ÚRAD PRE REGULÁCIU SIEŤOVÝCH ODVETVÍ
Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava 27

ROZHODNUTIE

Číslo: 0056/2013/E-OP
Číslo spisu: 7594-2013-BA

Bratislava, 29. 11. 2013

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor regulácie elektroenergetiky, ako orgán príslušný na konanie podľa § 9 ods. 1 písm. b) druhého bodu a § 9 ods. 1 písm. c) prvého bodu v spojení s § 15 ods. 4 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach vo veci rozhodnutia o schválení obchodných podmienok dodávateľa univerzálnej služby pre dodávky elektriny pre domácnosti

rozhodol

podľa § 13 ods. 2 písm. m) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach tak, že pre regulovaný subjekt **Východoslovenská energetika a.s.,** Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO 36 211 222 **s c h v a ľ u j e** obchodné podmienky dodávateľa elektriny, ktorý poskytuje univerzálnu službu v tomto znení:

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

PRVÁ ČASŤ
Predmet úpravy a pojmy

Článok I
Predmet úpravy

Tieto obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby odberateľom elektriny v domácnosti (ďalej len „obchodné podmienky" alebo „OP") upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom elektriny Východoslovenská energetika a.s., IČO: 36 211 222, so sídlom Mlynská 31, 042 91 Košice, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sa, vložka 1203/V (ďalej len „dodávateľ") a odberateľom elektriny v domácnosti (ďalej len „odberateľ") vznikajúce pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

Článok II
Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. **odberateľom elektriny v domácnosti** fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
2. **dodávateľom elektriny** osoba, ktorá má povolenie na dodávku elektriny,
3. **prevádzkovateľom distribučnej sústavy** osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny na časti vymedzeného územia (ďalej len „PDS“),
4. **univerzálnou službou** služba pre odberateľov elektriny v domácnosti, ktorú poskytuje dodávateľ elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu elektriny a dodávku elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
5. **distribúciou elektriny** preprava elektriny distribučnou sústavou na časti vymedzeného územia za účelom jej prepravy odberateľom elektriny,
6. **dodávkou elektriny** predaj elektriny,
7. **odchýlkou odberateľa elektriny v domácnosti ako účastníka trhu s elektrinou** odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu elektriny a dodaným alebo odobratým množstvom elektriny v reálnom čase,
8. **odberným miestom** miesto odberu elektriny pozostávajúce z jedného alebo viacerých meracích bodov (ďalej len „OM“),
9. **odberné elektrické zariadenie** je zariadenie slúžiace na odber elektriny a ktoré je možné pripojiť do distribučnej sústavy alebo na elektrickú prípojku, ktorá je súčasťou distribučnej sústavy,
10. **technickými podmienkami** dokument vydaný PDS, ktorý zabezpečuje nediskriminačný, transparentný, bezpečný prístup, pripojenie a prevádzkovanie distribučnej sústavy, určuje technické podmienky prístupu a pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej sústavy a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej sústavy
11. **prevádzkovým poriadkom** dokument vydaný PDS a schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“), upravujúci obchodné podmienky prevádzky distribučnej sústavy, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s elektrinou a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu na vymedzenom území daného PDS,
12. **určeným meradlom** prostriedok, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie[1],
13. **elektrickou prípojkou** zariadenie nízkeho napätia, ktoré je súčasťou distribučnej sústavy a je určené na pripojenie odberného elektrického zariadenia odberateľa do distribučnej sústavy,
14. **zmluvou o pripojení do distribučnej sústavy** zmluva, ktorou sa zaväzuje príslušný PDS zabezpečiť v sústave kapacitu na pripojenie v zmluvne dohodnutej výške a po splnení obchodných podmienok a technických podmienok pripojiť do distribučnej sústavy zariadenie žiadateľa na výrobu, distribúciu alebo odber elektriny a zabezpečiť dohodnutú kapacitu vo výške podľa zmluvy a žiadateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za pripojenie,
15. **hlavným ističom** istiace zariadenie pred určeným meradlom, ktoré svojou funkciou obmedzuje výšku maximálneho elektrického odoberaného výkonu na OM. Je vlastníctvom odberateľa a musí byť plombovateľný a opatrený nezameniteľným označením menovitej hodnoty prúdu v ampéroch,

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

16. **prenosom elektriny** preprava elektriny prenosovou sústavou na vymedzenom území alebo preprava elektriny prenosovou sústavou z a do prepojených sústav členských štátov alebo tretích štátov na účel jej prepravy odberateľom elektriny,
17. **Prevádzkovým poriadkom PDS** dokument schválený úradom, ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu s elektrinou a podľa ktorého sa riadi zabezpečenie distribúcie elektriny a súvisiacich sieťových služieb do OM odberateľa,
18. **Poplatkami** s predmetom Zmluvy súvisiace platby, resp. poplatky, ktoré je odberateľ povinný uhradiť dodávateľovi spolu s cenou za plnenia podľa Zmluvy, ak svojím konaním, resp. nekonaním spôsobil vznik skutočnosti alebo potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany dodávateľa, a tieto sú spoplatňované podľa príslušného cenníka dodávateľa alebo PDS.
19. Pre účely týchto OP sa použité pojmy vykladajú v zmysle zákona o energetike, zákona o regulácii v sieťových odvetviach, ako aj ostatných súvisiacich predpisov, podľa ktorých sa vykonávajú, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak,
20. 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 jej kontextu vyplývalo niečo iné.

DRUHÁ ČASŤ
Obchodné podmienky dodávateľa elektriny

Článok III
A) Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke elektriny

1. Zmluva sa uzatvára medzi dodávateľom a odberateľom. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke elektriny (ďalej len „zmluva“) sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva o združenej dodávke elektriny sa uzatvára
   2.1 v priestoroch zákazníckeho centra, alebo iného obchodného miesta dodávateľa elektriny za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, a to na podnet odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny,
   2.2 v mieste trvalého bydliska odberateľa elektriny alebo v iných miestach za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, ak si odberateľ elektriny návštevu dodávateľa elektriny vyžiadal,
   2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu[2] osobne alebo doručením poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny súčasne prítomní pri podpisovaní zmluvy,
   2.4 podomovým predajom[3],
   2.5 elektronicky s použitím formulára na webovom sídle dodávateľa s následným potvrdením/akceptovaním objednávky zo strany dodávateľa,
   2.6 telefonicky s následným potvrdením/akceptovaním objednávky zo strany dodávateľa.
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny sú obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ elektriny obdrží najneskôr pri uzatvorení zmluvy v písomnej forme aktuálne platné a účinné obchodné podmienky.

