- 5.2. podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov,
- 5.3. podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.

6. Ak má odberateľ plynu v domácnosti pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí na určenom meradle chybu, môže požiadať prevádzkovateľa distribučnej siete o jeho preskúšanie. Prevádzkovateľ distribučnej siete je v zmysle Zákona o energetike povinný do 15 (pätnástich) dní od doručenia písomnej žiadosti zabezpečiť preskúšanie určeného meradla. Prevádzkovateľ distribučnej siete je povinný počas preskúšavania určeného meradla zabezpečiť náhradné určené meradlo alebo dohodnúť s odberateľom plynu v domácnosti iný spôsob vyúčtovania odobratého plynu. Ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje povolenú chybu, náklady spojené s preskúšaním a výmenou uhradí prevádzkovateľ distribučnej siete. Ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa osobitného predpisu, uhradí náklady spojené s preskúšaním a výmenou ten, kto o preskúšanie a výmenu požiadal.

7. Výmenu určeného meradla z iných dôvodov ako z dôvodu uvedeného v predchádzajúcom odseku 6 týchto obchodných podmienok môže uskutočniť prevádzkovateľ distribučnej siete z dôvodov vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov alebo z predpisov prevádzkovateľa distribučnej siete, vždy však v prípade výskytu poruchy, ktorú nemožno odstrániť opravou meradla. Prevádzkovateľ distribučnej siete je však povinný písomne informovať odberateľa plynu v domácnosti o termíne plánovanej výmeny určeného meradla aspoň 30 (tridsať) dní vopred; to neplatí, ak odberateľ plynu v domácnosti súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Prevádzkovateľ distribučnej siete je pri výmene určeného meradla povinný informovať odberateľa plynu v domácnosti 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 plynu v domácnosti nezúčastní výmeny určeného meradla, je prevádzkovateľ distribučnej siete povinný písomne informovať odberateľa plynu v domácnosti o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo minimálne po dobu 60 (šesťdesiat) dní za účelom umožnenia kontroly stavu určeného meradla zo strany odberateľa plynu v domácnosti.

8. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä

- 8.1. výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
- 8.2. výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
- 8.3. výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,
- 8.4. výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.

9. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, resp. technickými podmienkami prevádzkovateľa distribučnej siete.

**ČLÁNOK IX PODMIENKY POSKYTOVANIA UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY**

1. V rámci poskytovania univerzálnej služby sa dodávateľ plynu zaväzuje dodávať odberateľovi plynu v domácnosti plyn v dohodnutom množstve za podmienok stanovených zmluvou. Ak však množstvo plynu nevyplýva zo zmluvy, dodávateľ plynu bude odberateľovi plynu v domácnosti dodávať plyn počas celej doby trvania zmluvy v množstve potrebnom pre chod jeho domácnosti. Dodávka plynu bude zabezpečovaná v obvyklej kvalite, t.j. v rozsahu, v akom ju bežne zabezpečuje príslušný prevádzkovateľ distribučnej siete.

2. Počiatočný stav meradla pri začiatku dodávky plynu podľa zmluvy stanoví príslušný prevádzkovateľ distribučnej siete.<sup>14</sup>

3. Dodávka plynu je splnená prechodom plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete do odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti. V odbernom mieste prechádza na odberateľa plynu v domácnosti tiež nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo k dodanému plynu.

4. Pre poskytovanie univerzálnej služby platia tiež ustanovenia Občianskeho zákonníka zodpovednosti za vady dodávaného plynu. Ustanovenia Občianskeho zákonníka záruke za akosť sa však na dodávku plynu nevzťahujú, a to vzhľadom na povahu plynu ako tovaru, ktorý sa okamžite po odbere spotrebúva.

**ČLÁNOK X OBMEDZENIE A PRERUŠENIE DISTRIBÚCIE PLYNU**

1. Dodávateľ plynu je oprávnený požiadať prevádzkovateľa distribučnej siete o obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu do príslušného odberného miesta odberateľa plynu v prípade, ak odberateľ plynu v domácnosti podstatne porušuje svoje povinnosti vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov alebo zo zmluvy, alebo ak sú dané dôvody, pre ktoré môže dodávateľ plynu odstúpiť od zmluvy.

2. Pre vylúčenie pochybností platí, že za podstatné porušenie zmluvy sa okrem prípadov výslovne uvedených v týchto obchodných podmienkach považuje aj akékoľvek iné porušenie alebo nedodržanie povinností odberateľa plynu v domácnosti vyplývajúcich zo všeobecne záväzného právneho predpisu alebo zmluvy (vrátane týchto obchodných podmienok), ktoré zakladá právo dodávateľa plynu odstúpiť od zmluvy, alebo ktoré sa opakuje alebo trvá aj po 10 (desiatich) dňoch od doručenia predchádzajúceho písomného upozornenia dodávateľa plynu.

3. Z iných dôvodov možno distribúciu plynu do odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti prerušiť alebo obmedziť v prípadoch a za podmienok stanovených v Zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch, a to najmä v prípade existencie neoprávneného odberu plynu.

4. Náklady súvisiace s prerušením a obmedzením distribúcie plynu z dôvodov na strane odberateľa plynu v domácnosti znáša tento odberateľ plynu v domácnosti v celom rozsahu. Uvedené platí aj o nákladoch opätovného obnovenia distribúcie plynu po predchádzajúcom prerušení alebo obmedzení distribúcie z dôvodov na strane odberateľa plynu v domácnosti. Pri oprávnenom prerušení alebo obmedzení distribúcie plynu nevzniká odberateľovi plynu v domácnosti právo na náhradu škody, vrátane ušlého zisku.

