



OBCHODNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY PRI DODÁVKE PLYNU

pre koncových odberateľov plynu – domácnosti

účinné od 20. júla 2023

Tieto obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pri dodávke plynu (ďalej len „obchodné podmienky“ alebo „OP“) upravujú podrobnejšie vzájomné práva a povinnosti medzi dodávateľom plynu Východoslovenská energetika a.s., IČO: 44 483 767, so sídlom Mlynská 31, 042 91 Košice, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel Sa, vložka 1628/V (ďalej len „Dodávateľ“)* a koncovým odberateľom plynu v domácnosti (ďalej len „Odberateľ“) vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete (ďalej len „PDS“).

ČLÁNOK I.

POJMY

Na účely týchto OP sa rozumie:

- Odberateľom** – je koncový odberateľ plynu v domácnosti, t.j. fyzická osoba, ktorá nakupuje plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti, ktorá uzatvorila, alebo má záujem uzatvoriť, zmluvu o združenej dodávke plynu a je v zmysle zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a zákona č. 250/2012 Z. z. považovaná za zraniteľného odberateľa (v zmluve aj ako zákazník);
- Dodávateľom** – je právnická osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu;
- úradom** – Úrad pre reguláciu sieťových odvetví;
- zmluvou o združenej dodávke plynu** (ďalej len „Zmluva“) – Zmluva uzatvorená medzi Dodávateľom plynu a Odberateľom plynu, ktorou sa Dodávateľ plynu zaväzuje dodávať plyn Odberateľovi plynu v dohodnutom množstve, zabezpečiť distribúciu plynu do odberného miesta Odberateľa plynu, vrátane súvisiacich služieb, a prevziať zodpovednosť za odchýlku Odberateľa plynu a Odberateľ plynu sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi plynu cenu za dodaný plyn a súvisiace služby, odchýlku Odberateľa plynu, ktorá vznikla v určitom časovom úseku, ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom odberu plynu a odobratým množstvom plynu v reálnom čase. Podpisom Zmluvy Odberateľ výslovne vyjadruje svoj súhlas s tým, aby Dodávateľ uzavrel s príslušným PDS zmluvu o distribúcii plynu, zahŕňajúcu distribúciu plynu do odberného miesta Odberateľa;
- univerzálnou službou** – služba pre odberateľov plynu v domácnosti, ktorú poskytuje dodávateľ na základe Zmluvy, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti a odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny;
- distribúciou plynu** – doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom;
- dodávkou plynu** – predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu odberateľom;
- odchýlkou odberateľa plynu v domácnosti ako účastníka trhu s plynom** – odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu plynu a dodaným alebo odobratým množstvom plynu v reálnom čase;
- prevádzkovateľom distribučnej siete** – právnická osoba, ktorá má povolenie na distribúciu plynu; OM odberateľa plynu, uvedený v Zmluve, je pripojený do distribučnej siete PDS;
- odberným miestom alebo OM** – miesto odberu plynu odberateľa vybavené určeným meradlom; za jedno OM sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných odberateľom sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla PDS;
- technickými podmienkami** – dokument vydaný PDS, ktorý zabezpečuje neškodnosť, transparentnosť, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidiel prevádzkovania distribučnej siete a záväzných kritérií technickej bezpečnosti distribučnej siete, a ktoré obsahujú najmä:
 - 11.1. technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania;
 - 11.2. prevádzku a kontrolu určeného meradla;
 - 11.3. princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla;
 - 11.4. zásady prevádzkovania plynárenských zariadení;
 - 11.5. popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučnú sieť;
- prevádzkovým poriadkom** – dokument vydaný PDS a schválený úradom, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom, a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu;
- určeným meradlom** – hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu, toto meradlo podlieha povinnej metrologickej kontrole;
- POD kódom** – jednoznačný identifikátor odberného miesta pridelený PDS;

15. cenníkom:

- a) v čase dodávky plynu platný regulovaný cenník, obsahujúci ceny a podmienky uplatňovania cien za dodávku plynu pre domácnosti, vydávaný Dodávateľom v súlade s platným cenovým rozhodnutím úradu, ktorý je zverejnený na webovom sídle Dodávateľa;
 - b) v čase dodávky plynu platný neregulovaný cenník, obsahujúci ceny a podmienky uplatňovania cien za dodávku plynu pre domácnosti vydaný Dodávateľom pri dodržaní pravidiel stanovených platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, zverejnený na webovom sídle Dodávateľa a platný v čase dodávky plynu.
16. **cenníkom služieb** – v dobe spotreby platný cenník Dodávateľa obsahujúci ceny vybraných služieb a výkonov súvisiacich najmä so zabezpečením dodávky plynu, vyplývajúcich zo žiadosti Odberateľa alebo vyvolaných konaním alebo opomenutím zo strany Odberateľa;
17. **webovým sídlom Dodávateľa** – www.vse.sk;
18. **webovým sídlom úradu** – www.urso.gov.sk;
19. **SIPO** – sústredené inkaso platieb obyvateľstva;
20. **prostriedkami diaľkovej komunikácie** – prostriedky, ktoré slúžia na komunikáciu medzi Dodávateľom a Odberateľom, vrátane uzatvárania Zmluvy, bez súčasnej fyzickej prítomnosti Dodávateľa a Odberateľa, kedy dochádza k vzájomnej komunikácii okrem iného využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu;
21. **Občianskym zákonníkom** – zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;
22. **Zákonom o energetike** – zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
23. **Zákonom o regulácii** – zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov.
24. Ak z ďalších ustanovení týchto OP nevyplýva inak, odborné pojmy (terminológia) a výrazy použité v týchto OP majú význam priradený im v príslušných všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky.
25. Pokiaľ sa odkazuje na Zmluvu, odkaz sa vzťahuje aj na všetky jej časti a prílohy vrátane OP a ďalších príloh okrem prípadov, ak by z príslušného odkazu alebo jeho kontextu vyplývalo niečo iné.
26. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a ustanoveniami OP majú prednosť ustanovenia obsiahnuté v Zmluve za podmienky, že nie sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

ČLÁNOK II. ZMLUVA O ZDRUŽENEJ DODÁVKE

A) UZATVORENIE ZMLUVY O ZDRUŽENEJ DODÁVKE PLYNU

- Zmluva sa uzatvára medzi Dodávateľom a Odberateľom a to najmä v papierovej forme alebo ako elektronický dokument podpísaný elektronickým podpisom v aplikácii určenej Dodávateľom. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke plynu sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
- Zmluva o združenej dodávke plynu sa uzatvára:
 - 2.1 v priestoroch zákazníckeho centra, alebo iného obchodného miesta Dodávateľa 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 vyžiadali;
 - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu³ osobne alebo dorúčením poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú Odberateľ a Dodávateľ súčasne prítomní pri podpísaní Zmluvy. Za včasné prijatie písomného návrhu Odberateľom sa považuje uzatvorenie Zmluvy, alebo Dodatku k platnej zmluve v lehote 14 dní odo dňa keď bol tento návrh doručený Odberateľovi, pokiaľ v Zmluve, alebo Dodatku k platnej zmluve nie je uvedené inak;
 - 2.4 predajom mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa⁴;
 - 2.5 elektronicke, za podmienok stanovených Dodávateľom, a to napr. prostredníctvom formulára na webovom sídle Dodávateľa, mobilnej aplikácie Dodávateľa alebo inými prostriedkami diaľkovej komunikácie, bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán;
 - 2.6 telefonicky, za podmienok ustanovených Dodávateľom (napr. zákaznícka linka Dodávateľa), s následným písomným alebo elektronickým dorúčením Zmluvy Odberateľovi.
- Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom sú obchodné podmienky, cenník, cenník služieb Dodávateľa a plná moc na zastupovanie Odberateľa v zmluvných vzťahoch. Obchodné podmienky sú

formulované jasne a zrozumiteľne, sú k dispozícii v slovenskom jazyku a vydávajú sa v písomnej podobe, alebo elektronickej podobe⁵, pričom Dodávateľ ich zverejní na webovom sídle Dodávateľa. OP sa poskytujú Odberateľovi v písomnej podobe na vyznanie. OP a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na webovom sídle Dodávateľa najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.

- Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami podľa bodov 2.1, 2.2, 2.3 a 2.4 tohto článku, alebo dňom, kedy došlo k prejavu súhlasu Odberateľa a Dodávateľa s uzatvorením Zmluvy podľa bodu 2.5 alebo 2.6. tohto článku. Zmluva je účinná dňom začatia dodávky plynu do OM, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak sa však prostredníctvom jedného dokumentu uzavrie Zmluva zabezpečujúca združenú dodávku do viacerých OM, má sa za to, že vo vzťahu ku každému OM je uzavretá osobitná zmluva. Takéto osobitné zmluvy sa pritom posudzujú samostatne. Samostatne sa posudzujú aj také zmluvy, na základe ktorých sa v jednom dokumente uzatvára zmluva o združenej dodávke plynu a zmluva o združenej dodávke elektriny.
- Ak Odberateľ odoberá plyn za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii a súčasne nemá uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke plynu na dobu presahujúcu 31. december kalendárneho roka, právo na dodávku plynu za cenu regulovanú úradom podľa osobitného predpisu⁶ si uplatní tak, že najneskôr do 31. marca požiada dodávateľa plynu poskytujúceho univerzálnu službu o uzatvorenie Zmluvy o združenej dodávke plynu za cenu regulovanú úradom na nasledujúci kalendárny rok.
- V Zmluve sa Dodávateľ plynu zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prepravu plynu do odberného miesta Odberateľa a prevziať zodpovednosť za odchýlku, a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu.
- Odberateľ odo dňa podpisu Zmluvy poskytne novému dodávateľovi plynu potrebnú súčinnosť smerujúcu k vykonaniu zmeny dodávateľa plynu.
- Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať Zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva; to platí aj pre manželov, osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby⁷.
- 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. Súhlas vlastníka nehnuteľnosti môže byť nahradený predložením dokumentu, ktorý preukazuje právo Odberateľa užívať nehnuteľnosť. Týmto dokumentom môžu byť najmä nájomná zmluva, týkajúca sa predmetnej nehnuteľnosti, predbežné opatrenie alebo právoplatné rozhodnutie súdu, ktorým bolo upravené užívanie právo k predmetnej nehnuteľnosti.
- V prípade, ak o uzatvorení Zmluvy s Dodávateľom žiada osoba, voči ktorej Dodávateľ eviduje neuhradené pohľadávky po lehote splatnosti (ďalej aj ako „dlžník“), má Dodávateľ právo podmieniť uzatvorenie Zmluvy zaplatením záväzkov zo strany dlžníka, s ktorých plnením je voči Dodávateľovi v omeškaní. Rovnako, ak o uzatvorení Zmluvy s Dodávateľom žiada blízka osoba⁸ dlžníka, pričom dlžník bol v právnom postavení Odberateľa u Dodávateľa a dodávka na základe Zmluvy by sa mala realizovať do identického OM, do akého bolo dodávaná dlžníkovia na základe Zmluvy, z ktorej plynú dlžníkové neuhradené záväzky voči Dodávateľovi, má Dodávateľ právo podmieniť uzatvorenie Zmluvy zaplatením záväzkov dlžníka.
- Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu s Odberateľom, ktorý za posledných 12 (slovom: dvanásť) kalendárnych mesiacov pred dňom požiadania o uzatvorenie Zmluvy podstatným spôsobom porušil Zmluvu alebo neoprávnené odoberal plyn.
- V prípade, že Odberateľ plynu počas trvania dodávky poslednej inštalácie neuzatvorí so žiadnym dodávateľom plynu riadnu zmluvu o združenej dodávke plynu, považuje sa jeho ďalší odber plynu po skončení dodávky poslednej inštalácie za odber plynu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu konkludentne uzatvorenej s dodávateľom plynu, ktorý zabezpečoval do daného odberného miesta dodávku poslednej inštalácie. Zmluva sa považuje za uzatvorenú na dobu určitú, pričom dodávateľ plynu priradí Odberateľovi plynu produkt na základe spotreby počas dodávky poslednej inštalácie a odhadu spotreby v ďalšom období. Rovnako vystaví dodávateľ plynu Odberateľovi nový rozpis záloh zohľadňujúci vyššie uvedené. V ostatnom sa na takto uzatvorenú zmluvu vzťahujú tieto OP primerane.

³ § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

⁴ Zákon č. 250/2012 Z. z.

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

⁶ v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

* Štatutárny orgán: predstavenstvo, ktorého aktuálny zoznam členov je uvedený v Obchodnom registri SR a je dostupný na webovej stránke www.orrs.sk

¹ § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

² § 17a Zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

B) ZMENA ZMLUVY O ZDRUŽENEJ Dodávke plynu

- Pokiaľ nie je výslovné v Zmluve alebo v týchto OP ustanovené inak, zmena Zmluvy je možná na základe dohody zmluvných strán aj v inej ako písomnej forme, a to aj v prípade, ak bola Zmluva uzatvorená v písomnej forme.
- Zmluva môže byť zmenená na základe žiadosti Odberateľa (ďalej aj ako „žiadost“):
 - o zmenu tarify, pričom tarifa sa priznáva spravidla najmenej na jeden rok;
 - o zmenu výšky alebo počtu preddávkových platieb;
 - o zmenu spôsobu platobného styku;
 - o zmenu svojich identifikačných údajov (najmä úradná zmena mena, adresy, korešpondenčnej adresy).
- Dodávateľ môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti podávanej žiadosti za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky (napr. žiadost' podaná telefonicky na Linke VSE, písomne v Zákazníckych centrách (ďalej len „ZC“), písomná žiadost' podávaná prostredníctvom internetového portálu na webovom sídle Dodávateľa, písomná žiadost' prostredníctvom elektronickej pošty na adresu info@vse.sk). Rovnako je Dodávateľ oprávnený určiť spôsob akceptovania žiadosti za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky. Dohoda o zmene Zmluvy, ak sa uzatvára na základe žiadosti podanej v súlade s vyššie uvedeným, sa považuje za platne uzavretú, keď Dodávateľ oznámi Odberateľovi akceptovanie žiadosti alebo si Zmluvné strany začnú plniť povinnosti v zmysle žiadosti, pokiaľ nie je v oznámení Dodávateľa stanovené alebo Zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- Zmluva ďalej môže byť zmenená, ak Odberateľ akceptuje produkt ponúkaný Dodávateľom alebo na základe Dohody o prolongácii zmluvy na ďalšie obdobie, pričom táto akceptácia produktu, alebo Dohody o prolongácii zmluvy má za následok zmenu Zmluvy (ďalej spolu aj ako „Akceptácia“). Dodávateľ môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti Akceptácie za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky (napr. telefonicky na Linke VSE, písomne v ZC, Akceptácia podávaná prostredníctvom internetového portálu na webovom sídle Dodávateľa, Akceptácia prostredníctvom elektronickej pošty na adresu Dodávateľa, elektronickým podpisom v aplikácii určenej Dodávateľom, alebo inými prostriedkami diaľkovej komunikácie, bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, za podmienok ustanovených Dodávateľom plynu. Dohoda o zmene Zmluvy, ak sa uzatvára na základe Akceptácie Odberateľa v súlade s vyššie uvedeným, sa považuje za platne uzavretú Akceptáciou zo strany Odberateľa. Písomná forma zmeny Zmluvy je zachovaná aj vtedy, ak zmena obsahuje skenované podpisy oprávnených zástupcov Dodávateľa.
- V prípade, ak k zmene Zmluvy na základe tohto bodu dôjde inak než písomne, Dodávateľ potvrdí Odberateľovi zmenu Zmluvy písomne, a to bez zbytočného odkladu (ďalej aj ako „Potvrdenie“). V prípade, ak k uzatvoreniu dohody o zmene zmluvy došlo inak než v písomnej forme, takáto dohoda sa stane účinnou dorúčením Potvrdenia Odberateľovi, najneskôr však tretí pracovný deň po odoslaní písomného Potvrdenia na adresu Odberateľa naposledy oznámenú Odberateľom. Písomná forma Potvrdenia je zachovaná aj vtedy, ak Potvrdenie obsahuje skenované podpisy oprávnených zástupcov Dodávateľa.
- Zmluva bude zmenená z podnetu Dodávateľa formou oznámenia Odberateľovi za predpokladu zmeny:
 - bankového spojenia Dodávateľa;
 - fakturačného cyklu;
 - výšky a počtu preddávkových platieb za predpokladu, že výška preddávkovej platby bude najviac vo výške 1/11 spotreby plynu za predchádzajúce obdobie, iné úpravy preddávkovej platby podliehajú súhlasu Odberateľa;
 - identifikačných údajov Dodávateľa;
 - identifikačných údajov Odberateľa a/alebo OM bližšie určených Zmluvou, ktoré Dodávateľovi oznámil PDS;
 - odpočtového obdobia oznámeného Dodávateľovi príslušným PDS (podľa čl. V. bod 1).Zmena Zmluvy na základe oznámenia Dodávateľa Odberateľovi sa považuje za platnú a účinnú dorúčením takéhoto oznámenia Odberateľovi spôsobom v súlade s OP, pokiaľ nie je stanovené inak.
- Dodávateľ je oprávnený oznámiť Odberateľovi zmeny vyššie uvedených zmluvných podmienok, ktoré sa Odberateľa týkajú, a to vhodným spôsobom, napr. prostredníctvom informácie o zmene na webovom sídle Dodávateľa, uvedením informácie vo faktúre, informačných materiáloch, prostredníctvom tlačových správ, písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom.

ČLÁNOK III.

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- Cena za dodávku plynu je:
 - regulovaná cena za združenú dodávku plynu stanovená v súlade s cenovým rozhodnutím úradu a určená regulovaným cenníkom dodávky plynu pre Odberateľov podľa podmienok produktu dohodnutých v Zmluve. Z označenia tarify v cenníku musí byť zrejme, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu ide. Odberateľ si môže tarifu dohodnúť v Zmluve, pokiaľ spĺňa podmienky na jej priznanie, ak v Zmluve nie je určené inak.
 - neregulovaná cena za združenú dodávku plynu je určená Dodávateľom a uvedená v neregulovanom cenníku dodávky plynu pre Odberateľov plynu v domácnosti alebo dohodnutá v Zmluve.K cene podľa písm. a), alebo b) tohto bodu sa pripočítava cena za distribúciu, prepravu, skladovanie, DPH a prípadne ďalšie dane a poplatky, a to vo výške a spôsobom stanoveným príslušnými právnymi predpismi.
- V prípade, že vydaním nového cenníka dôjde k zániku tarify dohodnutej v Zmluve, nový cenník zároveň stanoví novú tarifu, ktorou sa doterajšia tarifa nahrádza.