[2] § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.
[3] Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe[4], sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ elektriny zverejňuje na svojom webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
5. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia dodávky elektriny do OM, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
6. V zmluve sa dodávateľ elektriny zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prenos elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, a odberateľ elektriny sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.
7. Osoba odlišná od odberateľa elektriny je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby[5].
8. Ak je osobou evidovanou ako odberateľ elektriny na príslušnom odbernom mieste osoba odlišná od vlastníka nehnuteľnosti, je odberateľ elektriny 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 alebo právoplatné rozhodnutie súdu, ktorým bolo upravené užívacie právo k predmetnej nehnuteľnosti.
9. V prípade, ak o uzatvorenie 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 uzatvorenie zmluvy s dodávateľom žiada blízka osoba dlžníka (v zmysle zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník), pričom dlžník bol v právnom postavení odberateľa dodávateľa a dodávka na základe zmluvy by sa mala realizovať do identického OM, do akého bolo dodávaná dlžníkovi na základe zmluvy, z ktorej plynú dlžníkove neuhradené záväzky voči dodávateľovi, má dodávateľ právo podmieniť uzatvorenie zmluvy zaplatením záväzkov dlžníka.
10. 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 neoprávnene odoberal elektrinu.
11. V prípade, že odberateľ elektriny počas trvania dodávky poslednej inštancie neuzatvorí so žiadnym dodávateľom elektriny riadnu zmluvu o združenej dodávke elektriny, považuje sa jeho ďalší odber elektriny po skončení dodávky poslednej inštancie za odber elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny konkludentne uzatvorenej s dodávateľom elektriny, ktorý zabezpečoval do daného odberného miesta dodávku poslednej inštancie. Zmluva sa považuje za uzatvorenú na dobu neurčitú, pričom dodávateľ elektriny priradí odberateľovi elektriny produkt na základe spotreby počas dodávky poslednej inštancie a odhadu spotreby v ďalšom období. Rovnako vystaví dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny nový rozpis záloh zohľadňujúci vyššie uvedené. V ostatnom sa na takto uzatvorené zmluvy vzťahujú tieto OP primerane.

[4] §40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.
[5] § 115 a 116 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

B) Zmeny zmluvy o združenej dodávke elektriny

1. Pokiaľ nie je výslovne 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.
2. Zmluva môže byť zmenená na základe žiadosti odberateľa (ďalej aj ako „Žiadosť“):
a) o zmenu sadzby, pričom sadzba sa priznáva spravidla najmenej na jeden rok,
b) o zmenu menovitej prúdovej hodnoty hlavného ističa pred elektromerom,
c) o zmenu výšky alebo počtu preddavkových platieb,
d) o zmenu spôsobu platobného styku,
e) o zmenu svojich identifikačných údajov (najmä úradná zmena mena, adresy, korešpondenčnej adresy).
3. Dodávateľ môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti podávanej Žiadosti za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky (napríklad telefonicky na Linke VSE, písomne na Kontaktných miestach zákazníka (ďalej len „KMZ“), písomná Žiadosť podávaná prostredníctvom internetového portálu na webovom sídle dodávateľa, písomná Žiadosť prostredníctvom elektronickej pošty na adrese info@vse.sk). Rovnako je dodávateľ oprávnený určiť spôsob akceptovania Žiadosti za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky. Pokiaľ nie je dodávateľom elektriny stanovené inak, platí, že dohoda o zmene zmluvy, ak sa uzatvára na základe Žiadosti odberateľa elektriny podanej v súlade s vyššie uvedeným, sa považuje za platne uzavretú v prípade, že dodávateľ elektriny akceptuje Žiadosť odberateľa a vykoná zmeny.
4. Zmluva ďalej môže byť zmenená ak odberateľ akceptuje produkt ponúkaný dodávateľom, pričom táto akceptácia má za následok zmenu Zmluvy (ďalej aj ako „Akceptácia“). Dodávateľ môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti Akceptácie za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky (napríklad telefonicky na Linke VSE, písomne na KMZ, Akceptácia podávaná prostredníctvom internetového portálu na webovom sídle dodávateľa, Akceptácia prostredníctvom elektronickej pošty na adrese 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 doručením 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.
5. Zmluva bude zmenená z podnetu dodávateľa formou oznámenia odberateľovi za predpokladu zmeny:
a) bankového spojenia dodávateľa,
b) fakturačného cyklu,
c) výšky a počtu preddavkových platieb za predpokladu, že výška preddavkovej platby bude najviac vo výške 1/11 spotreby elektriny za predošlé zúčtovacie obdobie, iné úpravy preddavkovej platby podliehajú súhlasu odberateľa,
d) identifikačných údajov dodávateľa.
Zmena zmluvy na základe oznámenia dodávateľa odberateľovi sa považuje za platnú a účinnú doručením takéhoto oznámenia odberateľovi spôsobom v súlade s OP, pokiaľ nie je stanovené inak.
6. 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 materiálov, prostredníctvom tlačových správ, písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom.

Článok IV
Cena a platobné podmienky

1. Cena za dodávku elektriny je stanovená rozhodnutím úradu a cenníkom dodávky elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti (ďalej len „Cenník“) podľa podmienok produktu dohodnutých v zmluve. Z označenia sadzieb v Cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu ide. Odberateľ si môže sadzbu dohodnúť v zmluve, pokiaľ spĺňa podmienky na jej priznanie, ak v zmluve nie je určené inak. K cene podľa prvej vety tohto článku sa pripočítava cena za distribúciu, prenos a ostatné regulované poplatku na základe platných a účinných rozhodnutí úradu, DPH, prípadne ďalšie dane a poplatky, a to vo výške a spôsobom stanoveným príslušnými právnymi predpismi.
2. V prípade, že vydaním nového Cenníka dôjde k zániku sadzby dohodnutej v zmluve, nový Cenník zároveň stanoví novú sadzbu, ktorou sa doterajšia sadzba nahrádza.
3. Cena za dodávku elektriny sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
4. Zmena Cenníka dodávateľa elektriny týkajúca sa zmeny ceny za dodávku elektriny sa uverejní najneskôr 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa elektriny.
5. Dodávateľ elektriny si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom elektriny.
6. Odberateľ elektriny podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným Cenníkom ako aj cenníkom služieb dodávateľa elektriny oboznámil. Cenník, v ktorom sa nachádzajú informácie o cene elektriny vrátane štruktúry ceny ako aj cenník služieb je dostupný na všetkých KMZ 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 adrese info@vse.sk alebo poštou na základe požiadavky.
7.Dodávateľ elektriny fakturuje odber elektriny podľa údajov zistených PDS odpočtom určeného meradla alebo stanovených podľa typového diagramu odberu podľa Prevádzkového poriadku PDS. Dodané a odobraté množstvo elektriny sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi[6] vrátane informácie o skladbe ceny za dodávku elektriny podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a informácie podľa ustanovenia § 34 ods. 3 zákona o energetike. Ďalej musí obsahovať samostatne vyčíslený údaj o cene za dodávku elektriny, distribúciu elektriny vrátane prenosu elektriny, straty pri prenose elektriny a distribúcii elektriny, systémové služby, prevádzkovanie systému a odvod do Národného jadrového fondu.
8. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny. Dodávateľ elektriny vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné OM odberateľa elektriny, pre ktoré je zmluva uzatvorená. Cykly odpočtov a fakturácie sú 12-mesačné, pričom nemusia byť zhodné s obdobím kalendárneho roka.
9. Odberateľ elektriny je povinný uhrádzať dodávateľovi elektriny za dohodnuté opakované dodávky elektriny v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny doručí prvýkrát po uzatvorení zmluvy a následne na každé ďalšie fakturačné obdobie spoločne s vyúčtovacou faktúrou. Pri určení výšky