5. Po odstránení dôvodu oprávneného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu z dôvodov na strane odberateľa plynu v domácnosti je dodávateľ plynu povinný bez zbytočného odkladu požiadať prevádzkovateľa distribučnej siete o opätovné obnovenie distribúcie plynu do príslušného odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti.

6. 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 plynu 15 (pätnásť) dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Dodávateľ plynu bez zbytočného odkladu po doručení oznámenia zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete o uvedenej skutočnosti informuje odberateľa plynu v domácnosti, a to písomne alebo v elektronickej podobe na adresu alebo e-mailovú adresu odberateľa plynu v domácnosti.

**ČLÁNOK XI NEOPRÁVNEÝ 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 plynu v domácnosti 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 plynu v domácnosti neumožnil prevádzkovateľovi distribučnej siete prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ plynu v domácnosti neumožnil prerušenie dodávky plynu,
- 1.6. ak odberateľ plynu v domácnosti nedodržiaval obmedzenia určené dodávateľom plynu alebo prevádzkovateľom distribučnej siete,
- 1.7. ak odberateľ plynu v domácnosti nedodržiaval zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
- 1.8. ak odberateľ plynu v domácnosti opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to prevádzkovateľom distribučnej siete vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie odberateľ plynu v domácnosti potvrdil.

2. Odberateľ plynu v domácnosti je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere plynu odberateľa plynu v domácnosti meraného meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí ako cena neoprávnene odobratého množstva plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí podľa osobitného predpisu.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> § 64 ods. 7 písm. s) Zákona o energetike.  
<sup>15</sup> Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

## ČLÁNOK XII DODÁVATEĽ POSLEDNEJ INŠTANCIE

1. Dodávka poslednej inštalácie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi plynu poslednej inštalácie oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštalácie trvá najviac 3 (tri) mesiace. Odberateľ plynu v domácnosti uhradí dodávateľovi poslednej inštalácie cenu za združenú dodávku plynu podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštalácie. Dodávka poslednej inštalácie sa môže ukončiť skôr v prípade, že odberateľ plynu v domácnosti uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom plynu, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštalácie.
3. Ak dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn odberateľom plynu v domácnosti, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn.
4. Prevádzkovateľ distribučnej siete najneskôr 15 (pätnásť) dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcií plynu alebo bezprostredne po tom ako sa dozvie, že dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn oznámi odberateľovi plynu v domácnosti
- 4.1. deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštalácie,
- 4.2. dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštalácie,
- 4.3. zánik zmluvy, ak pôvodný zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti (ďalej len „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ plynu v domácnosti 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 plynu (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ plynu v domácnosti môže reklamáciu uplatniť
- 3.1. písomne u dodávateľa plynu na korešpondenčnej adrese,
- 3.2. elektronicky na určenej e-mailovej adrese dodávateľa plynu,
- 3.3. osobne na kontaktných miestach dodávateľa plynu, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým odberateľ plynu v domácnosti uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
- 4.1. identifikáciu odberateľa plynu v domácnosti a to jeho
- 4.1.1. meno a priezvisko, dátum narodenia,
- 4.1.2. trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
- 4.1.3. zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy,
- 4.1.4. odberné miesto, ktorého sa reklamácia týka,
- 4.2. jednoznačný popis vady, ktorej sa reklamácia týka s odôvodnením reklamácie a spoločne s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie oprávnenosti 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 plynu v domácnosti.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ plynu nevie jednoznačne identifikovať odberateľa plynu v domácnosti alebo predmet reklamácie, je povinný vyzvať odberateľa plynu v domácnosti na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 (desať) dní od doručenia výzvy. Lehoty na vybavenie reklamácie dodávateľovi plynu v tomto prípade neplynú. Ak odberateľ plynu v domácnosti v dodatočne stanovenej lehote reklamáciu nedoplní, bude sa reklamácia bez ďalšieho považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ plynu v domácnosti v dodatočne stanovenej lehote reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ plynu v domácnosti poskytne potrebné informácie.
6. Ak doručená reklamácia neobsahuje ani údaje umožňujúce identifikovať odberateľa plynu v domácnosti a jeho adresu na doručovanie a dodávateľ plynu nepozná žiadnu inú adresu, na ktorej by odberateľ plynu v domácnosti mohol zastihnúť, podanie odberateľa plynu v domácnosti sa bude považovať za neoprávnené.
7. Ak odberateľ plynu v domácnosti počas riešenia reklamácie dodávateľom plynu v lehote podľa odseku 9 týchto obchodných podmienok, oznámi dodávateľovi plynu nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
8. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa plynu sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi plynu.
9. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov, inak najneskôr do 15 (pätnásť) dní odo dňa, kedy sa odberateľ plynu v domácnosti dozvedel o dôvode reklamácie, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní odo dňa, kedy dôvod reklamácie skutočne nastal.
10. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia dodávateľovi plynu, ktorý sa spruží ustanoveniami šiestej časti týchto obchodných podmienok o doručovaní.
11. Dodávateľ plynu pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi plynu v domácnosti potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, dodávateľ plynu doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi plynu v domácnosti 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 plynu v domácnosti má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
12. Dodávateľ plynu vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie re-