- Cena za dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
- Dodávateľ má právo jednostranne zmeniť cenu za dodávku plynu, pokiaľ zo Zmluvy nevyplýva nič iné. Zmena cenníka alebo vydanie nového cenníka, týkajúce sa zmeny ceny za dodávku plynu, sa uverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle Dodávateľa, a zároveň zverejnením na prevádzkových miestach, resp. zákazníckych centrách Dodávateľa plynu. Dodávateľ je oprávnený určiť Odberateľovi novú tarifu dodávky plynu ak dôjde k zmene podmienok poskytnutia tarify dodávky.
- Dodávateľ si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného Dodávateľom.
- Odberateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom, ako aj cenníkom služieb Dodávateľa oboznámil. Cenník, v ktorom sa nachádzajú informácie o cene plynu vrátane štruktúry ceny ako aj cenník služieb je dostupný vo všetkých ZC a na webovom sídle Dodávateľa www.vse.sk. Tieto informácie môže Odberateľ získať aj telefonicky na Linke VSE 0850 123 333, prostredníctvom elektronickej pošty na adresu info@vse.sk alebo poštou na základe požiadavky.
- Dodávateľ fakturuje odber plynu podľa údajov zistených PDS odpočtom určeného meradla, samoodpočtom alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku PDS. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁷.
- Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva uhrádzanie odberu plynu. Odber plynu je vymedzený riadnymi cyklickými odpočtami určených meradiel v súlade s prevádzkovým poriadkom PDS. Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné OM Odberateľa plynu, pre ktoré je Zmluva uzatvorená. Cyklus odpočtov a fakturácie sú 12-mesačné, pričom nemusia byť zhodné s obdobím kalendárneho roka. Vyúčtovaciu faktúru za spotrebu plynu môže Dodávateľ vystaviť aj v prípade mimoriadneho odpočtu, najmä pri ukončení odberu a pod. Fakturačné obdobie sa nemusí zhodovať s cyklom odpočtu a môže pozostávať z viacerých cyklov odpočtov.
- Odberateľ je povinný uhrádzať Dodávateľovi za dohodnuté opakované dodávky plynu v priebehu fakturačného obdobia preddávkové platby. Výška, počet a splatnosť preddávkových platieb sú stanovené v rozpise preddávkových platieb, ktorý Dodávateľ doručí Odberateľovi prvýkrát po uzatvorení Zmluvy a následne na každé ďalšie fakturačné obdobie spoločne s vyúčtovacou faktúrou. Pri určení výšky preddávkových platieb na ďalšie fakturačné obdobie Dodávateľ zohľadní výšku preddávkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie, a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber plynu Odberateľa za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadväzujúce fakturačné obdobie. Výška preddávkovej platby môže zostať nezmenená, pokiaľ rozdiel medzi preddávkovou platbou vyššou ako nadväzujúce fakturačné obdobie a pôvodnou preddávkovou platbou je v intervale $\pm 10\%$ alebo ± 10 eur z pôvodnej preddávkovej platby, podľa toho, ktorá z týchto hodnôt je nižšia. Dodávateľ alebo Odberateľ v domácnosti môže navrhnuť zachovanie výšky preddávkových platieb na nasledujúce zúčtovacie obdobia, v ktorých predpokladá porovnateľnú spotrebu plynu ako v predchádzajúcom zúčtovacom období, a to až do odvolania alebo do návrhu zmeny preddávkových platieb. Zachovanie rozpisu preddávkových platieb alebo zmena rozpisu preddávkových platieb sa vopred písomne oznámi Odberateľovi. Maximálny počet preddávkových platieb za fakturačné obdobie je 11. Dorúčením nového rozpisu preddávkových platieb, ktorý prekrýva obdobie alebo časť obdobia skôr vystaveného rozpisu preddávkových platieb, sa končí platnosť pôvodného rozpisu preddávkových platieb.
- Dodávateľ má právo zmeniť výšku a počet preddávkových platieb, ako aj právo pri zmene ceny za plyn stanoviť preddávkové platby pre odberateľov, ktorí ich nemali dohodnuté. O preddávkových platiach bude Odberateľ informovaný písomne alebo iným vhodným spôsobom. Zaplatením preddávkovej platby Odberateľ potvrdzuje svoj súhlas so zmenou výšky alebo počtu preddávkových platieb.
- Dodávateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť zmluvne dohodnutú formu úhrady preddávkových platieb v prípade, že je z predchádzajúcich úhrad preddávkových platieb Odberateľa zrejme, že opakovane využíva inú formu úhrady platby, ako má dohodnúť v Zmluve. O zmene formy úhrady platieb bude Odberateľ informovaný vhodnou formou, napr. písomným alebo elektronickým oznámením, prostredníctvom sms správy, vo vyúčtovacej faktúre alebo vystavením nového rozpisu preddávkových platieb. Ak Odberateľ neschválil so zmenou formy úhrady preddávkových platieb, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť písomnou formou Dodávateľovi a dodržiavať formu platby dohodnutú v Zmluve.
- Po zistení skutočného odberu plynu za príslušné fakturačné obdobie zo strany príslušného PDS vypočíta Dodávateľ rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu plynu a súčtom prijatých preddávkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu plynu. Tento rozdiel bude fakturovaný Odberateľovi vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné OM Odberateľa v súlade s cenníkom účinným v období dodávky plynu, pokiaľ v Zmluve nie je dohodnuté inak.
- Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Dodávateľ Odberateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, pokiaľ nie je dohodnuté

- inak (napr. SIPO) a spôsobom dohodnutým v Zmluve. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní odo dňa jej vystavenia. Tento preplatok je Dodávateľ oprávnený započítať voči najbližšie splatným preddávkovým platbám/iným pohľadávkam, ktoré má Dodávateľ voči Odberateľovi.
- Dodávateľ vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry Odberateľovi, ak nedošlo k započítaniu podľa predchádzajúceho bodu:
 - bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa;
 - poštovým peňažným poukazom;
 - prostredníctvom SIPO.
 - V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry Dodávateľom bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má Odberateľ právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddávkovou platbou, ak to oznámi Dodávateľovi, najmenej však 5 dní pred splatnosťou preddávkovej platby.
 - Dodávateľ má právo považovať Odberateľom naviac vykonanú platbu za platbu prijatú pred dodaním určenú na úhradu pohľadávok.
 - Ak:
 - je Odberateľ v omeškaní s úhradou peňažného záväzku voči Dodávateľovi a k úhrade nedošlo ani v lehote dodatočne určenej Dodávateľom;
 - proti Odberateľovi bolo začaté exekučné konanie, bol vyhlásený konkurz;
 - Odberateľ je evidovaný na ktoromkoľvek zo zoznamov dlžníkov vedených Sociálnou poisťovňou, jednotlivými zdravotnými poisťovňami alebo Finančným riaditeľstvom Slovenskej republiky, v centrálnom registri exekúcií vedenom Slovenskou komorou exekútorov alebo v akomkoľvek inom verejne dostupnom zozname alebo registri dlžníkov, ak evidovaný dlh Odberateľa v jednom alebo kumulatívne vo viacerých takýchto registroch a/alebo zoznamoch presahuje sumu 500 EUR alebo dlh trvá dlhšie ako 3 po sebe idúce mesiace;je Dodávateľ oprávnený požadovať od Odberateľa zloženie peňažnej zábezpeky na splnenie, alebo zabezpečenie svojich pohľadávok voči Odberateľovi, a to až do výšky dvojmesačnej platby za združenú dodávku plynu. Pri výpocte výšky zábezpeky v zmysle predchádzajúcej vety sa zohľadnia všetky Zmluvy uzatvorené medzi Dodávateľom a Odberateľom, na základe ktorých sa uskutočňuje dodávka elektriny do OM Odberateľa v čase, keď vzniklo oprávnenie Dodávateľa požadovať zloženie peňažnej zábezpeky od Odberateľa. Odberateľ je povinný zaslať peňažné prostriedky na bankový účet stanovený vo výzve vo výške a v lehote (nie kratšej ako 14 dní od doručenia výzvy) špecifikovanej vo výzve na zloženie peňažnej zábezpeky zaslanej Dodávateľom Odberateľovi. Ak Odberateľ nezloží zábezpeku vo výške, lehota a spôsobom určeným Dodávateľom, je Dodávateľ oprávnený požiadať PDS o obmedzenie/prerušenie distribúcie plynu do OM Odberateľa. Pri skončení zmluvného vzťahu je Dodávateľ oprávnený použiť zábezpeku na uspokojenie svojej pohľadávky z faktúry ukončeného odberu za dodávku plynu (FAUO). Nespotrebovanú časť zábezpeky Dodávateľ vráti Odberateľovi ku dňu splatnosti FAUO. Pre vylúčenie pochybností, zložením peňažnej zábezpeky nie je dotknuté oprávnenie Dodávateľa požiadať PDS o obmedzenie/prerušenie distribúcie plynu do OM Odberateľa ani právo odstúpiť od zmluvy. Pri skončení zmluvného vzťahu je Dodávateľ povinný vrátiť finančnú zábezpeku Odberateľovi najneskôr v deň poskytnutia vyúčtovania za dodávku plynu; pritom je oprávnený započítať to, čo mu Odberateľ z dodávky plynu dlží.
 - Všetky platby podľa Zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v Zmluve a s uvedením variabilného symbolu príslušajúceho danej platbe. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa Zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky, SIPO) znáša každý účastník zmluvy sám, pokiaľ nie je v Zmluve alebo cenníku služieb uvedené inak. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, pod nákladmi spojenými s úhradou záväzkov podľa Zmluvy sa nerozumejú náklady spojené s uplatnením pohľadávky vzniknutej zo Zmluvy.
 - V Zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb:
 - bankové inkaso z bankového účtu Odberateľa plynu – najneskôr do posledného dňa v mesiaci; Odberateľ písomne splnomocní Dodávateľa na posielanie platobných príkazov a u svojho poskytovateľa platobných služieb dohodne súhlas s inkasom v prospech Dodávateľa. Podnet na úhradu všetkých platieb realizuje Dodávateľ;
 - bankový prevod – najneskôr do posledného dňa v mesiaci;
 - SIPO – do posledného dňa mesiaca;
 - poštový peňažný poukaz typu U – najneskôr do posledného dňa v mesiaci;
 - platba v ZC (mieste predaja) – Dodávateľ je pri tomto spôsobe úhrady oprávnený žiadať úhradu manipulačného poplatku stanoveného v cenníku služieb Dodávateľa.
 - V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
 - Pri bezhotovostnom prevode z bankového účtu sa za deň úhrady považuje deň, v ktorom bola platba pripísaná na účet Dodávateľa alebo Odberateľa. Ak Odberateľ vykoná úhradu platby s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet Dodávateľa, ako je uvedený na faktúre, v rozpise preddávkových platieb, upomienke a pod., ak s Odberateľom nie je dohodnuté inak, takáto platba sa považuje za neuhradenú a Dodávateľ je oprávnený vrátiť Odberateľovi platbu ako neidentifikovateľnú a účtovať mu úrok z omeškania vo výške určenej všeobecne záväzným právnym predpisom, a to od dátumu splatnosti faktúry, resp. preddávkovej platby podľa rozpisu preddávkových platieb až do jej riadnej úhrady. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet Dodávateľa alebo Odberateľa, resp. na výplatu v hotovosti, sa za deň úhrady považuje deň prijatia platby