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

preddavkových platieb na ďalšie fakturačné obdobie dodávateľ elektriny zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber elektriny odberateľa elektriny za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Maximálny počet preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je dodávateľ elektriny povinný odôvodniť.

10. Dodávateľ má právo zmeniť výšku a počet preddavkových platieb, ako aj právo pri zmene ceny za elektrinu stanoviť preddavkové platby pre odberateľov, ktorí ich nemali dohodnuté. O preddavkových platbách bude odberateľ informovaný písomne alebo iným vhodným spôsobom. Zaplatením preddavkovej platby odberateľ potvrdzuje svoj súhlas so zmenou výšky alebo počtu preddavkových platieb.

11. Po zistení skutočného odberu elektriny za príslušné fakturačné obdobie zo strany príslušného PDS vypočíta dodávateľ elektriny rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu elektriny a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu elektriny. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi elektriny vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné OM odberateľa elektriny v cenách platných na obdobie dodávky elektriny.

12. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní. Tento preplatok je dodávateľ oprávnený započítať voči najbližšie splatným preddavkovým platbám / iným pohľadávkam, ktoré má dodávateľ voči odberateľovi.

13. Dodávateľ elektriny vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi elektriny, ak nedošlo k započítaniu podľa predchádzajúceho bodu,

a) bankovým prevodom na bankový účet odberateľa elektriny, alebo
b) poštovým peňažným poukazom.

14. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom elektriny bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má odberateľ elektriny právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi elektriny, najmenej však 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby.

15. 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:

a) bankové inkaso z bankového účtu odberateľa elektriny - do 15. dňa mesiaca; 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,
b) bankový prevod - do 15. dňa mesiaca,
c) SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva) - do posledného dňa mesiaca,
d) poštový peňažný poukaz typu U - do 15. dňa mesiaca.
e) platba na KMZ (mieste predaja) (dodávateľ je pri tomto spôsobe úhrady oprávnený žiadať úhradu manipulačného poplatku stanoveného v cenníku služieb dodávateľa).

16. Ak odberateľ nedodržuje dohodnutý spôsob platby počas doby 3 mesiacov (alebo 3 po sebe nasledujúcich platieb), mení sa zmluvne dohodnutý spôsob platby na spôsob platby skutočne používaný odberateľom za toto obdobie aj bez písomného oznámenia odberateľovi.

17. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.

18. Za deň platby považuje deň, keď bola platba pripísaná na účet dodávateľa elektriny alebo odberateľa elektriny. Ak pripadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň. Ak odberateľ

využívajúci iný než inkasný spôsob platenia realizuje platbu s inými bankovými údajmi, ako je uvedené na faktúre, dodávateľ ju bude považovať za nezrealizovanú.
19. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí odberateľ elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovej platby. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, je dodávateľ elektriny oprávnený na náklady odberateľa elektriny po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky elektriny prostredníctvom PDS obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII bodu 5.
20. 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, najprv na úroky z omeškania, zmluvnú pokutu, Poplatky, a potom na najskôr splatnú istinu.
21. Odberateľ je oprávnený požiadať o odpis faktúry. Vystavenie odpisu faktúry je spoplatňované v zmysle cenníka služieb dodávateľa.
22. Ak si odberateľ zvolí elektronickú formu faktúry, udeľuje týmto v súlade s § 71 ods. 1 písm. b) zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov 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 určenej pre vystavenie faktúry odberateľovi na webovom sídle dodávateľa (webcentrum); sprístupnenie môže byť podmienené 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 nezaheslovanú 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.

TRETIA ČASŤ
Podmienky dodávky a odberu elektriny

Článok V
Povinnosti dodávateľa elektriny a povinnosti odberateľa elektriny

1. Dodávateľ elektriny je povinný

1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku elektriny odberateľovi elektriny formou opakovaných dodávok elektriny, za podmienok dohodnutých v zmluve a v obchodných podmienkach s výnimkou, ak tomu bránia okolnosti nezávislé na vôli dodávateľa elektriny;

1.2 poskytovať odberateľovi elektriny informácie týkajúce sa cien za dodávku elektriny, dodávky elektriny a štruktúry ceny za dodávku elektriny;

1.3 informovať odberateľa elektriny o zmene ceny za dodávku elektriny alebo o zmene obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla;

1.4 uhradiť odberateľovi elektriny kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality[7] a v nadväznosti na platné daňové predpisy; ak bude dodávateľ elektriny uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi elektriny podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa elektriny 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.
Povinnosti dodávateľa súvisiace so štandardami kvality dodávky elektriny vrátane ich vyhodnocovania sú uverejnené na webovom sídle dodávateľa www.vse.sk v časti: Zákazníci - Informácie pre zákazníkov a odberateľ ich môže získať aj prostredníctvom elektronickej pošty na adrese info@vse.sk alebo poštou na základe žiadosti.