## ŠTVRTÁ ČASŤ REKLAMÁCIA A MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

### ČLÁNOK XIII REKLAMAČNÉ KONANIE

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa plynu v domácnosti adresované dodávateľovi plynu, ktorým sa odberateľ plynu v domácnosti domáha najmä zodpovednosti dodávateľa plynu za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň odberateľ plynu v domácnosti požaduje od dodávateľa plynu nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti (ďalej len „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ plynu v domácnosti 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 plynu (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ plynu v domácnosti môže reklamáciu uplatniť
- 3.1. písomne u dodávateľa plynu na korešpondenčnej adrese,
- 3.2. elektronicky na určenej e-mailovej adrese dodávateľa plynu,
- 3.3. osobne na kontaktných miestach dodávateľa plynu, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým odberateľ plynu v domácnosti uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
- 4.1. identifikáciu odberateľa plynu v domácnosti a to jeho
- 4.1.1. meno a priezvisko, dátum narodenia,
- 4.1.2. trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
- 4.1.3. zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy,
- 4.1.4. odberné miesto, ktorého sa reklamácia týka,
- 4.2. jednoznačný popis vady, ktorej sa reklamácia týka s odôvodnením reklamácie a spoločne s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie oprávnenosti 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 plynu v domácnosti.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ plynu nevie jednoznačne identifikovať odberateľa plynu v domácnosti alebo predmet reklamácie, je povinný vyzvať odberateľa plynu v domácnosti na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 (desať) dní od doručenia výzvy. Lehoty na vybavenie reklamácie dodávateľovi plynu v tomto prípade neplynú. Ak odberateľ plynu v domácnosti v dodatočne stanovenej lehote reklamáciu nedoplní, bude sa reklamácia bez ďalšieho považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ plynu v domácnosti v dodatočne stanovenej lehote reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ plynu v domácnosti poskytne potrebné informácie.
6. Ak doručená reklamácia neobsahuje ani údaje umožňujúce identifikovať odberateľa plynu v domácnosti a jeho adresu na doručovanie a dodávateľ plynu nepozná žiadnu inú adresu, na ktorej by odberateľ plynu v domácnosti mohol zastihnúť, podanie odberateľa plynu v domácnosti sa bude považovať za neoprávnené.
7. Ak odberateľ plynu v domácnosti počas riešenia reklamácie dodávateľom plynu v lehote podľa odseku 9 týchto obchodných podmienok, oznámi dodávateľovi plynu nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
8. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa plynu sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi plynu.
9. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov, inak najneskôr do 15 (pätnásť) dní odo dňa, kedy sa odberateľ plynu v domácnosti dozvedel o dôvode reklamácie, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní odo dňa, kedy dôvod reklamácie skutočne nastal.
10. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia dodávateľovi plynu, ktorý sa spruží ustanoveniami šiestej časti týchto obchodných podmienok o doručovaní.
11. Dodávateľ plynu pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi plynu v domácnosti potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, dodávateľ plynu doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi plynu v domácnosti 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 plynu v domácnosti má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
12. Dodávateľ plynu vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie re-

klamácie je najviac 30 (tridsať) dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis<sup>16</sup> neustanovuje inak. V prípade, že je pre riadne vybavenie reklamácie potrebná súčinnosť tretích strán, predovšetkým poskytovateľa distribučnej siete, vyššie uvedená lehota sa predlžuje o dobu, po ktorú je taká tretia strana v omeškaní s poskytnutím potrebných informácií.

13. Dodávateľ plynu doručí preukázateľným spôsobom odberateľovi plynu v domácnosti písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od dátumu uplatnenia reklamácie. V prípade, že je pre riadne vybavenie reklamácie potrebná súčinnosť tretích strán, predovšetkým poskytovateľa distribučnej siete, vyššie uvedená lehota sa predlžuje o dobu, po ktorú je taká tretia strana v omeškaní s poskytnutím potrebných informácií.

14. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry a nepozastavuje ani iné práva a povinnosti účastníkov vyplývajúci zo zmluvy.

15. Reklamáciou nie je písomná žiadosť odberateľa plynu v domácnosti o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ plynu v domácnosti spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.

### ČLÁNOK XIV MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

1. Odberateľ plynu v domácnosti je oprávnený predložiť úradu návrh na mimosúdne riešenie spor s dodávateľom plynu, ak na predmet sporu odberateľ plynu v domácnosti uplatnil reklamačné konanie a 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](mailto:urso@urso.gov.sk).
3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje
- 3.1. meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu odberateľa plynu v domácnosti,
- 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.
4. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží odberateľ plynu v domácnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 (štyridsiatich piatich) dní od doručenia vybavenia reklamácie.
5. Dodávateľ plynu a odberateľ plynu v domácnosti 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 mimosúdneho riešenia sporu je 60 (šesťdesiat) dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 (deväťdesiatich) 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.
7. Uplatnením alebo neuplatnením prostriedkov na mimosúdne riešenie sporu podľa tohto článku obchodných podmienok nie je dotknuté právo účastníkov obrátiť sa so spornou vecou na súd.