⁷ Napr. 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.

- Dodávateľom, alebo deň kedy poštový podnik pripíše platbu na účet Dodávateľa. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
22. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddávkovú platbu uhradí Odberateľ v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry alebo preddávkovú platbu. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, po jeho predchádzajúcom poverení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom PDS obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do odberného miesta až do zaplatenia ďalšej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XII. bodu 5.
23. Ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou akejkoľvek platby v lehote splatnosti podľa Zmluvy, Dodávateľ má právo Odberateľovi fakturovať poplatok za upomienku, resp. poplatok za nedodržanie platobných podmienok podľa cenníka služieb a úrok z omeškania v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, pričom Dodávateľ uvedie výšku úrokov z omeškania na svojom webovom sídle. Dodávateľ má právo jeho platbu započítať nasledujúcim poradím: najprv na úroky z omeškania, zmluvnú pokutu, Poplatky, a potom na najskôr splatnú istinu. Dodávateľ túto upomienku zasiela Odberateľovi (poštovou prepravou alebo elektronicky na adresu Odberateľa uvedenú v Zmluve.
24. Odberateľ je oprávnený požiadať o odpis faktúry. Vystavenie odpisu faktúry je spolpláňované v zmysle cenníka služieb Dodávateľa.
25. Ak sa Odberateľ a Dodávateľ dohodnú na elektronickom vyhotovovaní faktúry, udeľuje týmto Odberateľ súhlas na to, aby mu Dodávateľ zasielal faktúru výlučne v elektronickej forme (ďalej aj ako „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že Dodávateľ mu nie je povinný zasielať aj faktúru v písomnej (tlačenej) forme. V prípade, ak Odberateľ požiada o vyhotovenie faktúry v písomnej (tlačenej) forme, považuje sa to za vyhotovenie odpisu faktúry. Elektronickú faktúru sprístupňuje Dodávateľ v lehote úradne pre vystavenie faktúry Odberateľovi na webovom sídle Dodávateľa (digitálnom zákazníckom portáli); prístup môže byť podmienený použitím niektorého alebo viacerých bezpečnostných údajov. V prípade dohody s Odberateľom sprístupňuje Dodávateľ elektronickú faktúru zároveň aj jej zaslaním na e-mailovú adresu oznámenú Odberateľom ako nezahešované prílohu elektronickej pošty. Dodávateľ nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Odberateľom. Odberateľ je oprávnený požiadať o zmenu spôsobu vystavovania faktúry. Ak Odberateľ z akéhokoľvek dôvodu požiada o vyhotovenie odpisu faktúry v písomnej (tlačenej) forme, uhradí za túto službu odplatu podľa cenníka služieb.

ČLÁNOK IV.

POVINNOSTI DODÁVATEĽA A POVINNOSTI ODBERATEĽA

1. Dodávateľ je povinný

- 1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu Odberateľovi formou opakovaných dodávok plynu za podmienok dohodnutých v Zmluve a OP,
- 1.2 poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien za združenú dodávku, podmienok dodávky plynu a štruktúry ceny za združenú dodávku,
- 1.3 informovať Odberateľa o zmene ceny za združenú dodávku alebo o zmene OP najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za združenú dodávku alebo zmeny OP prostredníctvom webového sídla Dodávateľa,
- 1.4 uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality⁸; 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 pošte pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie. Za splnenie OP v zmysle štandardov kvality sa považuje zaevidovanie prijatia všetkých potrebných dokumentov v systéme Dodávateľa.

2. Odberateľ je povinný

- 2.1 mať zriadené a pripojené odberné plynové zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými PDS a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení;
- 2.2 mať uzatvorenú zmluvu iba s jedným dodávateľom plynu na dodávku plynu do OM uvedeného v Zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania Zmluvy;
- 2.3 umožniť PDS montáž/demontáž určeného meradla a umožniť PDS prístup k určenému meradlu;
- 2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o odberateľoch plynu PDS;
- 2.5 informovať Dodávateľa o zmene údajov uvedených v Zmluve, ako aj všetkých skutočnostiach, ktoré majú vplyv na výkon práv a povinností Odberateľa realizovaných na základe Zmluvy (najmä: užívanie práva k nehnuteľnosti v ktorom je zriadené OM Odberateľa apod.), a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti;

- 2.6 preukázať Dodávateľovi pri uzatvorení Zmluvy užívanie práva k dotknutej nehnuteľnosti, prípadne preukázať súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním;
- 2.7 preukázať počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa plynu do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívanie práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa vyššie uvedeného bodu 2.6 najmä, ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom spochybnil;
- 2.8 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave;
- 2.9 zabezpečiť, aby v dobe existencie akejkoľvek platnej a účinnej zmluvy s pôvodným dodávateľom (t. j. iným ako Dodávateľom) nevstúpil v rozpore s jej ustanoveniami o ukončení alebo zániku do iného právneho vzťahu s Dodávateľom ohľadne združenej dodávky, a tak spôsobil objektívnu nemožnosť nadobudnutia účinnosti Zmluvy s Dodávateľom, čím znemožnil realizáciu procesu zmeny dodávateľa podľa súvisiaceho všeobecne záväzného právneho predpisu;
- 2.10 odo dňa uzatvorenia Zmluvy povinný poskytnúť Dodávateľovi súčinnosť smerujúcu k vykonaniu zmeny dodávateľa plynu a je povinný zdržať sa právnych a iných úkonov, ktorých účelom alebo následkom bude nevykonanie zmeny dodávateľa plynu alebo zmarenie procesu zmeny dodávateľa plynu, napr. 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 bodu 2.10, rovnako ako aj ustanovenie nasledujúceho bodu 2.11 týchto OP nadobúdajú účinnosť už ku dňu uzatvorenia Zmluvy.
- 2.11 v prípade porušenia niektorej zo zmluvných povinností uvedených v predchádzajúcom bode 2.10 týchto OP zo strany Odberateľa, je Odberateľ povinný nahradiť Dodávateľovi škodu, ktorú mu v dôsledku toho vznikla, tým nie je dotknuté právo Zmluvných strán dohodnúť si v Zmluve aj zmluvnú pokutu.
- 2.12 Zdržať sa sa výkonu podnikateľskej činnosti na OM a neposkytnúť OM tretej osobe k užívaniu, ak by sa mala na OM vykonávať podnikateľská činnosť t.j. na OM identifikovanom v Zmluve sa jedná výlučne o odber plynu slúžiaci pre vlastnú spotrebu Odberateľa v jeho domácnosti. Ak Odberateľ, alebo tretia osoba užívajúca OM identifikovanú v Zmluve vykonáva na tomto OM podnikateľskú činnosť, je tento odber v zmysle platnej legislatívy neoprávneným odberom podľa týchto OP a Odberateľ nielen zodpovedá, ale je aj povinný uhradiť Dodávateľovi škodu, ktorá mu týmto neoprávneným odberom vznikla.

ČLÁNOK V.