2. Odberateľ elektriny je povinný

2.1 mať zriadené a pripojené odberné elektrické zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými prevádzkovateľom distribučnej sústavy a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení;

2.2. mať uzatvorenú zmluvu s jedným dodávateľom elektriny na dodávku elektriny do odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa elektriny po dobu trvania zmluvy, Nedodržanie tohto záväzku odberateľa sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy, ktoré oprávňuje dodávateľa odstúpiť od Zmluvy;
Odstúpením od zmluvy nie je dotknuté právo dodávateľa na náhradu škody, ktorá dodávateľovi vznikla v dôsledku porušenia tejto povinnosti;

2.3 umožniť PDS alebo ním povereným osobám montáž, výmenu a demontáž určeného meradla a umožniť PDS prístup k určenému meradlu;

2.4 odo dňa podpisu zmluvy poskytovať dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť na to, aby dodávateľ mohol riadne začať plniť svoju povinnosť dodávať elektrinu do OM odberateľa v zmysle uzatvorenej zmluvy a OP a zdržať sa akýchkoľvek úkonov, ktorých následkom môže byť poruše nie tejto povinnosti dodávateľa s výnimkou úkonu podľa článku XII bod 1. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a v takomto prípade odberateľ zodpovedá dodávateľovi za škodu, ktorá dodávateľovi vznikla v dôsledku porušenia tejto povinnosti;

2.5 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ elektriny povinný poskytovať o odberateľoch elektriny prevádzkovateľovi distribučnej sústavy;

2.6 informovať dodávateľa elektriny o zmene údajov uvedených v zmluve, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti;

2.7 preukázať dodávateľovi elektriny pri uzatvorení zmluvy užívacie právo k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať dodávka elektriny (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“), prípadne preukázať súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním;

2.8 preukázať počas trvania zmluvy na výzvu dodávateľa elektriny do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva na dotknuté nehnuteľnosti alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa predchádzajúceho bodu najmä, ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom elektriny spochybní;

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

2.9 udržiavať odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave a poskytovať na požiadanie PDS alebo ním povereným osobám technické údaje a správy z odbornej prehliadky a skúšky;
2.10 do dňa účinnosti zmluvy a po celú dobu trvania zmluvy mať platne uzatvorenú a/alebo zabezpečiť uzatvorenie Zmluvy o pripojení, na základe ktorej bude OM odberateľa pripojené do distribučnej sústavy príslušného PDS a spĺňať technické a obchodné podmienky pripojenia k distribučnej sústave podľa Prevádzkového poriadku vydaného príslušným PDS. Porušenie tejto povinnosti je podstatným porušením zmluvy;
2.11 bezodkladne oznamovať dodávateľovi všetky skutočnosti, ktorých vznik má za následok odpojenie OM od distribučnej sústavy príslušného PDS a zánik Zmluvy o pripojení. Nedodržanie tohto záväzku odberateľa sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a v takomto prípade odberateľ zodpovedá dodávateľovi za škodu, ktorá dodávateľovi vznikne v dôsledku porušenia tejto povinnosti;
2.12. umožniť PDS kontrolu elektroenergetických zariadení a spôsob prevádzkovania elektroenergetických zariadení a vykonať všetky požadované opatrenia PDS nevyhnutné na zabezpečenie stability sústavy a dodržanie kvality dodávok elektriny v prospech ostatných;
2.13. odoberať a využívať elektrinu iba na účely, na ktoré bola zmluva uzatvorená;
2.14 platiť dodávateľovi odplatu a preddavkové platby za dodávku a distribúciu elektriny, prístup do sústavy a distribučné straty, systémové služby a ostatné regulované položky, poplatky podľa týchto OP, cenníka služieb príslušného PDS a cenníka služieb dodávateľa, ako aj poplatky a dane podľa platných právnych predpisov a ďalšie Poplatky;
2.15 zdržať sa výkonu podnikateľskej činnosti na OM a neposkytnúť OM tretej osobe k užívaniu, ak by sa mala na OM vykonávať podnikateľská činnosť.

Článok VI
Dodávka a meranie elektriny

1. Dodávka elektriny je splnená prechodom elektriny z distribučnej sústavy PDS cez určené meradlo do odberného miesta špecifikovaného v Zmluve.
2. Podmienky pripojenia OM odberateľa do distribučnej sústavy sú upravené v Zmluve o pripojení a v Prevádzkovom poriadku PDS.
3. Odber elektriny z distribučnej sústavy fakturuje dodávateľ podľa údajov zistených PDS z určeného meradla alebo iným spôsobom v súlade s Prevádzkovým poriadkom PDS.
4. Meranie množstva odobranej elektriny uskutočňuje PDS určeným meradlom v mieste dodávky. PDS je povinný vykonať fyzický odpočet určeného meradla na odbernom mieste, ktoré nie je vybavené určeným meradlom s diaľkovým odpočtom každoročne. Fyzickým odpočtom určeného meradla na odbernom mieste sa rozumie aj odpočet určeného meradla vykonaný na základe vzájomne odsúhlaseného stavu určeného meradla medzi PDS a odberateľom elektriny.
5. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje PDS po splnení stanovených technických podmienok na meranie elektriny. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje PDS.
6. Odberateľ elektriny je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť PDS kontrolu odberného elektrického zariadenia odberného miesta odberateľa elektriny.
7. Ak na určenom meradle vznikne taká porucha, že nemožno určiť množstvo odobratej alebo dodanej elektriny, alebo z iného dôvodu nemožno určiť množstvo odobratej elektriny (zničenie určeného meradla), toto množstvo sa určí podľa výšky spotreby v predchádzajúcom porovnateľnom období (napríklad v rovnakých mesiacoch predchádzajúceho kalendárneho

roka z dôvodu porovnateľných poveternostných a teplotných podmienok), v ktorom bola spotreba meraná správne.
8. Ak má odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí na určenom meradle chybu, môže požiadať prostredníctvom dodávateľa o jeho preskúšanie u príslušného PDS. Príslušný PDS je povinný do 30 dní od doručenia písomnej žiadosti zabezpečiť preskúšanie určeného meradla. Príslušný PDS je povinný počas preskúšavania určeného meradla zabezpečiť náhradné určené meradlo. Ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa osobitného predpisu[8], náklady spojené s preskúšaním a výmenou uhradí príslušný PDS. 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.
9. Žiadosť o preskúšanie správnosti merania určeného meradla nezbavuje odberateľa povinnosti zaplatiť v lehote splatnosti preddavkové platby alebo faktúru za odobratú elektrinu.
10. Náhradný spôsob určenia množstva dodanej elektriny v prípade poruchy určeného meradla alebo mimo určeného termínu odpočtu sa spravuje príslušnými ustanoveniami Prevádzkového poriadku PDS.
11. V prípade poruchy určeného meradla upraví dodávateľ fakturačné hodnoty podľa údajov, ktoré dodávateľ dostane od PDS, pričom v tomto prípade majú Zmluvné strany právo na vzájomné vyrovnanie bez sankcií.
12. PDS je povinný písomne informovať odberateľa elektriny o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 15 dní vopred; to neplatí, ak odberateľ elektriny súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Pri neplánovanej výmene určeného meradla bezodkladne oznámi odberateľovi elektriny termín výmeny určeného meradla. PDS pri výmene určeného meradla je povinný informovať odberateľa elektriny o stave odobratého množstva elektriny, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa odberateľ elektriny nezúčastní výmeny určeného meradla, je PDS povinný písomne informovať odberateľa elektriny o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo minimálne najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla odberateľom elektriny.
13. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä
   a) výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
   b) výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
   c) výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle.
14. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom PDS, resp. technickými podmienkami PDS.
15. Úpravy súvisiace s umiestnením určeného meradla zmenou trasy prípojky a výmenou hlavného ističa zabezpečuje odberateľ so súhlasom PDS na vlastné náklady.