## PIATA ČASŤ TRVANIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU A JEHO ZÁNIK

### ČLÁNOK XV TRVANIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU A JEHO ZÁNIK VO VŠEOBECNOSTI

1. Účastníci sa v zmluve dohodnú na dobu trvania zmluvy. Ak sa však v zmluve nedohodnú na tom, že sa zmluva uzatvára na dobu určitú, potom platí, že sa zmluva uzatvára na dobu neurčitú. V prípade, ak sa zmluva uzavrie na dobu určitú, táto sa skončí uplynutím dohodnutej doby, ktorá začne plynúť dňom účinnosti zmluvy.
2. Pokiaľ odberateľ plynu v domácnosti najneskôr 1 (jeden) mesiac pred uplynutím dohodnutej doby trvania zmluvy nevysloví písomne svoj súhlas s ďalším predĺžením trvania zmluvy, potom sa trvanie zmluvy uzavretej na dobu určitú automaticky predlžuje o dobu, na ktorú bola zmluva uzatvorená pôvodne a to i opakovane.
3. Nakoľko poskytovanie univerzálnej služby nie je obmedzené len na osobu odberateľa plynu v domácnosti a súčasne odber plynu nie je viazaný na plnenie, ktoré by mohol osobne vykonať len odberateľ plynu v domácnosti, smrťou odberateľa plynu v domácnosti zmluva nezaniká.<sup>17</sup>
4. Účastníci sú oprávnení ukončiť platnú a účinnú zmluvu vzájomnou písomnou dohodou alebo jednostranne niektorým zo spôsobov uvedeným v nasledujúcich článkoch.
5. Ak počas platnosti zmluvy medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu v domácnosti prejaví niektorá zo zmluvných strán vôľu modifikovať zmluvný vzťah novými, či dopĺňujúcimi ustanoveniami a bude sa jednať o totožné zmluvné strany a totožné odberné miesto/miesta, ako v pôvodných zmluvných ustanoveniach, považuje sa taká modifikácia zmluvných podmienok za Dodatok k takej zmluve, pričom nezmenené ustanovenia sú ponechané v platnosti alebo účinnosti v plnom rozsahu.
6. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak odberateľ plynu preukáže, že ukončuje odber plynu z odberného miesta z dôvodu zmeny trvalého bydliska, prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
7. 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. Dodávateľ plynu zašle odberateľovi plynu v domácnosti akceptačný list bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa doručenia výpovede zo zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, prípadne ho v rovnakej lehote informuje o dôvodoch neakceptovania výpovede.

### ČLÁNOK XVI ODSŤUPENIE OD ZMLUVY

1. Odberateľ plynu v domácnosti má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> § 579 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

dôvodu do 14 (štrnástich) pracovných dní od uzatvorenia zmluvy. Odstúpenie od zmluvy sa v tomto prípade uskutočňuje písomne, s vlastnoručným podpisom odberateľa plynu v domácnosti. Márnym uplynutím tejto lehoty môže odberateľ plynu v domácnosti ukončiť zmluvu jednostranne len z dôvodov a spôsobom vyplývajúcich z príslušných ustanovení Zákona o energetike, zmluvy alebo týchto obchodných podmienok.

2. Odberateľ plynu v domácnosti má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak:

2.1. dodávateľ plynu v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu odberateľovi plynu v domácnosti,

2.2. dodávateľ plynu je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy a neuhradí ju ani do 14 (štrnást) dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa plynu v domácnosti a ani neposkytne odberateľovi plynu v domácnosti dostatočné vyjadrenie, prečo je v omeškaní s plátbou a príslub budúcej najbližšej novej úhrady,

2.3. dôjde k zmene osoby vlastníka nehnuteľnosti zásobovaného plynom z odberného miesta, pre ktoré poskytuje dodávateľ plynu univerzálnu službu, a ak o to nový vlastník tejto nehnuteľnosti požiada, alebo

2.4. ak bol na majetok dodávateľa plynu právoplatným rozhodnutím súdu vyhlásený konkurz.

3. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy tiež v prípade, ak:

3.3. je odberateľ plynu v domácnosti voči dodávateľovi plynu v omeškaní s úhradou ceny za združenú dodávku plynu alebo inej služby alebo preddávkovej platby na túto cenu a neuhradí ju ani do 14 (štrnást) dní od doručenia predchádzajúcej písomnej výzvy zo strany dodávateľa plynu,

3.4. odberateľ plynu v domácnosti má v čase trvania zmluvy uzavretú s iným dodávateľom plynu zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu alebo poskytovanie univerzálnej služby pre odberné miesto, pre ktoré poskytuje univerzálnu službu dodávateľ plynu,

3.5. je odberateľovi plynu v domácnosti z dôvodu porušenia všeobecne záväzného právneho predpisu alebo zmluvy alebo neoprávneného odberu plynu alebo z iného dôvodu na strane odberateľa plynu v domácnosti prerušená alebo obmedzená distribúcia plynu, a to po dobu dlhšiu ako 30 (tridsať) dní,

3.6. dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti s poskytovaním univerzálnej služby prostredníctvom odberného miesta, v ktorom je k distribučnej sieti pripojená iná osoba ako vlastník nehnuteľnosti zásobovaného plynom z tohto odberného miesta, alebo

3.7. dôjde k podstatnému porušeniu zmluvy, za ktoré sa okrem prípadov výslovne uvedených v týchto obchodných podmienkach považuje aj akékoľvek iné porušenie alebo nedodržanie povinnosti odberateľa plynu v domácnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzného právneho predpisu alebo zmluvy (vrátane týchto obchodných podmienok), ktoré zakladá právo dodávateľa plynu odstúpiť od zmluvy, alebo ktoré sa opakuje alebo trvá aj po 10 (desiatich) dňoch od doručenia predchádzajúceho písomného upozornenia dodávateľa plynu.