DODÁVKA A MERANIE PLYNU

1. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje PDS určeným meradlom vo vlastníctve PDS v mieste dodávky v súlade s prevádzkovým poriadkom a technickými podmienkami PDS, ktoré má PDS zverejnené na svojom webovom sídle. Zistenie stavu určeného meradla sa vykonáva v tomto poradí:
 - 1.1 PDS fyzickým odpočtom;
 - 1.2 samodočtom Odberateľa, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo PDS alebo prostredníctvom Dodávateľa najneskôr v 2. pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu;
 - 1.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa vyššie uvedeného bodu 1.1 z dôvodu nedostupnosti meradla a Odberateľ neoznámí stav meradla podľa vyššie uvedeného bodu 1.2, odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
2. Na základe požiadavky Odberateľa a za podmienky, že PDS takýto mimoriadny odpočet umožňuje, je možné vykonať mimoriadny odpočet mimo určeného termínu odpočtu. Náklady na vykonanie takéhoto mimoriadneho odpočtu je však povinný uhradiť Odberateľ.
3. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje PDS po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje PDS.
4. Odberateľ je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž/demontáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť PDS kontrolu odberného plynového zariadenia OM Odberateľa.
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 PDS 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. PDS je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. PDS pri výmene určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva plynu a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového

- určeného meradla po výmene. Ak sa Odberateľ nezučastní výmeny určeného meradla, je PDS povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave určeného meradla pred výmenou o stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla Odberateľom. Pri každej výmene určeného meradla je PDS povinný poskytnúť odberateľovi plynu písomne alebo elektronicky informáciu o jednotlivých funkciách inštalovaného meradla a spôsoboch odčítania meraných hodnôt, ktoré mu umožnia kontrolovať spotrebu plynu; informáciu môže PDS poskytnúť aj odkazom na svoje webové sídlo, ak je tam táto informácia zverejnená.
7. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä:
- 7.1 výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
 - 7.2 výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla, 7.3 výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,
 - 7.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
8. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom PDS, resp. technickými podmienkami PDS.
9. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu PDS a za podmienok stanovených PDS odberateľ plynu nesmie vykonať alebo umožniť vykonať tretej osobe akýkoľvek zásah do odberného plynového zariadenia.
10. Odberateľ plynu je povinný udržiavať pripojené odberné plynové zariadenie v stave spôsobilom na užívanie. PDS je oprávnený kontrolovať, či sa pri pripojení a prevádzke odberného plynového zariadenia dodržiajú podmienky zmluvy o pripojení.
11. Dodanie plynu do OM Odberateľa sa považuje za splnené prechodom plynu z príslušnej distribučnej siete cez určené meradlo do predmetného OM Odberateľa. V OM prechádza na Odberateľa tiež nebezpečenstvo škody a vlastnícke právo k dodanému plynu.
12. Počiatočný stav meradla pri začiatku dodávky plynu podľa Zmluvy stanoví príslušný PDS⁹.

ČLÁNOK VI.

OBMEDZENIE A PRERUŠENIE DISTRIBÚCIE PLYNU

1. Odberateľ týmto berie na vedomie, že PDS je oprávnený obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu v prípadoch stanovených v Zákone o energetike a v príslušných ustanoveniach prevádzkového poriadku PDS. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia Dodávateľ nie je povinný dodávať plyn a zabezpečovať distribučné služby podľa Zmluvy.
2. PDS informuje Odberateľa o plánovanom obmedzení alebo prerušení distribúcie plynu v súlade so zákonom o energetike a prevádzkovým poriadkom PDS.
3. Dodávateľ má právo požiadať príslušného PDS o prerušenie alebo obmedzenie distribúcie plynu Odberateľovi, s ktorým má Dodávateľ uzatvorenú Zmluvu, ak Odberateľ podstatne poruší Zmluvu aj po doručení predchádzajúceho upozornenia a nesplní svoj záväzok ani v dodatočnej lehote. Ak podstatné porušenie spočíva v neuhradení preddávkového platby alebo nedoplatku z vyúčtovacej faktúry do určeného dňa splatnosti, Dodávateľ je povinný Odberateľa na tento stav upozorniť a určiť nový termín splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako 30 pracovných dní odo dňa odoslania upozornenia o neuhradení záväzku Odberateľa. Náklady na odoslanie upozornenia podľa predošlej vety znáša Odberateľ.
4. Dodávateľ je povinný odoslať prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb do vlastných rúk Odberateľovi najneskôr osem pracovných dní pred plánovaným prerušením dodávky plynu informáciu o dátume plánovaného prerušenia dodávky plynu. Náklady na odoslanie informácie podľa prvej vety znáša Odberateľ. Uvedené platí aj o všetkých nákladoch opätovného obnovenia distribúcie plynu po predchádzajúcom prerušení alebo obmedzení distribúcie z dôvodov na strane Odberateľa. Pri oprávnenom prerušení alebo obmedzení distribúcie plynu nevzniká Odberateľovi právo na náhradu škody, vrátane ušlého zisku.

ČLÁNOK VII.

NEOPRÁVNENÝ ODBER A NÁHRADA ŠKODY

1. Na účely OP je neoprávneným odberom plynu odber:
 - 1.1 bez uzatvorenej zmluvy;
 - 1.1.1 o pripojení k distribučnej sieti;
 - 1.1.2 o združení dodávke plynu;
 - 1.1.3 o prístupe do distribučnej siete a distribúcií plynu;
- 1.2 nemeraného plynu;
- 1.3 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu;
- 1.4 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované PDS;
- 1.5 ak Odberateľ neumožnil PDS prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ neumožnil prerušenie dodávky plynu;
- 1.6 ak Odberateľ nedodržiavať zmluvne dohodnuté platobné alebo zo strany PDS;
- 1.7 ak Odberateľ nedodržiavať zmluvne dohodnuté platobné podmienky;

⁸ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom a účinnom znení.

⁹ § 64 ods. 7 písm. s) Zákona o energetike v spojení s § 56 vyhlášky č. 24/2013 Z. z. v znení neskorších predpisov.

- 1.8 ak Odberateľ opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to PDS vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorú doručenie Odberateľ potvrdil.
2. Odberateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere plynu Odberateľa meraného meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí ako cena neoprávnené odobratého množstva plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí podľa osobitného predpisu¹⁰.
3. Ku dňu prerušenia dodávky plynu z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Odberateľa má Dodávateľ právo požiadať PDS o vykonanie mimoriadneho odpočtu. Po odstránení dôvodov obmedzenia alebo prerušenia bude dodávka plynu obnovená v zmysle Prevádzkového poriadku príslušného PDS. Takéto služby má Dodávateľ právo spoľatniť Odberateľovi v zmysle cenníka služieb.

ČLÁNOK VIII.

POUČENIA PRE ODBERATEĽA SÚVISIACE S DODÁVKOU PLYNU

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi plynu poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku plynu podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že Odberateľ uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom plynu, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie. Ak dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn odberateľom, Zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn. PDS najneskôr 15 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:
 - a) deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie;
 - b) dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie;
 - c) zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávky plynu;
 - d) dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie;
 - e) poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie.
2. Dodávateľ je povinný dodržiavať pravidlá a postupy súvisiace s dodávkou plynu, aby Odberateľ za cenu, ktorú platí za plyn, dostal primeranú kvalitu. Pri dodávkach plynu sú štandardy kvality, spôsob ich vyhodnocovania, vrátane spôsobu výpočtu a úhrady kompenzačných platieb stanovené vyhláškou¹¹, ktorej znenie uverejnil úrad na svojom webovom sídle.
3. Informácie o právach a povinnostiach koncového odberateľa plynu sú uvedené na webovom sídle Dodávateľa www.vse.sk.

ČLÁNOK IX.

REKLAMAČNÉ KONANIE

1. Ak ktorákoľvek zo Zmluvných strán zistí chyby alebo omyly pri fakturácii platieb podľa Zmluvy alebo OP, vzniknuté najmä, ale nielen, nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny za združenú dodávku plynu, chybou v písaní alebo počítaní vo fakturácii, nevratením nezapočítaných zaplatených preplatkov a pod., vznikne jej nárok na iniciáciu konania o vyrovnaní vzájomného rozdielu (ďalej len „predmet reklamácie“).
2. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - 2.1 písomne u Dodávateľa na adrese určenej pre písomný styk, ktorá je uvedená v Zmluve, na webovej stránke Dodávateľa alebo následne písomne oznámená Dodávateľom pre doručovanie (ďalej len „korešpondenčná adresa“);
 - 2.2 prostredníctvom vyplnenia formulára službiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa, ak Dodávateľ takúto možnosť poskytuje;
 - 2.3 osobne na kontaktných miestach Dodávateľa, ak ich má Dodávateľ zriadené, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
3. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:
 - 3.1 identifikáciu Odberateľa:
 - 3.1.1 meno a priezvisko;
 - 3.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ;
 - 3.1.3 zákaznícke číslo, resp. číslo Zmluvy alebo POD kód odberného miesta;
 - 3.2 presný popis s odôvodnením reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie;
 - 3.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie;

- 3.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka;
- 3.5 podpis Odberateľa, alebo osoby oprávnenej konať za Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
4. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti, Dodávateľ je povinný vyzvať Odberateľa na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorú nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predĺži ju sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie. Ak doručená reklamácia neobsahuje ani údaje umožňujúce identifikovať Odberateľa a jeho adresu na doručovanie a Dodávateľ nepozná žiadnu inú adresu, na ktorej by Odberateľa mohol zastihnúť, podanie Odberateľa sa bude považovať za neoprávnené.
5. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
6. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
7. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
8. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
 - 8.1 pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie;
 - 8.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty;
 - 8.3 pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe;
 - 8.4 pri podaní prostredníctvom webového formulára – deň prijatia automaticky generovanej spätnej e-mailovej správy o prijatí reklamácie.
9. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 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.
10. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis¹² neustanovuje inak.
11. Dodávateľ vykladá/doručí preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
12. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddávkových platieb, Vyúčtovacej faktúry alebo inej Dodávateľom vystavenej faktúry súvisiacej so združenou dodávkou plynu.
13. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
14. Odberateľ je oprávnený písomne reklamovať Rozpis preddávkových platieb na príslušné obdobie z dôvodu jeho neprimeranosti najneskôr do splatnosti prvej takto predpísanej preddávkovej platby, pokiaľ sa nedohodne s Dodávateľom inak.