Článok VII
Obmedzenie a prerušenie distribúcie elektriny

1. Distribúcia elektriny do OM odberateľa elektriny môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch. Odberateľ týmto berie na vedomie, že PDS má právo obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny bez nároku na náhradu škody okrem prípadov, ak škoda vznikla zavinením prevádzkovateľa distribučnej sústavy, v

[8] § 19 ods. 6 zákona č. 142/2000 Z. z. v znení zákona č. 431/2004 Z. z.

nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu v prípadoch stanovených zákonom o energetike, § 31 ods. 1) písm. e).

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

3. Dodávateľ má právo požiadať príslušného PDS o prerušenie alebo obmedzenie distribúcie elektriny odberateľovi, s ktorým má dodávateľ uzatvorenú Zmluvu, ak odberateľ podstatne porušuje Zmluvu aj po doručení predchádzajúceho upozornenia. Ak podstatné porušenie spočíva v neuhradení preddavkovej platby alebo nedoplatku z vyúčtovacej faktúry do určeného dňa splatnosti, dodávateľ odberateľa na tento stav upozorní a určí nový termín splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako 10 dní od doručenia upozornenia o neuhradení záväzku odberateľa elektriny v domácnosti. PDS informuje odberateľa o plánovanom obmedzení alebo prerušení distribúcie elektriny v súlade so zákonom o energetike a príslušnými podmienkami prevádzkového poriadku PDS.

4. Počas prerušenia alebo obmedzenia distribúcie zo strany PDS dodávateľ nie je povinný dodávať elektrinu a zabezpečovať distribučné služby podľa zmluvy.

Článok VIII
Neoprávnený odber a náhrada škody

1.Na účely obchodných podmienok je neoprávnený odber elektriny odber

1.1 bez uzatvorenej zmluvy

1.1.1 o pripojení do distribučnej sústavy alebo v rozpore s touto zmluvou,

1.1.2 o dodávke elektriny alebo združenej dodávke elektriny,

1.1.3 o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny,

1.2 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa elektriny nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny,

1.3 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii a ktoré nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované prevádzkovateľom distribučnej sústavy,

1.4 ak odberateľ elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo ak po predchádzajúcej výzve PDS neumožnil prerušenie distribúcie elektriny vykonané na základe žiadosti dodávateľa, s ktorým má uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke elektriny; takýto odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo neumožnil prerušenie distribúcie elektriny,

1.5 ak odberateľ elektriny nedodržal obmedzenia určené dodávateľom elektriny, prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo PDS.

2. Odberateľ elektriny je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom elektriny a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere elektriny odberateľa elektriny meraným určeným meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí ako cena neoprávnene odobratého množstva elektriny určeného pomocou odberového diagramu. Pri ďalšom

neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí podľa osobitného predpisu[9].
3. Ak je u odberateľa zistený neoprávnený odber, môže PDS prerušiť alebo obmedziť distribúciu elektriny do OM odberateľa, a to v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu. Distribúcia elektriny bude obnovená po odstránení príčin spôsobujúcich neoprávnený odber, ako aj po zaplatení škody spôsobenej neoprávneným odberom a všetkých ďalších poplatkov za pripojenie v zmysle cenníka služieb príslušného PDS. Zároveň musia byť splnené všetky podmienky na nové pripojenie uvedené v prevádzkovom poriadku PDS.
4. Po informovaní zo strany PDS o neoprávnenom odbere má právo dodávateľ odstúpiť od zmluvy.

Článok IX
Dodávateľ poslednej inštancie

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu a dodávateľovi elektriny poslednej inštancie bola oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ elektriny uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku elektriny podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že odberateľ elektriny uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom elektriny, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.
3. Ak dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu odberateľom elektriny, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu.
4. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny alebo bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu, oznámi odberateľovi elektriny
 4.1 deň, od ktorého sa začína dodávka elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 4.2 dôvod začatia dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 4.3 zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávky elektriny,
 4.4 dobu trvania dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku elektriny dodávateľovi poslednej inštancie.

ŠTVRTÁ ČASŤ

Reklamácia a mimosúdne riešenie sporov

Článok X
Reklamačné konanie

1. Reklamácia je podanie odberateľa elektriny adresované dodávateľovi elektriny, ktorým sa odberateľ elektriny domáha najmä zodpovednosti dodávateľa elektriny za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň odberateľ elektriny požaduje od dodávateľa elektriny nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny (ďalej len ako

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

„služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

2. Odberateľ elektriny 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 elektriny (ďalej len „predmet reklamácie“).

3. Odberateľ elektriny môže reklamáciu uplatniť

3.1 písomne u dodávateľa elektriny na korešpondenčnej adrese Mlynská 31, 042 91 Košice

3.2 elektronicky na e-mailovej adrese info@vse.sk,

3.3 osobne na kontaktných miestach dodávateľa elektriny, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam,

3.4 telefonicky na linke VSE: 0850 123 333.

4. Podanie, ktorým odberateľ elektriny uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať

4.1 identifikáciu odberateľa elektriny

4.1.1 meno a priezvisko,

4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ,

4.1.3 zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy.

4.2 presný popis reklamovanej skutočnosti s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,

4.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,

4.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (pokiaľ je reklamovaná faktúra),

4.5 zoznam čísel odberných miest, ktorých sa reklamácia týka (pokiaľ ide o reklamáciu, ktorá sa týka konkrétnych odberných miest),

4.6 zoznam čísle elektromerov, ktorých sa reklamácia týka a zistené stavy na meradlách (pokiaľ je reklamované meranie),

4.7 podpis odberateľa elektriny, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.

5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ elektriny nevie identifikovať odberateľa elektriny, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ elektriny reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ elektriny reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ elektriny poskytne potrebné informácie.

6. Ak odberateľ elektriny počas riešenia reklamácie dodávateľom elektriny oznámi dodávateľovi elektriny nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.

7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa elektriny sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi elektriny.

8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.

9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje

9.1 pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,

9.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi elektriny podľa pečiatky došlej pošty,

9.3 pri doručení elektronickou poštou – deň vygenerovania automatickej odpovede potvrdzujúcej jej prijatie,

9.4 pri telefonickom uplatnení – deň telefonického hovoru.