4. Odstúpenie od zmluvy sa uskutočňuje písomnou formou. Odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť dňom, v ktorý je oznámenie o odstúpení od zmluvy doručené druhému účastníkovi, alebo neskorším dňom uvedeným v takomto doručenom písomnom oznámení.

5. Odberateľ plynu v domácnosti je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti odstúpenia od zmluvy bol riadne ukončený proces zmeny dodávateľa podľa Zákona o energetike.

## ČLÁNOK XVII VÝPOVEĎ ZO ZMLUVY

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu odberateľ plynu v domácnosti alebo dodávateľ plynu vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 1 (jeden) mesiac, pričom začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená písomná výpoveď druhej zmluvnej strane.

2. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ plynu v domácnosti vypovedať bez akýchkoľvek sankcií zo strany dodávateľa plynu, ak nesúhlasí so zmenou ceny za združenú dodávku plynu, ktorú mu dodávateľ plynu oznámil v súlade s týmito obchodnými podmienkami, a to prostredníctvom písomného oznámenia odberateľa plynu v domácnosti o výpovedi doručeného dodávateľovi plynu najneskôr 15 (pätnásť) dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za združenú dodávku plynu. Zmluvu možno v tomto prípade vypovedať s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny ceny za združenú dodávku plynu, prípadne aj kedykoľvek neskôr, a to ku dňu, ktorý odberateľ plynu v domácnosti určí v písomnom oznámení o výpovedi.

3. Pokiaľ dodávateľ plynu neposkytne odberateľovi plynu v domácnosti predchádzajúcu informáciu o zmene ceny za združenú dodávku plynu, odberateľ plynu v domácnosti je oprávnený bezodplatne vypovedať zmluvu prostredníctvom písomného oznámenia o výpovedi doručeného dodávateľovi plynu najneskôr do 3 (troch) mesiacov odo dňa účinnosti zmeny ceny za združenú dodávku plynu. Zmluvu možno v tomto prípade vypovedať s účinnosťou najskôr k 15 (pätnástemu) dňu odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi plynu, prípadne aj kedykoľvek neskôr, a to ku dňu, ktorý odberateľ plynu v domácnosti určí v písomnom oznámení o výpovedi.

4. Odklad účinnosti výpovede zmluvy podľa predchádzajúcich dvoch odsekov tohto článku obchodných podmienok nemá vplyv na účinnosť zmeny ceny za združenú dodávku plynu; odberateľ plynu v domácnosti je tak povinný v období od účinnosti zmeny ceny za združenú dodávku plynu do dňa nadobudnutia účinnosti výpovede zmluvy platiť zmenenú cenu za združenú dodávku plynu.

5. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ plynu v domácnosti bez sankcií zo strany dodávateľa plynu vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou obchodných podmienok, ktorú mu dodávateľ plynu oznámil v súlade s týmito obchodnými podmienkami, a to prostredníctvom písomného oznámenia odberateľa plynu v domácnosti o výpovedi doručeného dodávateľovi plynu najneskôr 15 (pätnásť) dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny obchodných podmienok. Zmluvu možno v tomto prípade vypovedať s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny obchodných podmienok, prípadne aj kedykoľvek neskôr, a to ku dňu, ktorý odberateľ plynu v domácnosti určí v písomnom oznámení o výpovedi.

6. Pokiaľ dodávateľ plynu neposkytne odberateľovi plynu v domácnosti predchádzajúcu informáciu o zmene obchodných podmienok, odberateľ plynu v domácnosti je oprávnený bezodplatne vypovedať zmluvu prostredníctvom písomného oznámenia o výpovedi doručeného dodávateľovi plynu najneskôr do 3 (troch) mesiacov odo dňa účinnosti zmeny obchodných podmienok. Zmluvu možno v tomto prípade vypovedať s účinnosťou najskôr

k 15 (pätnástemu) dňu odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi plynu, prípadne aj kedykoľvek neskôr, a to ku dňu, ktorý odberateľ plynu v domácnosti určí v písomnom oznámení o výpovedi.

7. Odklad účinnosti výpovede zmluvy podľa predchádzajúcich dvoch odsekov tohto článku obchodných podmienok nemá vplyv na účinnosť zmeny obchodných podmienok; v období od účinnosti zmeny obchodných podmienok do dňa nadobudnutia účinnosti výpovede zmluvy sú zmenené obchodné podmienky súčasťou zmluvy.

8. Odberateľ plynu v domácnosti je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol riadne ukončený proces zmeny dodávateľa plynu podľa Zákona o energetike. Ak odberateľ plynu v domácnosti nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa plynu, o ktorú odberateľ plynu v domácnosti v súvislosti s výpoveďou požiadal.