ČLÁNOK X.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

1. Odberateľ má právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu v súlade s podmienkami uvedenými v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a to v prípade, že Dodávateľ odpovedal na jeho žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Žiadosť o nápravu má Odberateľ plynu právo podať Dodávateľovi plynu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Dodávateľ plynu vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Dodávateľ plynu porušil jeho práva.
2. Podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu nemá vplyv na právo odberateľa plynu domáhať sa svojich práv na vecne a miestne príslušnom súde Slovenskej republiky.
3. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je zverejnený na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Medzi subjekty alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zapísané v registri vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky patrí aj úrad, ktorého pravidlá alternatívneho riešenia sporov sú zverejnené na webovom sídle úradu www.urso.gov.sk. Ak je subjektom alternatívneho riešenia sporov úrad, návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu sa doručí na adresu úradu: Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava alebo elektronicke na adresu ars@urso.gov.sk.
4. Odberateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ČLÁNOK XI.

ZÁNIK ZMLUVY

1. Zmluva o združenej dodávke plynu za cenu nepodliehajúcu regulácii uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá. Ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú a zároveň je v nej dohodnuté, že doba trvania Zmluvy sa predlžuje o ďalších 12 kalendárnych mesiacov, a to aj opakovane, k predĺženiu trvania Zmluvy dôjde, ak Odberateľ alebo Dodávateľ nedoručí písomne oznámenie druhej Zmluvnej strane, že trvá na ukončení zmluvy (ďalej len „Oznámenie o neprolongovaní Zmluvy“),

- najskôr 6 mesiacov a najneskôr 3 mesiace pred uplynutím doby trvania Zmluvy alebo pred uplynutím každej ďalšej predĺženej doby trvania Zmluvy. Na Oznámenie o neprolongovaní Zmluvy z dôvodu zmeny Dodávateľa sa hľadí, akoby nebolo doručené, ak Odberateľ alebo nový dodávateľ nepožiadajú v stanovenej lehote (v právnych predpisoch, resp. Prevádzkovom poriadku PDS) o zmenu Dodávateľa ku dňu nasledujúcemu po dni, keď má podľa oznámenia uplynúť platnosť Zmluvy, pričom Zmluva sa predlžuje, tak ako je upravené v Zmluve.
2. Zmluva o združenej dodávke plynu za cenu regulovanú úradom sa uzatvára na dobu určitú v trvaní jedného kalendárneho roka. To neplatí pre zmluvu so zraniteľným odberateľom podľa bodu 3, ktorá sa uzatvára na dobu do konca kalendárneho roka, v ktorom zraniteľnému odberateľovi vznikne prvýkrát právo ukončiť zmluvu podľa bodu 3 prvej vety. Zmluvu o združenej dodávke plynu za cenu regulovanú úradom je možné vypovedať len podľa bodu 3. Na Zmluvu o združenej dodávke plynu za cenu regulovanú úradom sa nevzťahuje čl. XIII. body 3 až 4, ak dochádza k zmene ceny za dodávku plynu alebo obchodných podmienok dodávky plynu v dôsledku rozhodnutia úradu.
3. Ak Odberateľ neurobí do 31. marca prejav vôle ukončiť zmluvu o združenej dodávke plynu za cenu regulovanú úradom k 31. decembru, Zmluva sa obnovuje na nasledujúci kalendárny rok. Tým nie je dotknuté právo Odberateľa na zmenu dodávateľa plynu v súlade s právnymi predpismi. Ak Odberateľ urobí do 31. marca prejav vôle ukončiť Zmluvu o združenej dodávke plynu za cenu regulovanú úradom doručením oznámenia o výpovedi Dodávateľovi, Zmluva zaniká k 31. decembru.
4. Ak je s Odberateľom uzatvorená Zmluva o dodávke plynu na dobu určitú dlhšiu ako 3 roky, mení sa po uplynutí 3 rokov od uzatvorenia Zmluvy doba trvania zmluvného vzťahu na 12 mesiacov, ak zostávajúca doba trvania pôvodného zmluvného vzťahu presiahne 12 mesiacov. To isté platí, ak Zmluva uzatvorená s Odberateľom na dobu určitú obsahuje dojednanie, ktoré umožňuje obnoviť zmluvu alebo predĺžiť trvanie zmluvného vzťahu bez výslovného prejavu vôle Odberateľa tak, že celková doba trvania zmluvného vzťahu presiahne 3 roky od uzatvorenia Zmluvy. Obnoví Zmluvu alebo predĺži trvanie zmluvného vzťahu po uplynutí doby podľa prvej vety je možné najviac na ďalších 12 mesiacov, a to aj opakovane.
5. Zraniteľný odberateľ, ktorý sa pripája do siete alebo ktorý pokračuje v odbere plynu na odbornom mieste po zmene odberateľa plynu a zraniteľný odberateľ, ktorému dodáva plyn dodávateľ poslednej inštancie, si právo na dodávku plynu za cenu regulovanú úradom podľa osobitného predpisu¹² v priebehu kalendárneho roka uplatní tak, že požiada dodávateľa plynu poskytujúceho univerzálnu službu o uzatvorenie zmluvy o združenej dodávky plynu za cenu regulovanú úradom.
6. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, telefonickým alebo elektronickým potvrdením Odberateľa plynu a to najmä, ak Odberateľ plynu preukáže, že ukončuje odber plynu do OM z dôvodu zmeny trvalého bydliska, alebo prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k dátumu, ktorý potvrdí PDS. Odberateľ musí požiadať o ukončenie Zmluvy podľa predchádzajúcej vety najmenej 20 pracovných dní vopred a umožniť Dodávateľovi vykonanie úkonov súvisiacich s ukončením odberu.
7. Zmluva zanikne taktiež v prípade preukázania skutočnosti potvrdzujúcej zánik práva Odberateľa užívať nehnuteľnosť, a to dňom ukončenia dodávky plynu do OM.
8. Zmluva zanikne, ak dôjde k prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa OM nachádza a Odberateľ opustil OM a o uzatvorenie zmluvy na predmetné OM požiada nový vlastník nehnuteľnosti. Uvedené platí obdobne aj v prípade zániku nájomu nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť. Zmluva s pôvodným Odberateľom v týchto prípadoch zaniká ku dňu začatia dodávky plynu do predmetného OM na základe uzatvorenej Zmluvy medzi Dodávateľom a novým Odberateľom.
9. Ak počas platnosti zmluvy Dodávateľ plynu a Odberateľ plynu uzavzú novú Zmluvu týkajúcu sa toho istého OM, dňom nadobudnutia účinnosti novej Zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
10. Zmluva zanikne ku dňu zániku zmluvy o pripojení s PDS pre OM.
11. Dodávateľ zašle Odberateľovi alebo splnomocnenému zástupcovi akceptačný list do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výpovede zo Zmluvy alebo odstúpenia od Zmluvy, prípadne ho v rovnakej lehote informuje o dôvodoch neakceptovania výpovede. Akceptačný list môže byť nahradený dohodnutým spôsobom komunikácie medzi Dodávateľom a splnomocneným zástupcom (napr. elektronicky vo forme zoznamu v tabuľkovom editore). Splnomocnený zástupca bezodkladne informuje Odberateľa o dôvodoch neakceptovania výpovede. Ak Dodávateľ nezašle Odberateľovi alebo splnomocnenému zástupcovi akceptačný list, výpoveď zo Zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy sa považujú za platné a akceptované. Uvedené nemá vplyv na právo Dodávateľa podať námietku proti zmene dodávateľa podľa § 17 ods. 11 zákona o energetike.
12. Zmena odberateľa plynu na OM je možná len vtedy, ak nový odberateľ plynu uvedie v Zmluve všetky nevyhnutné náležitosti, rozhodné pre možnosť začatia dodávky, najmä identifikačné údaje odberateľa plynu, identifikačné údaje OM vrátane údajov o OM a všetky technické atribúty OM (predpokladaný ročný odber, tarifa). V prípade zmeny odberateľa plynu na OM Zmluva s pôvodným odberateľom plynu zaniká najneskôr dňom nadobudnutia účinnosti novej Zmluvy.
13. V prípade, že z písomného úkonu Odberateľa nebude úplne zjré, o aký písomný prejav vôle ide a čoho sa domáha, Dodávateľ vyvinie maximálne úsilie, aby zistil, či Odberateľ svojim úkonom sleduje a po doplnení informácií zo strany Odberateľa bude konať v súlade so zmluvnými podmienkami.

¹² Zákon č. 250/2012 Z. z.

¹⁰ Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

¹¹ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom a účinnom znení.

ČLÁNOK XII.