10. Dodávateľ elektriny pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi elektriny potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, dodávateľ elektriny doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi elektriny 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 elektriny má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
11. Dodávateľ elektriny vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis[10] neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie dodávateľom elektriny.
12. Dodávateľ elektriny vydá preukázateľným spôsobom odberateľovi elektriny písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
14. Reklamáciou nie je žiadosť odberateľa elektriny o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ elektriny spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.

Článok XI
Mimosúdne riešenie sporov

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

PIATA ČASŤ

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

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII
Zánik zmluvy všeobecne

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak odberateľ elektriny preukáže, že ukončuje odber elektriny z odberného miesta z dôvodu zmeny trvalého bydliska, prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu. Odberateľ musí požiadať o ukončenie zmluvy podľa predchádzajúcej vety najmenej 20 pracovných dní vopred a umožniť dodávateľovi vykonanie úkonov súvisiacich s ukončením odberu.
2. Zmluva zanikne, ak dôjde k prechodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa odberné miesto nachádza a odberateľ opustil OM a o uzatvorenie zmluvy na predmetné OM požiada nový vlastník nehnuteľnosti. Uvedené platí obdobne aj v prípade zániku nájmu nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť. Zmluva s pôvodným odberateľom v týchto prípadoch zaniká ku dňu začatia dodávky elektriny do predmetného OM na základe uzatvorenej zmluvy medzi dodávateľom a novým odberateľom.
Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny uzavrú novú zmluvu týkajúcu sa toho istého OM, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
3. 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 zo zmluvy sa považuje za platnú a akceptovanú. Uvedené nemá vplyv na právo dodávateľa podať námietku proti zmene dodávateľa podľa § 17 ods. 11 zákona o energetike.
4. V prípade, že z písomného úkonu odberateľa nebude úplne zrejmé o aký písomný prejav vôle sa jedná a čoho sa domáha, dodávateľ vyvinie maximálne úsilie, aby zistil, čo odberateľ svojim úkonom sleduje a po doplnení informácií zo strany odberateľa bude konať v súlade so zmluvnými podmienkami.

Článok XIII
Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ elektriny má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy.
2. Odberateľ elektriny má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
   2.1 dodávateľ elektriny v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny odberateľovi elektriny,
   2.2 dodávateľ elektriny je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa elektriny,
   2.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou elektriny,
   2.4 nastane iné porušenie povinností dodávateľom, ak je týmito OP alebo Zmluvou definované ako podstatné porušenie.
3. Účinky odstúpenia nastávajú dňom predchádzajúcim dňu prvého možného termínu zmeny dodávateľa elektriny, podľa pravidiel pre fungovanie trhu s elektrinou a v súlade s procesom zmeny 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 elektriny má právo odstúpiť od zmluvy, ak
5.1 je odberateľ elektriny voči dodávateľovi elektriny v omeškaní s úhradou ceny za dodávku elektriny alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu a neuhradí ju ani v náhradnej lehote uvedenej v doručenej písomnej výzve,
5.2 ak odberateľ elektriny 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, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní,
5.3 odberateľ elektriny má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka elektriny do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom elektriny.
5.4 v prípade neoprávneného odberu elektriny na OM v zmysle zákona o energetike,
5.5 ak 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 ak nastane závažné porušenie prevádzkového poriadku príslušného PDS,
5.7 v prípade neplnenia povinností vyplývajúcich odberateľovi zo zákona o energetike, zákona o regulácii, pravidiel trhu a súvisiacich predpisov,
5.8 ak nedôjde ku zmene dodávateľa elektriny na OM odberateľa z dôvodov na strane odberateľa pred začatím dodávky elektriny od dodávateľa,
5.9 ak odberateľ nepreukáže užívacie právo podľa čl. V bod. 2.8,
5.10 ak nastane iné porušenie povinností, ak je týmito OP alebo Zmluvou definované ako podstatné porušenie.
6. Odstúpenie od Zmluvy nadobúda účinnosť a Zmluva zaniká okamihom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane alebo neskorším dňom uvedeným v tomto oznámení. Dodávateľ nezodpovedá za škody spôsobené odstúpením od Zmluvy podľa týchto OP. Odstúpením od Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinností 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.

Článok XIV
Výpoveď zo zmluvy

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitú dobu môžu odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny vypovedať bezodplatne a bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.
2. Zmluva uzatvorená na dobu určitú zaniká uplynutím tejto doby. Ak je zmluva uzavretá na dobu určitú a zároveň je v nej výslovne dohodnuté, že doba trvania Zmluvy sa predlžuje o ďalších 12 kalendárnych mesiacov, a to aj opakovane, k predĺženiu trvania Zmluvy dôjde, ak odberateľ nedoručí písomne oznámenie dodávateľovi, že trvá na ukončení zmluvy, najskôr 6 mesiacov a najneskôr 1 mesiac pred uplynutím doby trvania zmluvy alebo pred uplynutím každej ďalšej predĺženej doby trvania zmluvy.
3. Zmluvu uzatvorenú na neurčitú dobu alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú mu dodávateľ elektriny oznámil podľa článku V. bodu 1.3, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručením písomného oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny, avšak výpoveď

musí byť dodávateľovi doručená najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok.
Ak odberateľ v stanovenej lehote nedoručí oznámenie o výpovedi zmluvy dodávateľovi, budú sa zmeny považovať za odberateľom odsúhlasené a stanú sa záväznými pre ďalšie trvanie zmluvného vzťahu podľa Zmluvy odo dňa účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo obchodných podmienok.
4. Zmluvu uzatvorenú na neurčitú dobu alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať, ak dodávateľ elektriny neoznámi zmenu ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok podľa článku V. bodu 1.3, a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi elektriny najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny.
5. Ak odberateľ elektriny v lehote uvedenej v bode 3 a 4 doručí dodávateľovi elektriny oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy. Odberateľ elektriny je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny podľa zákona o energetike. Ak odberateľ elektriny nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa elektriny, o ktorú odberateľ elektriny v súvislosti s touto výpoveďou požiadal. V prípade, že výpoveď zmluvy doručí doterajšiemu dodávateľovi elektriny iný dodávateľ elektriny splnomocnený na tento úkon odberateľom elektriny, považuje sa takáto výpoveď za výpoveď zmluvy z dôvodu zmeny dodávateľa elektriny; v takomto prípade platí, že ak nedôjde ku zmene dodávateľa ku koncu výpovednej lehoty, takáto výpoveď nenadobudne právne účinky.