## ČLÁNOK XVIII SANKCIE ZA PREDČASNÉ UKONČENIE ZMLUVY

1. Pred uplynutím dohodnutej doby účinnosti zmluvy je odberateľ plynu v domácnosti oprávnený požiadať písomnou formou dodávateľa plynu o predčasné ukončenie zmluvného vzťahu. V prípade posúdenia žiadosti o predčasné ukončenie zmluvného vzťahu dodávateľom plynu negatívne, ostáva zmluva v platnosti v plnom rozsahu. V prípade posúdenia žiadosti o predčasné ukončenie zmluvného vzťahu dodávateľom plynu pozitívne, je dodávateľ plynu oprávnený požadovať od odberateľa plynu v domácnosti úhradu zmluvnej pokuty, ktorej výška je definovaná v cenníku poplatkov a služieb, a ktorá primerane zohľadňuje porušenie ustanovenie zmluvných podmienok odberateľom plynu v domácnosti. Zmluvná pokuta podľa tohto odseku sa stanovuje pre každé odberné miesto zvlášť. Zmluva bude ukončená v prípade uhradenia vyššie uvedenej zmluvnej pokuty odberateľom plynu v domácnosti. Toto ustanovenie sa nepoužije v prípade predčasného ukončenia zmluvného vzťahu za podmienok uvedených v článku XVI a článku XVII týchto obchodných podmienok.

2. Ak zmluva zanikne pre také porušenie zmluvných ustanovení odberateľom plynu v domácnosti, ktoré má za následok ukončenie dodávky plynu do odberného miesta odberateľa plynu v domácnosti, je dodávateľ plynu oprávnený požadovať od odberateľa plynu v domácnosti úhradu zmluvnej pokuty, ktorej výška je definovaná v cenníku poplatkov a služieb, a ktorá primerane zohľadňuje porušenie ustanovenie zmluvných podmienok a to za každé odberné miesto odberateľa plynu v domácnosti, pri ktorom došlo k zániku zmluvy. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo dodávateľa plynu od zmluvy odstúpiť a tak isto požadovať náhradu škody, ktorá mu takým konaním odberateľa plynu v domácnosti vznikla.

## ŠIESTA ČASŤ OSTATNÉ DOJEDNANIA

### ČLÁNOK XIX DORUČOVANIE

1. Pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach uvedené inak, akákoľvek písomnosť, ktorá má byť podľa zmluvy a týchto obchodných podmienok doručená medzi účastníkmi (ďalej len „**písomnosť**“), musí byť doručená na adresu, ktorá je ako adresa pre doručovanie uvedená v zmluve.

2. Písomnosť možno doručiť niektorým z nasledujúcich spôsobov:

2.1. osobným doručením alebo doručením prostredníctvom kuriéra, pričom v takomto prípade sa bude písomnosť považovať za doručenú dňom jej odovzdania adresátovi;

2.2. doručením prostredníctvom pošty, pričom v tomto prípade sa bude písomnosť považovať za doručenú dňom jej prevzatia adresátom alebo v deň, v ktorý pošta vráti odosiateľovi zásielku ako nedoručiteľnú alebo neprevzatú v odbernej lehote, a to aj v prípade, keď sa adresát o jej obsahu nedozvedel;

2.3. telefaxovým prenosom na kontaktný údaj o čísle telefaxu adresáta uvedený v zmluve, pričom v tomto prípade sa bude písomnosť považovať za doručenú v deň obdržania spätného telefaxového potvrdenia o úspešnom doručení písomnosti adresátovi, ak je takáto spätná správa prijatá v pracovný deň do 15,00 hod., inak v najbližší nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorý bola takáto spätná správa prijatá; telefaxom však nemožno doručovať odstúpenie od zmluvy ani jej výpoveď;

2.4. elektronickou poštou (e-mailom) na adresu elektronickej pošty adresáta uvedenú v zmluve, pričom v tomto prípade sa bude písomnosť považovať za doručenú v deň obdržania spätného elektronického potvrdenia o úspešnom doručení z adresy elektronickej pošty adresáta, ak je takáto spätná elektronická správa prijatá v pracovný deň do 15,00 hod., inak v najbližší nasledujúci pracovný deň po dni, v ktorý bola takáto spätná elektronická správa prijatá; elektronickou poštou však nemožno doručovať odstúpenie od zmluvy ani jej výpoveď.

3. Písomnosť sa považuje za doručenú aj v prípade odmietnutia jej prevzatia adresátom a to dňom, kedy bolo prevzatie doručovanej písomnosti adresátom odmietnuté.

4. Ak nebude v zmluve uvedené inak, má sa za to, že odberateľ plynu v domácnosti udeľuje dodávateľovi plynu výslovný súhlas so zasielaním správ, informácií, potvrdení o doručení správ, výziev, upomienok ako aj iných oznámení vo veci zmluvy a jej plnenia prostredníctvom SMS správ alebo elektronických prostriedkov (najmä prostredníctvom elektronickej pošty), pokiaľ ich dodávateľ plynu zasiela na kontaktné údaje odberateľa plynu v domácnosti uvedené v zmluve. Obdobne sa súhlas týka aj na zasielanie obchodných informácií v elektronickej aj v písomnej forme vo veci dodávok plynu a súvisiacich služieb. Odberateľ plynu v domácnosti má právo odmietnuť obchodné informácie zasielané elektronickou formou podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

5. Pre komunikáciu pri plnení zmluvy môže odberateľ plynu v domácnosti použiť najmä tie kontaktné údaje, ktoré sú uvedené v zmluve, prípadne sú uvedené na webovej stránke dodávateľa plynu, či sú mu oznámené dodávateľom plynu, akýmkoľvek iným preukázateľným spôsobom.