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 posledných 12 kalendárnych mesiacov opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu Odberateľovi plynu;
 - 2.2 Dodávateľ je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo Zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy Odberateľ; a
 - 2.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu;
 - 2.4 nastane iné porušenie povinností Dodávateľom, ak je týmto OP alebo Zmluvou definované ako podstatné porušenie.
3. Účinky odstúpenia nastávajú dňom predchádzajúcim dňu prvého možného termínu zmeny dodávateľa plynu, podľa pravidiel pre fungovanie trhu s plynom a v súlade s procesom zmeny meny dodávateľa podľa Prevádzkového poriadku príslušného PDS.
4. Všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy zostávajú zachované a zmluvné strany sú povinné vyrovnať všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy.
5. Dodávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy, ak:
 - 5.1 je Odberateľ voči Dodávateľovi v omeškaní s úhradou ceny za dodávku plynu alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu a neuhradí ju ani v náhradnej lehote uvedenej v doručenej písomnej výzve;
 - 5.2 Odberateľ nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu, napr. zmluvnú pokutu, úroky z omeškania alebo inú peňažnú sumu, so zaplatením ktorej mešká, ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke;
 - 5.3 Odberateľ má v čase trvania Zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom plynu;
 - 5.4 sa preukáže neoprávnený odber plynu na OM v zmysle zákona o energetike;
 - 5.5 sa preukáže, že údaje uvedené Odberateľom v zmluve sú nepravdivé, resp. ak Odberateľ neuvedie Dodávateľovi údaje alebo poskytne nepravdivé údaje nevyhnutné na podanie úplnej žiadosti o uskutočnenie zmeny dodávateľa u PDS;
 - 5.6 nastane závažné porušenie prevádzkového poriadku príslušného PDS;
 - 5.7 nastane neplnenie povinností vyplývajúcich Odberateľovi zo zákona o energetike, zákona o regulácii, pravidiel trhu a súvisiacich predpisov;
 - 5.8 nedôjde ku zmene dodávateľa plynu na OM Odberateľa z dôvodov na strane Odberateľa pred začatím dodávky plynu od Dodávateľa;
 - 5.9 Odberateľ nepreukáže užívatelia právo podľa čl. IV. bod 2.6;
 - 5.10 nastane iné porušenie povinností, ak je týmto OP alebo zmluvou definované ako podstatné porušenie.
6. Odstúpenie od Zmluvy sa uskutočňuje písomnou alebo elektronickou formou. Zmluva zaniká a teda účinnosť odstúpenia nastáva okamihom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane alebo neskôrším dňom uvedeným v tomto oznámení. Dodávateľ nezodpovedá za škody spôsobené odstúpením od Zmluvy podľa týchto OP. Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté pred odstúpením, a tiež nie je dotknutý nárok na náhradu škody, na zmluvnú pokutu, nároky vyplývajúce z porušenia zmluvy a týchto OP, ani iné ustanovenia, ktoré podľa Zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po skončení Zmluvy. Vyúčtovanie dodávky plynu zabezpečovanej do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy a úhradu prípadných preplatkov a nedoplatkov, vyplývajúcich z vyúčtovacej faktúry, sa uskutoční primerane postupom, ktorý sa použije pri zmene dodávateľa plynu.

ČLÁNOK XIII.

VÝPOVEĎ ZMLUVY

1. Zmluvu za neregulovanú cenu uzatvorenú na dobu neurčitú môžu Odberateľ plynu, alebo Dodávateľ bezodplatne vypovedať jednostrannou výpoveďou podľa podmienok uvedených

v Zákone o energetike, pri dodržaní výpovednej lehoty jeden mesiac, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca. Zmluva za neregulovanú cenu uzatvorená na dobu určitú zaniká uplynutím dohodnutej doby, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

2. Zmluvu za regulovanú cenu, môže Odberateľ bezodplatne vypovedať v lehote do 31. marca kalendárneho roka, v ktorom aktuálne prebieha dodávka plynu do OM Odberateľa (rok t). V takom prípade Zmluva za regulovanú cenu zaniká ku dňu 31. decembra roka t.
3. Odberateľ môže Zmluvu za neregulovanú cenu vypovedať bezodplatne v prípade ak nesúhlasí so zmenou OP alebo zmenou ceny za dodávku plynu. Dodávateľ je povinný oznámiť Odberateľovi zmenu OP, alebo zmenu ceny za dodávku plynu v lehote 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, a to prostredníctvom zverejnenia zmien na svojom webovom sídle alebo iným vhodným spôsobom. Oznámenie o výpovedi musí Odberateľ doručiť Dodávateľovi najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny OP, alebo zmeny ceny za dodávku plynu. Toto právo sa vzťahuje aj na Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú. Účinky výpovede nastanú dňom určeným v oznámení, najskôr však k plánovanému dňu účinnosti zmeny OP, alebo zmeny ceny za dodávku plynu.
4. Odberateľ môže Zmluvu za neregulovanú cenu vypovedať bezodplatne v prípade ak Dodávateľ neoznámí zmenu OP, alebo zmenu ceny za dodávku plynu, formou zverejnenia týchto zmien na svojom webovom sídle alebo iným vhodným spôsobom v lehote 30 dní pred nadobudnutím účinnosti tejto zmeny. Oznámenie o výpovedi musí Odberateľ doručiť Dodávateľovi najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny OP, alebo zmeny ceny za dodávku plynu, s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi Zmluvy Dodávateľovi. Deň účinnosti výpovede určený v oznámení o výpovedi má za následok zánik Zmluvy za neregulovanú cenu, najskôr však k 15-temu dňu odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi a najneskôr ku dňu uplynutia troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny.
5. Výpoveď zo Zmluvy musí byť doručená písomne a musí obsahovať identifikačné údaje odberateľa plynu, označenie Zmluvy s označením OM jeho POD kódom, ktorej sa výpoveď týka, a v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú aj uvedenie dôvodu, v zmysle bodu 4. tohto článku, pre ktorý Odberateľ plynu výpoveď podáva.
6. Na výpoveď Zmluvy, resp. oznámenie o neprolongovaní Zmluvy z dôvodu zmeny Dodávateľa sa hľadí akoby neboli doručené, ak Odberateľ alebo nový dodávateľ nezabezpečia proces zmeny dodávateľa v súlade so znením právnych predpisov, resp. prevádzkového poriadku PDS ku dňu nasledujúcemu po dni, keď má podľa výpovede, resp. oznámenia o neprolongovaní uplynúť platnosť Zmluvy. Zmluva zostáva aj naďalej v platnosti.
7. Ak je Zmluva uzavretá pre viac OM, môže dôjsť k ukončeniu zmluvného vzťahu pre každé OM zvlášť.
8. Po zániku Zmluvy Dodávateľ vystaví faktúru za združenú dodávku plynu ku dňu ukončenia odberu, resp. odpojenia OM (tzv. faktúra ukončeného odberu), ktorú je Odberateľ povinný uhradiť.

ČLÁNOK XIV.

DORUČOVANIE

1. Písomnosť je možné doručiť niektorým z nasledujúcich spôsobov:
 - 1.1 osobným doručením, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti Odberateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, ak ich adresát odmietne prevziať;
 - 1.2 do elektronickej schránky podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov;
 - 1.3 na elektronickej adresu Dodávateľa/Odberateľa (mailom) oznámenú druhej zmluvnej strane;
 - 1.4 prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby.
2. Písomnosti, ktoré Odberateľ alebo Dodávateľ zasielajú 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 odporela 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 posledný deň od uloženia zásielky na pošte;
- 2.3 zásielka možná 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 posledný deň odbernej lehoty.
3. Písomnosti okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, oznámenie o neprolongovaní zmluvy, odstúpenia od zmluvy, uzatvorenia zmluvy a prepisu OM je možné doručovať aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu Odberateľa alebo Dodávateľa, ktorú Odberateľ alebo Dodávateľ na tento účel oznámil druhej strane. Odberateľ je povinný použiť pre účely uvedené v predošlej vete formuláre, ktoré uverejnil Dodávateľ na svojom webovom sídle 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 a elektronickej adresy (e-mail) v lehote uvedenej v čl. IV. 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 XV.

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. V súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov Dodávateľ ako Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje Odberateľa, uvedené v Zmluve, na účel jednoznačnej identifikácie Odberateľa, na zabezpečenie dodávky plynu, poskytovania služieb súvisiacich so zmluvou, komunikáciu s Odberateľom, archíváciu zmlúv a vymáhanie vzniknutých pohľadávok.
2. Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov sú popísané v Pravidlách ochrany osobných údajov spoločnosti Východoslovenská energetika a.s., ktoré sú dostupné na webovom sídle Dodávateľa www.vse.sk, alebo v zákazníckych centrách Dodávateľa.
3. V prípade, že sa Odberateľ domnieva, že jeho práva na ochranu osobných údajov boli porušené, môže podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27 (<https://dataprotection.gov.sk/uouu/>).

ČLÁNOK XVI.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Dodávateľ môže na zasielanie správ, informácií, potvrdení o doručení správ, urgencií, upomienok a iných oznámení vo veci zmluvy a jej plnenia využiť elektronické prostriedky, predovšetkým elektronickej pošty, krátke textové správy (SMS) na elektronickej komunikácii s Odberateľom, pokiaľ Odberateľ má takýto kontakt k dispozícii. Toto sa ďalej vzťahuje aj na zasielanie obchodných oznámení vo veci dodávok plynu a súvisiacich služieb v elektronickej forme. Odberateľovi prináleží právo odmietnuť obchodné oznámenie zasielané elektronicou formou podľa platných právnych predpisov.
2. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v Zmluve a v OP, sa riadia príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Za nedodržanie zmluvných podmienok, s výnimkou omeškania sa Odberateľa s úhradou nedoplatku z Vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovej platby, môže byť v Zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v Zmluve primerane zohľadňuje porušenie ustanovenie OP.
4. OP platia pre všetky produkty, ktoré ponúka Dodávateľ odberateľom.
5. Pokiaľ je za Odberateľa ako splnomocniteľa pri uzatváraní, zmene alebo ukončení Zmluvy uskutočňovaný úkon na základe plnomocenstva, je Dodávateľ oprávnený požadovať úradne overený podpis splnomocniteľa.
6. Obchodné podmienky Dodávateľa plynu nadobúdajú účinnosť dňom uvedeným v týchto obchodných podmienkach.

Dodávateľ
Východoslovenská energetika a.s.
Mlynská 31, 042 91 Košice
Bankové spojenie: Citibank Europe plc, pobočka zahr. banky
SK46 8130 0000 0021 1074 0201 BIC: CITI SKBA
IČO: 44483767 DIČ: 2022730457 IČ DPH: SK2022730457
Obchodný register Okresného súdu Košice I, oddiel Sa, vložka
č. 1628/V
www.vse.sk

Platobné údaje
NA VRÁTENIE 266,00 EUR
Variabilný symbol 3540000000
Dátum splatnosti 15.05.2023
Dátum dodania 30.04.2023
Dátum vyhotovenia 03.05.2023
Spôsob úhrady Prikaz na úhradu
Mena dokladu EUR

Ján Plynár
Plynárenská 2
921 01 Piešťany

Odberateľ
Ján Plynár
Plynárenská 2
921 01 Piešťany
Zákaznícke číslo: 5200000000
(Uvádajte, prosím, pri kontakte s našou spoločnosťou.)

Fakturačné obdobie: 01.05.2022 – 30.04.2023

Názov položky	Spolu s DPH
Spotrebovaný zemný plyn	1 711,80
Zaplatené preddávkové platby	-1 977,80
PREPLATOK – NA VRÁTENIE	266,00

Rozpis platieb na nasledujúce obdobie

Splatnosť	15.06.2023	17.07.2023	15.08.2023	18.09.2023	16.10.2023	15.11.2023	15.12.2023	15.01.2024	15.02.2024	15.03.2024	15.04.2024
Platba	167,70	167,70	167,70	167,70	167,70	167,70	167,70	167,70	167,70	167,70	167,70

Vybaviť všetko
online vo VSE?

Jednoduchšie ako
uvariť čaj



- Jednoduché ako v pobočke
- Ľahké prihlásenie
- Potvrdenie zmeny ihneď

www.vse.sk

Strana 1 z 4

PRIEMERNÉ SPOTREBY PLYNU V JEDNOTLIVÝCH TARIFÁCH V ROKU 2022

Tarifa	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
Priemerná spotreba (kWh)	1 027	12 812	28 258	45 719	69 555	85 398	111 633	-

INFORMÁCIA O ZLOŽKÁCH CENY ZA DODÁVKU PLYNU

Povinnosť informovať zákazníkov o jednotlivých zložkách ceny za dodávku plynu vyplýva zo zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike v platnom znení a zákona č. 321/2014 Z. z. o energetickej efektívnosti v platnom znení. Cena za dodávku zemného plynu zahŕňa v zmysle rozhodnutia Úradu pre reguláciu sieťových odvetví: cenu za dodávku plynu a súvisiace plnenia pozostávajúce z položiek: cena za dodávku plynu, službu štruktúrovania a prevzatia zodpovednosti za odchýlky, cena za distribúciu a prepravu plynu podľa v čase dodávky platných cenových rozhodnutí Úradu pre reguláciu sieťových odvetví.

Priemerná predpokladaná výška nákladov zohľadnených vo fixnej mesačnej sadzbe (EUR/mesiac) bez DPH

Tarifa	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
Distribúcia plynu	2,05	5,47	8,79	14,21	47,67	58,40	145,67	325,83
Obchodná činnosť dodávateľa plynu	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50

Priemerná predpokladaná výška nákladov zohľadnených v sadzbe za odobratý plyn (EUR/kWh) bez DPH

Tarifa	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
Dodávka plynu, ktorá zahŕňa nákup plynu vrátane obchodnej činnosti dodávateľa plynu	0,0290	0,0285	0,0285	0,0282	0,0398	0,0398	0,0398	0,0398
Prístup do prepravných sietí a preprava plynu	0,00203	0,00286	0,00286	0,00286	0,00286	0,00286	0,00286	0,00286
Prístup do distribučnej siete a distribúcia plynu	0,0277	0,0115	0,0111	0,0094	0,0087	0,0086	0,0042	0,0037
Prístup do zásobníka a uskladňovanie plynu	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

Dodávka zemného plynu pre domácnosti je oslobodená od spotrebnej dane. Prípadné rozdiely vo výške DPH sú spôsobené zaokruhľovaním pri výpočte DPH z mesačných preddávkových platieb.

ROZPIS POLOŽIEK

k faktúre č.: 4200000000

Zákaznícke číslo: 5200000000
Číslo zmluvného účtu: 3540000000
Odberateľ: Ján Plynár

Údaje o odbernom mieste

Adresa: Plynárenská 2, 921 01 Piešťany
Číslo OM: 7000
POD kód: SKSPDI(S000421995834
Produkt: Bonus (36 M)

Vývoj spotreby na odbernom mieste

Obdobie	Spotreba
01.05.2022 - 30.04.2023	33 153 kWh
01.05.2021 - 30.04.2022	38 297 kWh
01.05.2020 - 30.04.2021	37 692 kWh

Prehľad spotreby

Plynomer	Obdobie od - do	Počiatkový stav	Konečný stav	Spotreba (m³)	Objemové prepočítavacie číslo	Spaľovacie teplo objemové	Spotreba (kWh)
1250000000000	01.05.2022	31.12.2022	6.689,00	8.093,19	1.404,19	1,004	10.880
1250000000000	01.01.2023	30.04.2023	8.093,19	9.724,00	1.630,81	1,004	10.880

Fakturované položky za dodávku plynu

Názov položky	Obdobie od - do	Tarifa	Množstvo	Jednotková cena	Spolu bez DPH	
Dodávka - variabilná zložka	01.05.2022	31.12.2022	D3	15 339,00 kWh	0,02470	378,87
	01.01.2023	30.04.2023	D3	17 814,00 kWh	0,02840	505,92
Dodávka - stála mesačná platba	01.05.2022	31.12.2022	D3	8,00 mes	1,10000	8,80
	01.01.2023	30.04.2023	D3	4,00 mes	1,50000	6,00
Spolu za dodávku plynu (bez DPH 20 %)						899,59

Fakturované položky za distribúciu a prepravu plynu

Názov položky	Obdobie od - do	Tarifa	Množstvo	Jednotková cena	Spolu bez DPH
Distribúcia - variabilná zložka	01.05.2022 31.12.2022	D3	15 339,00 kWh	0,0090000	138,05
	01.01.2023 30.04.2023	D3	17 814,00 kWh	0,0111000	197,74
Distribúcia - stále mesačná platba	01.05.2022 31.12.2022	D3	8,00 mes	7,6400000	61,12
	01.01.2023 30.04.2023	D3	4,00 mes	8,7900000	35,16
Preprava - variabilná zložka	01.05.2022 30.04.2023	D3	33 153,00 kWh	0,0028600	94,82
Spolu za distribúciu a prepravu plynu (bez DPH 20 %)					526,89
Fakturované spolu bez DPH					1 426,48

ZOZNAM OBCHODNÝCH ZASTÚPENÍ

Trenčín Jesenského 12

INFORMÁCIE SÚVISIACE S ÚHRADOU FAKTÚRY

Faktúra za zemný plyn je uhradená dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet dodávateľa. V zmysle platných Obchodných podmienok poskytovania univerzálnej služby pre domácnosti má Východoslovenská energetika a.s. právo fakturovať náhradu nákladov za odoslanie upomienky podľa platného Cenníka služieb.

V prípade omeškania budú Vaše nasledujúce platby započítané v tomto poradí:

- neuhradené úroky z omeškania
- neuhradené poplatky fakturované podľa Cenníka služieb dodávateľa alebo služieb prevádzkovateľa distribučnej siete
- vyúčtovacia faktúra
- zálohová platba

VYHODNOTENIE ŠTANDARDOV KVALITY

Vyhodnotenie štandardov kvality je uverejnené na webovej stránke dodávateľa www.vse.sk/standardy-kvality.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Dodávateľ týmto informuje koncového odberateľa zemného plynu, že ak vznikne spor medzi ním a regulovaným subjektom, ktorým je dodávateľ zemného plynu alebo prevádzkovateľ distribučnej siete, odberateľ má právo tento spor predložiť Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava na jeho alternatívne riešenie. Musí však byť splnené, že ohľadom predmetu sporu sa už uskutočnilo reklamačné konanie a koncový odberateľ zemného plynu nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia. Tým nie je dotknutá možnosť odberateľa riešiť spor prostredníctvom súdu alebo mediáciou. Podrobné informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov, najmä lehoty, spôsob a formálne náležitosti podania sú zverejnené na webovej stránke dodávateľa www.vse.sk/potrebujem-poradit/dolezite-informacie/alternativne-riesenie-sporov.