ŠIESTA ČASŤ
Ostatné dojednania

Článok XV
Doručovanie

1. Pri osobnom doručovaní, 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.
2. Písomnosti, ktoré odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely zmluvy považujú za doručené druhej strane (osobe splnomocnenej na preberanie zásielok) aj, ak
   2.1 druhá strana odoprela prijať zásielku, pričom za deň doručenia bude považovaný deň odopretia prevzatia zásielky,
   2.2 zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote, pričom za deň doručenia bude považovaný siedmy deň od uloženia zásielky na pošte,
   2.3 nebolo možné zistiť vyššie uvedené osoby na adrese uvedenej v zmluve alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nebolo možné. V takomto prípade bude za deň doručenia považovaný posledný deň odbernej lehoty.
3. Písomnosti okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, odstúpenia od zmluvy a uzatvorenia zmluvy je možné doručovať aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny, ktorú odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny na tento účel oznámil druhej strane. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia,

sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala.
4. Odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie a elektronickej adresy /e-mail/ v lehote uvedenej v čl. V bode 2.6. Ak odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

Článok XVI.
Informácia pre odberateľov

1. Informácie o cenách elektriny a služieb spojených s jej dodávkou môže odberateľ získať prostredníctvom webového sídla dodávateľa www.vse.sk, telefonickej Linky VSE 0850 123 333, osobne na ktoromkoľvek KMZ alebo písomne na adrese sídla dodávateľa.
2. Informácie o poruchách a výpadkoch v dodávke elektriny môže odberateľ získať prostredníctvom bezplatnej 24-hodinovej linky na distribučnom území spoločnosti Východoslovenská distribučná, a.s. na čísle 0800 123 332, na vymedzenom území spoločnosti Stredoslovenská energetika - Distribúcia, a.s. na čísle 0800 159 000, na vymedzenom území spoločnosti Západoslovenská distribučná, a.s. na čísle 0800 111 567.
3. Informácie týkajúce sa energetickej efektívnosti pri používaní energie sú v zmysle § 11 ods. 3 zákona číslo 476/2008 Z. z. o efektívnosti pri používaní energie (zákon o energetickej efektívnosti) dostupné na webovom sídle dodávateľa www.vse.sk a www.ZelenaBuducnost.sk.

Článok XVII.
Spracúvanie osobných údajov na marketingové a obchodné účely

1. Dodávateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje odberateľa v rozsahu titul, meno, priezvisko, adresu, na zasielanie marketingových ponúk v rámci priameho marketingu. Dodávateľ má tiež právo spracúvať telefónne číslo a adresu elektronickej pošty odberateľa, získané v súvislosti s dodávkou elektriny a v súlade s právnymi predpismi na kontaktovanie odberateľa na účel priameho marketingu produktov a služieb, poskytovaných dodávateľom, formou zasielania elektronickej pošty. Elektronickou poštou sa pritom rozumie akákoľvek textová, hlasová, zvuková či obrazová správa zaslaná prostredníctvom siete, ktorú možno uložiť v sieti alebo v koncovom zariadení príjemcu, kým si ju príjemca nevyzdvihne (napr. SMS, MMS, email).
2. Ak odberateľ udelí súhlas, je dodávateľ taktiež oprávnený na marketingové účely (napr. vypracovanie adresných ponúk produktov a služieb dodávateľa alebo iných osôb, vývoj produktov a služieb a ich uvádzanie na trh) spracúvať okrem údajov podľa bodu 1 aj:
   a) údaje odberateľa získané pri uzavretí a plnení Zmluvy, jej zmeny, ukončenia,
   b) fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok.
3. Ak odberateľ udelí súhlas, je dodávateľ taktiež oprávnený spracúvať údaje podľa bodu 1 a 2 aj na kontaktovanie odberateľa ohľadne marketingových ponúk spoločnosti RWE Gas Slovensko, s.r.o. alebo koncernu RWE Group v Slovenskej republike a Českej republike, pričom je oprávnený kontaktovať odberateľa jednak volaním ako aj prostredníctvom elektronickej pošty alebo automatického volacieho systému. Súhlas odberateľa, ak bol udelený, bude účinný do uplynutia dvoch rokov po ukončení všetkých zmluvných vzťahov medzi odberateľom a dodávateľom.

4. Odberateľ berie na vedomie, že udelený súhlas podľa predchádzajúcich bodov sa vzťahuje na údaje získané zo všetkých zmluvných vzťahov medzi odberateľom a dodávateľom, ktoré o ňom dodávateľ získa zo zmluvy o združenej dodávke, ktoré odberateľ uzavrie s dodávateľom (aj v prípade, že tieto zmluvy nebudú obsahovať takýto opakovaný súhlas), ako aj zo zmluvy o združenej dodávke uzavretej v minulosti (aj v prípade, že v týchto súhlas vyjadrený nebol, resp. bol v nich vyjadrený nesúhlas).
5. Odberateľ má právo kedykoľvek bezplatne odvolať svoj súhlas, resp. odmietnuť používanie jeho osobných údajov, a to prejavom vôle doručeným do dispozície dodávateľa. Podmienky upravujúce spracúvanie osobných údajov a nevyžiadanej komunikácie, vrátane súhlasov s tým spojených a ich odvolania sa vzťahujú na fyzické osoby, odberatelia z domácnosti.
6. V súlade so zákonom č.122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) dodávateľ elektriny (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje odberateľa elektriny uvedené v zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku elektriny. Poskytnutie požadovaných osobných údajov je dobrovoľné. Dodávateľ elektriny osobné údaje odberateľa elektriny nezverejňuje a neuskutočňuje ich prenos do tretích krajín. Práva odberateľa elektriny ako dotknutej osoby sú upravené v § 28 zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia distribúcie elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny dodávateľ elektriny na vyžiadanie poskytne PDS kópiu zmluvy vrátane všetkých v nej uvedených osobných údajov. Odberateľ elektriny má právo písomne namietať proti spracúvaniu osobných údajov na účel priameho marketingu v poštovom styku.