6. Hovorné je spoplatňované operátorom dodávateľa plynu podľa taríf; telefónne hovory môžu byť nahrávané, pričom odberateľ plynu v domácnosti svojím podpisom zmluvy s tým vyjadruje súhlas. Náklady na použitie ostatných prostriedkov komunikácie na diaľku budú spoplatnené podľa tarify poskytovateľa príslušného komunikačného prostriedku použitého odberateľom plynu v domácnosti.

7. Dodávateľ plynu môže s odberateľom plynu v domácnosti komunikovať aj prostredníctvom telefonической linky, pričom hovory možno aj zaznamenávať, s čím odberateľ plynu v domácnosti vyjadruje podpisom zmluvy svoj súhlas. Pri telefonической komunikácii medzi účastníkmi je dodávateľ plynu oprávnený požadovať od odberateľa plynu v domácnosti dostatočnú identifikáciu, pri odmietnutí ktorej je dodávateľ plynu oprávnený odmietnuť



komunikáciu s odberateľom plynu v domácnosti na telefonickú bázu. Odberateľ plynu v domácnosti podpisom zmluvy vyjadruje svoj súhlas s komunikáciou v slovenskom jazyku, českom jazyku alebo v inom jazyku zrozumiteľnom odberateľovi plynu v domácnosti. 8. Prostredníctvom zákaznickej linky, webového sídla (internetovej stránky) a elektronickej pošty na kontaktných údajoch dodávateľa plynu môže odberateľ plynu v domácnosti získať údaje o cene za združenú dodávku plynu, vrátane jej štruktúry v zmysle zmluvy a týchto obchodných podmienok, ako aj informácie o právach odberateľa plynu v domácnosti týkajúcich sa dostupných prostriedkov na urovanie sporu. Dodávateľ plynu zodpovie odberateľovi plynu v domácnosti všetky s tým súvisiace otázky, a to bez zbytočného odkladu, pokiaľ možno ihneď. Informácie o právach odberateľa plynu v domácnosti sú zverejnené na webovom sídle (internetovej stránke) dodávateľa plynu. 9. Odberateľ plynu v domácnosti a dodávateľ plynu sú povinní navzájom si oznamovať zmenu všetkých údajov uvedených v zmluve, najmä, nie však výlučne, zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy (e-mail) a to do 5 (piatich) pracovných dní od ich zmeny. Ak odberateľ plynu v domácnosti alebo dodávateľ plynu v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu druhého účastníka.

ČLÁNOK XX  
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Odberateľ plynu v domácnosti, ktorý je fyzickou osobou – nepodnikateľom, podpisom zmluvy vyhlasuje, že zo strany dodávateľa plynu ako prevádzkovateľa podľa všeobecne záväzného právneho predpisu<sup>18</sup> (ďalej len „**Zákon o ochrane osobných údajov**“) mu bola(i) pred podpisom zmluvy poskytnutá(é):

- 1.1. identifikačné údaje dodávateľa plynu,
- 1.2. identifikačné údaje sprostredkovateľa, ktorý s ním uzatváral zmluvu,
- 1.3. informácia o účeloch spracúvania poskytnutých osobných údajov, ktorými sú:
  - 1.3.1. uzatvorenie zmluvy, plnenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy uzatvorenej s dodávateľom plynu a zo všeobecne záväzných právnych predpisov, primárne Zákona o energetike, Zákona o regulácii a vykonávacích predpisov k nim, zmeny zmluvy, ukončenie zmluvy,
  - 1.3.2. fakturácia, prijímanie a evidencie platieb, evidencia, uplatňovanie, vymáhanie a postupovanie pohľadávok,
  - 1.3.3. poskytovanie zákaznickej starostlivosti, vrátane vybavovania sťažností a reklamácií a zodpovedania otázok odberateľa plynu v domácnosti,
  - 1.3.4. uchovávanie a poskytovania osobných údajov orgánom činným v trestnom konaní a iným oprávneným orgánom podľa príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov,
- 1.4. informácia o tom, že dodávateľ plynu bude spracúvať len osobné údaje odberateľa plynu v domácnosti v rozsahu:
  - 1.4.1. meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, korešpondenčná adresa, dátum narodenia,
  - 1.4.2. telefónne číslo, e-mail, faxové číslo,
  - 1.4.3. technické ako aj netechnické údaje o odbernom mieste, najmä, nie však výlučne, adresu a číslo odberného miesta, špecifikáciu odberného miesta,
  - 1.4.4. údaje o vyúčtovaní dodávok a služieb podľa zmluvy, údaje o výške neuhradených záväzkov, údaje o spôsobe realizácie úhrad zo strany odberateľa plynu v domácnosti (vrátane údajov o čísle bankového účtu a SIPO), ako aj iné údaje, ktoré vzniknú v súvislosti s plnením zmluvy,
- 1.5. informácia o tom, že na webovom sídle (internetovej stránke) dodávateľa plynu
  - 1.5.1. je zverejňovaný a aktualizovaný zoznam všetkých sprostredkovateľov, ktorí sú oprávnení na základe poverenia dodávateľa plynu spracúvať osobné údaje odberateľa plynu v domácnosti a to najmä, nie však výlučne za účelom uzatvárania zmlúv, hromadnej tlače a zasielania písomností, za účelom realizácie zákaznickeho servisu, automatizovaného spracúvania dát, zabezpečenia fakturácie a účtovania;
  - 1.5.2. je zverejnený vzor dokladov, ktorými sprostredkovateľa, ktorí uzatvárajú zmluvu v mene dodávateľa plynu preukazujú svoje oprávnenie za neho konať,
- 1.6. informácia o tom, že osobné údaje poskytnuté odberateľom plynu je dodávateľ plynu oprávnený spracúvať aj bez súhlasu odberateľa plynu v domácnosti a to na základe Zákona o energetike, Zákona o regulácii a vykonávacích predpisov k nim v tomto rozsahu: v opačnom prípade dodávateľ plynu nevie garantovať riadne a včasné plnenie povinností podľa zmluvy a týchto obchodných podmienok a nezodpovedá za prípadné škody, ktoré v dôsledku toho môžu odberateľovi plynu v domácnosti vzniknúť,
- 1.7. informácia o tom, že osobné údaje poskytnuté odberateľom plynu nad rámec vyššie uvedených osobných údajov, ktoré je dodávateľ plynu oprávnený spracúvať aj bez súhlasu odberateľa plynu v domácnosti, sú osobné údaje poskytnuté odberateľom plynu dobrovoľne a na základe jeho súhlasu v rozsahu uvedenom v odseku 1.4 tohto článku

obchodných podmienok, za účelom uvedeným v odseku 1.3 tohto článku obchodných podmienok a to počas doby platnosti a účinnosti zmluvy, ako aj po jej ukončení, ak je to nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania, najmä na účely fakturácie, prijímania a evidencie platieb, evidencie, vymáhania a postupovania pohľadávok, vybavovania sťažností a reklamácií odberateľa plynu v domácnosti, ako aj na uplatnenie si práv alebo plnenie povinností stanovených právnymi predpismi,

1.8. informácia o tom, že dodávateľ plynu je tiež oprávnený uchovávať poskytnuté osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu až do uplynutia lehoty, v priebehu ktorej je možné právne napadnúť vyúčtovanie poskytnutých dodávok plynu alebo služieb, alebo si uplatniť nárok na úhradu za dodávku plynu alebo služieb. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu úradom alebo súdneho konania, ktoré vniknú v súvislosti s plnením práv a povinností podľa zmluvy alebo ktoré sa týkajú zmluvy (napríklad spor o jej neplatnosť), je dodávateľ plynu oprávnený v nevyhnutnom rozsahu uchovávať osobné údaje v potrebnom rozsahu až do právoplatného ukončenia uvedených konaní a do uplynutia lehot na využitie opravných prostriedkov voči rozhodnutiam vydaných v týchto konaniach,

1.9. informácia o tom, že osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu môžu byť poskytnuté tretím osobám a to najmä, nie však výlučne za účelom zabezpečenie poštového a platobného styku poskytovateľovi univerzálnej poštovej služby, poskytovateľovi poštových služieb a poskytovateľovi kuriérskych služieb,

1.10. informácia o tom, že v súlade s ust. § 32 Zákona o ochrane osobných údajov môže dôjsť k prenosu poskytnutých osobných údajov do členských štátov Európskej únie alebo štátov, ktoré sú zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore,

1.11. informácia o právach odberateľa plynu v domácnosti ako dotknutej osoby vyplývajúcich z ust. § 28 Zákona o ochrane osobných údajov, a to najmä, nie však výlučne o tom, že je oprávnený od dodávateľa plynu vyžadovať,

- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané,
- b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod Zákona o ochrane osobných údajov,
- c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
- d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- f) likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
- g) likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu Zákona o ochrane osobných údajov,
- h) blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak dodávateľ plynu spracúva osobné údaje na základe jeho súhlasu.

2. Ochrana osobných údajov odberateľov plynu v domácnosti – fyzických osôb bude technicky a organizačne zabezpečená v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. 3. Účastníci môžu meniť zmluvu alebo len niektoré jej podmienky vzájomnou dohodou, ktorú možno uskutočniť aj telefonicky za podmienky, že príslušný telefonický hovor bude oprávnené zaznamenaný a osoba odberateľa plynu v domácnosti dostatočne identifikovaná a zo zmenou zmluvy ústnym spôsobom bude súhlasiť. 4. Pri právnych úkonoch smerujúcich k uzavretiu zmluvy, jej zmenám a ukončovaniu je možné vlastnoručný podpis zástupcu dodávateľa plynu nahradiť faksimiliou tohto podpisu. Dodávateľ plynu tak môže postupovať aj pri následnom písomnom styku v rámci plnenia zmluvy. 5. Ak odberateľ plynu v domácnosti robí akékoľvek úkony prostredníctvom splnomocnenca, a dodávateľ plynu má pochybnosti o existencii oprávnenia splnomocnenca konať v mene odberateľa plynu v domácnosti, dodávateľ plynu je oprávnený požadovať predloženie písomného vyhotovenia splnomocnenia s úradne osvedčeným podpisom odberateľa plynu v domácnosti. 6. Informácie o právach a povinnostiach odberateľa plynu v domácnosti sú uverejnené na webovom sídle (internetovej stránke) dodávateľa plynu. 7. Obchodné podmienky sú platné pre všetky produktové rady, ktoré ponúka dodávateľ plynu odberateľom plynu v domácnosti. 8. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom. 9. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť 30. (tridsiaty) deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým ich úrad schválil. 10. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú všetky doteraz platné a účinné obchodné podmienky, ktorými boli upravené vzájomné práva a povinnosti dodávateľa plynu a odberateľov plynu v domácnosti pri poskytovaní univerzálnej služby.

<sup>18</sup> Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.