Článok XVIII.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú chrániť a utajovať pred tretími osobami dôverné informácie. Žiadna zo Zmluvných strán bez písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany neposkytne informácie o obsahu Zmluvy s výnimkou verejne publikovaných informácií, a to ani v čiastkovom rozsahu, tretej strane s výnimkou osôb ovládajúcich a osôb ovládaných rovnakou ovládajúcou osobou.
2. Dodávateľ môže na zasielanie správ, informácií, potvrdení o doručení správ, urgencií a iných oznámení vo veci Zmluvy a jej plnenia využiť elektronické prostriedky, predovšetkým elektronickú poštu, krátke textové správy (SMS) na elektronický kontakt odberateľa, pokiaľ
odberateľ má takýto kontakt k dispozícii. Toto sa ďalej vzťahuje aj na zasielanie obchodných oznámení vo veci dodávok elektriny a súvisiacich služieb v elektronickej forme. Odberateľovi prináleží právo odmietnuť obchodné oznámenie zasielané elektronickou formou podľa platných právnych predpisov.
3. Dodávateľ je oprávnený zaznamenávať a uchovávať všetky volania odberateľa na zákaznícku linku dodávateľa. Pri komunikácii prostredníctvom zákazníckej linky dodávateľa je dodávateľ oprávnený požadovať od odberateľa poskytnutie identifikačných údajov, a tieto si zákonným spôsobom overiť s cieľom overenia totožnosti odberateľa. Neposkytnutie týchto údajov odberateľom alebo poskytnutie nesprávnych a/alebo neúplných údajov zakladá právo dodávateľa odmietnuť požiadavku odberateľa. Ak záznamy volaní obsahujú osobné údaje odberateľa, ustanovenie bodu 1 tohto článku sa použije primerane. Dodávateľ je oprávnený využívať záznamy volaní na zákaznícku linku dodávateľa výlučne pri uplatňovaní práv a výkone povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto OP.
4. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a v obchodných podmienkach, sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

5. Za nedodržanie zmluvných podmienok, s výnimkou článku IV bodu 19 môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych obchodných podmienkach dodávateľa elektriny primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
6. Informácie o právach odberateľa elektriny sú uvedené na webovom sídle dodávateľa elektriny.
7. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka dodávateľ elektriny odberateľom elektriny.
8. Dodávateľ je oprávnený meniť OP, prípadne ich nahradiť novými obchodnými podmienkami. Právo odberateľa podľa článku XIV bod 3 OP týmto nie je dotknuté. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
9. Obchodné podmienky dodávateľa elektriny nadobúdajú účinnosť 30 dní po ich zverejnení na webovom sídle dodávateľa na základe právoplatného rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky dodávateľa elektriny schváli.
10. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné obchodné podmienky.
11. Právne vzťahy Zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v Zmluve a v týchto OP, sa riadia ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom o energetike, ako aj ďalšími príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky (ďalej len „SR“).
12. Pokiaľ sa niektoré ustanovenie Zmluvy (vrátane OP) stane neúčinným alebo neplatným, nemá táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy okrem prípadov, ak by tieto ustanovenia boli vzájomne neoddeliteľné. Zmluvné strany sa v tomto prípade zaväzujú nahradiť neúčinné ustanovenie ustanovením platným, a to tak, aby najlepšie zodpovedalo pôvodne zamýšľanému obsahu a účelu neúčinného alebo neplatného ustanovenia. Do doby nahradenia podľa predchádzajúcej vety platí zodpovedajúca právna úprava všeobecne záväzných právnych predpisov SR.
13. V prípade zmien právnych predpisov SR a Európskej únie upravujúcich oblasť energetiky a rozhodnutí orgánov štátnej správy SR, v dôsledku ktorých sa budú musieť vykonať zmeny práv a povinností zmluvných strán, ktoré im plynú zo Zmluvy, sa Zmluvné strany dohodli, že upravia svoje práva a povinnosti plynúce zo Zmluvy v súlade s prijatými zmenami. Úprava práv a povinností plynúcich pre Zmluvné strany zo Zmluvy bude platná písomným oznámením druhej strane.
14. Zmluvné strany sa zaväzujú prijať všetky možné opatrenia na konkrétne riešenie akýchkoľvek nezhôd a sporov, ktoré môžu vzniknúť z plnenia Zmluvy alebo v súvislosti s ním. Rozpory vzniknuté z neplnenia dohodnutých podmienok budú riešené pokusom o zmier. V prípade, že nedôjde k dohode, bude predmetný spor predložený na doriešenie príslušnému súdu v SR. Týmto nie sú dotknuté ustanovenia týchto OP týkajúce sa mimosúdneho riešenia sporov.
15. V prípade, že sú v zmluve dojednania odlišné od ustanovení týchto OP, prednosť má úprava v zmluve.
16. Za platný prejav vôle dodávateľa sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listine vyhotovenej dodávateľom so skenovaným podpisom oprávnených osôb zastupujúcich dodávateľa.
17. Všetky návrhy zmlúv (ďalej len „Návrhy“), ktoré dodávateľ zaslal odberateľovi a neboli odberateľom podpísané a doručené späť dodávateľovi, sa považujú ako odberateľom akceptované, ak odberateľ začal plniť svoje povinnosti vyplývajúce z týchto Návrhov. Za deň platnosti a účinnosti zmluvy uzatvorenej prijatím Návrhov sa považuje deň, keď odberateľ prvýkrát splnil akúkoľvek svoju povinnosť vyplývajúcu z Návrhov.

18. Odberateľ nemôže postúpiť alebo previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy ako celok alebo ich časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa.

Odôvodnenie:

Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, odboru regulácie elektroenergetiky (ďalej len „úrad") bol dňa 02. 09. 2013 od regulovaného subjektu Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO 36 211 222 (ďalej len „účastník konania") doručený návrh na schválenie obchodných podmienok poskytovania univerzálnej služby pri dodávke elektriny pre domácnosti (ďalej len „obchodné podmienky"), ktorý bol zaevidovaný pod podacím číslom úradu 27416/2013/BA .

Dňom 02. 09. 2013 sa začalo podľa § 18 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok") správne konanie vo veci schválenia predmetného návrhu obchodných podmienok.

V súlade s ustanovením § 45 ods. 6 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej len „zákon o regulácii") úrad vypracoval k 31. máju 2013 vzorové obchodné podmienky dodávky elektriny, ak je pri dodávke elektriny poskytovaná univerzálna služba. Podľa § 45 ods. 6 druhá veta zákona o regulácii dodávateľ elektriny, ktorý poskytuje univerzálnu službu zapracuje osobitné podmienky svojej dodávky elektriny do vzorových obchodných podmienok zverejnených úradom a predloží ich na schválenie úradu najneskôr do 31. augusta 2013.

Úrad vykonal všetky procesné úkony vyplývajúce zo správneho poriadku. Predložený návrh obchodných podmienok preskúmal a v priebehu správneho konania priebežne prerokovával s účastníkom konania všetky tie pripomienky, ktoré k návrhu uplatnil. Následne boli všetky pripomienky do predloženého návrhu zapracované. Úrad ďalej posúdil súlad predložených obchodných podmienok so všeobecne záväznými právnymi predpismi, osobitne so zákonom o regulácii a zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene niektorých zákonov a dospel k záveru, že navrhované znenie obchodných podmienok spĺňa požiadavky na ich schválenie a rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

ÚRAD PRE REGULÁCIU SIEŤOVÝCH ODVETVÍ 14

Ing. Jaroslav Ranto
riaditeľ odboru regulácie elektroenergetiky

Rozhodnutie sa doručí:
Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice