

ČASŤ PRVÁ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I Predmet úpravy

Všeobecné obchodné podmienky združenej dodávky elektriny pre odberateľov kategórie Podnikatelia-maloodber (ďalej len „VOP“) dopĺňajú a bližšie upravujú vzťahy upravené zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“), zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej len „zákon o regulácii v sieťových odvetviach“) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Článok II Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie:

1. odberateľ elektriny kategórie Podnikatelia – Maloodber je koncový odberateľ s ročnou spotrebou elektriny viac ako 30 000 kWh za predchádzajúci rok, a ktorý nakúpenú elektrinu nevyužíva na vlastnú spotrebu v domácnosti (ďalej len „Odberateľ“). V prípade že Odberateľ nedosiahol v predchádzajúcom roku spotrebu 30 000 kWh na všetkých OM u všetkých ostatných dodávateľov elektriny, písomne o tom upovedomí Dodávateľa,
2. dodávateľom elektriny spoločnosť Slovenský plynárenský priemysel, a.s., so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35815256, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 2749/B, ako dodávateľ elektriny a držiteľ povolenia na dodávku elektriny (ďalej len „Dodávateľ“),
3. VOP Dodávateľa, Cenník dodávky elektriny a Cenník služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou elektriny, platné v čase dodávky, sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o združenej dodávke elektriny alebo zmluvy o dodávke elektriny (ďalej len „Zmluva“) a spresňujú vzťahy medzi zmluvnými stranami upravené platnou legislatívou,
4. určeným meradlom je prostriedok, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie,¹
5. odberným miestom miesto odberu elektriny vybavené určeným meradlom vrátane meracích transformátorov, cez ktoré sa uskutočňuje dodávka elektriny do odberného elektrického zariadenia pripojeného do distribučnej sústavy alebo elektrickej prípojky; OM je miesto odberu elektriny vybavené určeným meradlom, ktoré tvorí samostatný priestorovo alebo územne uzavretý a trvalo elektricky prepojený celok (ďalej len „OM“),
6. prevádzkovateľom distribučnej sústavy právnická osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny na časti vymedzeného územia (ďalej len „PDS“), na ktorom sa nachádza OM Odberateľa, a k distribučnej sústave ktorého je odberné zariadenie Odberateľa pripojené,
7. regionálnou distribučnou sústavou distribučná sústava, do ktorej je pripojených viac ako 100 000 odberných miest,
8. miestnou distribučnou sústavou distribučná sústava, do ktorej je pripojených najviac 100 000 odberných miest,
9. univerzálnou službou služba, ktorú pre Odberateľa poskytuje Dodávateľ na základe Zmluvy 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,

10. distribúciou elektriny preprava elektriny distribučnou sústavou na časti vymedzeného územia na účel jej prepravy odberateľom elektriny,

11. dodávkou elektriny predaj elektriny,

12. odchýlkou Odberateľa 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,

13. odberné elektrické zariadenie je zariadenie, ktoré slúži na odber elektriny, a ktoré je možné pripojiť na distribučnú sústavu alebo na elektrickú prípojku,

14. technickými podmienkami dokument vydaný PDS, ktorý zabezpečuje nediskriminačný, transparentný, bezpečný prístup, pripojenie a prevádzkovanie distribučnej sústavy, určuje technické podmienky prístupu, a pripojenia, pravidiel prevádzkovania distribučnej sústavy a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej sústavy,

15. prevádzkovým poriadkom dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej sústavy a schválený ÚRSO, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej sústavy, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s elektrinou a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu, zverejnený na webovom sídle PDS,

16. cenník Dodávateľa za dodávku elektriny Odberateľom (ďalej len „cenník Dodávateľa“) je cenník platný v čase dodávky elektriny,

17. cenník služieb Dodávateľa cenník externých služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou a distribúciou elektriny vydaný a zverejnený Dodávateľom okrem iného na jeho webovom sídle www.spp.sk,

18. Zákonom o ochrane osobných údajov zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení,

19. Nariadením Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

ČASŤ DRUHÁ

Obchodné podmienky dodávateľa elektriny

Článok III Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke elektriny

1. Pred uzatvorením Zmluvy sú strany povinné za účelom identifikácie a overenia identifikácie preukázať svoju totožnosť. Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o odberateľoch elektriny PDS.

2. Zmluva sa uzatvára

- v priestoroch zákaznického centra, alebo iného obchodného miesta Dodávateľa elektriny za prítomnosti zástupcu Odberateľa a Dodávateľa, a to na podnet Odberateľa alebo Dodávateľa,

- v mieste sídla Odberateľa alebo v iných miestach za prítomnosti zástupcu Odberateľa a Dodávateľa, ak si Odberateľ návštevu Dodávateľa vyžiadal,

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

- záväzným a včasným prijatím písomného návrhu² osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebudú Odberateľ a Dodávateľ súčasne prítomní,

- podomovým predajom,

- telefonicky s následným zaslaním písomného potvrdenia

Dodávateľa o uzatvorení Zmluvy,

- elektronicky, s použitím formulára zverejneného na webovom sídle Dodávateľa, prostredníctvom mobilnej aplikácie Dodávateľa alebo iným spôsobom zahrňujúcim prostriedky elektronickej komunikácie v zmysle osobitného predpisu.

3. Obsahovo neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom sú VOP, Cenník dodávky elektriny, ako aj Cenník externých služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou elektriny, v platnom znení v čase dodávky elektriny, zverejnené na webovom sídle dodávateľa (www.spp.sk). Odberateľ musí dostať VOP najneskôr pri uzatvorení Zmluvy.

4. VOP sa vždy vydávajú v písomnej podobe,³ sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. VOP a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle pred ich účinnosťou.

5. Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva.

6. Pri uzatvorení Zmluvy je Odberateľ povinný mať užívacie právo k nehnuteľnosti/tiam, do ktorej/ktorých sa bude uskutočňovať dodávka elektriny. Odberateľ je povinný počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa v lehote do 20 kalendárnych dní preukázať trvanie užívacieho práva na dotknuté nehnuteľnosti alebo trvajúci súhlas vlastníka, najmä ak vlastníkom trvania tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybniť.

7. Dodávateľ sa zaväzuje Odberateľovi dodať elektrinu a zabezpečiť Distribučné služby Odberateľovi a služby spojené s prevzatím zodpovednosti za odchýlku v súlade so Zmluvou, iba ak Odberateľ má platnú zmluvu o pripojení príslušného OM k distribučnej sústave a OM Odberateľa je pripojené k distribučnej sústave PDS.

8. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje zabezpečiť pre Odberateľa distribúciu elektriny a ostatné distribučné služby podľa podmienok príslušného PDS (ďalej len „Distribučné služby“), a to vo svojom mene a na svoj účet. Distribučné služby sa uskutočňujú v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, prevádzkovým poriadkom príslušného PDS a v kvalite podľa technických podmienok prístupu a pripojenia do sústavy príslušného PDS.

9. Odberateľ je povinný mať uzatvorenú zmluvu len s jedným dodávateľom elektriny na dodávku elektriny do OM uvedeného v Zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa elektriny po dobu trvania Zmluvy.

10. Dodávateľ uzatvorením Zmluvy preberá za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku účastníka trhu s elektrinou.

11. Odberateľ sa zaväzuje na základe Zmluvy odoberať od Dodávateľa elektrinu podľa dohodnutej sadzby za dodávku v zmysle cenníka Dodávateľa a zaplatiť Dodávateľovi cenu za dodávku elektriny podľa Zmluvy a cenu za Distribučné služby, a to všetko za podmienok stanovených v Zmluve, cenníku Dodávateľa a týchto VOP. V prípade, ak Dodávateľ dodatočne zistí priznanie odlišnej sadzby za distribúciu elektriny zo strany príslušného PDS v porovnaní so zmluvnými údajmi, uplatňuje ceny a podmienky v

sadzbe dodávky zodpovedajúcej tejto odlišnej sadzbe za distribúciu elektriny.

12. Odberateľ elektriny si môže podľa svojich odberových pomerov zvoliť sadzbu za dodávku podľa podmienok uvedených v cenníku dodávateľa, pričom musí spĺňať podmienky uvedené v tomto cenníku na pridelenie zvolenej sadzby a tarifikačie meradla. Splnenie podmienok dodávateľ elektriny pri uzatváraní zmluvy neskúma; tým nie je dotknuté právo dodávateľa elektriny, resp. príslušného PDS vykonať kontrolu dodržiavania podmienok schválených na pridelenie sadzby a v prípade neoprávnene získanej sadzby má dodávateľ elektriny právo doúčtovať spotrebu elektriny v sadzbe, na ktorej pridelenie spĺňa odberateľ elektriny podmienky v zmysle tohto cenníka.

13. Príslušná sadzba dodávky sa uplatňuje najmenej jeden rok pre toho istého odberateľa elektriny na tom istom OM. O zmenu sadzby za dodávku u toho istého odberateľa elektriny v tom istom OM možno požiadať najskôr po uplynutí 12 mesiacov od poslednej zmeny sadzby. V prípade zmeny odberových pomerov môže odberateľ požiadať o zmenu sadzby za dodávku skôr. Za zmenu odberových pomerov sa nepovažuje sezónne využívanie spotrebičov. Sadzba za dodávku sa nikdy nemení automaticky podľa výšky ročnej spotreby alebo skutočnej spotreby za príslušné odpočtové obdobie.

14. Odberateľ je pri odbere elektriny povinný plniť povinnosti podľa Zmluvy, všeobecnej legislatívy a riadiť sa prevádzkovým poriadkom, všeobecnými obchodnými a technickými podmienkami príslušného PDS a dodržiavať podmienky pripojenia k distribučnej sústave. Odberateľ je povinný plniť svoje povinnosti aj voči fyzickej alebo právnickej osobe, ktorá bola príslušným PDS poverená na výkon práv a povinností, ktoré pre príslušného PDS vyplývajú z platnej legislatívy.

15. Dodávka elektriny je splnená prechodom elektriny určeným meradlom. Za dodané množstvo elektriny sa považujú hodnoty podľa údajov určeného meradla,⁴ ktoré poskytuje Dodávateľovi príslušný PDS v súlade so svojím prevádzkovým poriadkom a podľa osobitných predpisov, ktorými sa ustanovujú podrobnosti merania elektriny a odovzdávania technických údajov.

16. Dodávateľ je povinný dodať elektrinu do OM Odberateľa a zabezpečiť Distribučné služby Odberateľovi a služby spojené s prevzatím zodpovednosti za odchýlku v súlade so Zmluvou iba ak je OM Odberateľa pripojené k distribučnej sústave PDS.

17. Odberateľ je podľa platnej legislatívy zodpovedný za riadny stav odberného elektrického zariadenia a za dodržiavanie predpisov na zaistenie bezpečnosti technických zariadení. Odberateľ je povinný dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce z týchto predpisov a umožniť príslušnému PDS kontrolu ich dodržiavania.

18. Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy v prípade, ak má Odberateľ voči Dodávateľovi neuhradené peňažné záväzky z akéhokoľvek právneho alebo zmluvného vzťahu vrátane ukončených.

19. Dodávateľ si s Odberateľom, ktorý za posledných 12 mesiacov porušil vo vzťahu k Dodávateľovi zmluvne dohodnuté platobné podmienky, môže dohodnúť podmienky pre uzatvorenie novej Zmluvy po predchádzajúcom súhlase Odberateľa.

20. Dodávateľ nemá povinnosť dodávať elektrinu v prípade ukončenia distribúcie elektriny do dotknutého OM zo strany PDS,

² § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

³ § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

⁴ Zákon č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

ako aj počas obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny zo strany PDS v rozsahu, na ktorá sa obmedzenie alebo prerušenie distribúcie vzťahuje. Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny Dodávateľ bezodkladne umožní Odberateľovi odoberať elektrinu v príslušnom OM.

21. Informácie o pôvode elektriny a podiele jednotlivých druhov primárnych energetických zdrojov na dodanej elektrine v predchádzajúcom roku sú uvedené na webovom sídle Dodávateľa. Informácie o histórii spotreby Odberateľa sú uvedené na vyúčtovacej faktúre. Odkazy na informácie o vplyve výroby elektriny na životné prostredie sú uvedené na webovom sídle Dodávateľa alebo inom verejne dostupnom zdroji informácií. Informácie o právach Odberateľa Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle www.spp.sk.

22. Dodávateľ je povinný pri dodávke elektriny dodržiavať a vyhodnocovať štandard kvality dodávky elektriny určené osobitným predpisom.⁵ Odberateľ, ktorý bol nedodržaním štandardu kvality dotknutý a na ktorého Odberné miesto sa nedodržanie štandardu kvality vzťahuje má nárok na vyplatenie kompenzačnej platby podľa podmienok stanovených právnymi predpismi. Správu o plnení štandardov kvality zverejňuje Dodávateľ na svojom webovom sídle www.spp.sk.

Článok IV Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku elektriny je účtovaná v príslušnej sadzbe dodávky elektriny podľa platného a účinného cenníka Dodávateľa.

2. Cena za združenú dodávku elektriny sa uplatňuje pre každé OM osobitne.

3. Dodávateľ uplatňuje zmluvne dohodnutú pevnú mesačnú platbu za OM v mesiacoch, v ktorých je Zmluva účinná. V prípade neucelených mesiacov sa mesačná platba vypočíta alikvotne podľa počtu dní trvania odberu elektriny teda za každý deň fakturovaného obdobia sa vyfakturuje 1/365 súčtu dvanástich mesačných platieb.

4. Dodávateľ uplatní sadzbu za skutočne odobratú elektrinu, podľa podmienok dohodnutého produktu. Prehľad o čase Nízkej tarify (NT) a Vysokej tarify (VT) poskytuje príslušný PDS. Časové vymedzenie NT nemusí byť rovnaké pre všetkých odberateľov elektriny a jednotlivé dni a nemusí byť ani v súvislej dĺžke trvania. V priebehu dňa môže prevádzkovateľ distribučnej sústavy dobu platnosti NT operatívne meniť.

5. Dodávateľ informuje Odberateľa o štruktúre ceny za dodávku elektriny na vyhotovenej faktúre. Informácie o cene za združenú dodávku elektriny, vrátane štruktúry ceny môže Odberateľ získať v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa, na zákazníckej linke Dodávateľa 0850 111 565 a na webovom sídle Dodávateľa www.spp.sk.

6. Zmenu ceny za dodávku elektriny oznámi dodávateľ odberateľovi prostredníctvom jej zverejnenia na webovom sídle dodávateľa (www.spp.sk), a to najneskôr 15 dní pred začiatkom plynutia výpovednej lehoty. V prípade zmeny podmienok poskytnutia sadzby dodávky je Dodávateľ oprávnený určiť Odberateľovi novú sadzbu dodávky. Ak dôjde k zániku sadzby dohodnutej v Zmluve, Dodávateľ stanoví v cenníku novú sadzbu, ktorou túto sadzbu nahradí.

7. Odberateľ je povinný uhradiť Dodávateľovi okrem ceny za združenú dodávku elektriny aj ďalšie platby, resp. poplatky súvisiace

s predmetom Zmluvy, ak svojím konaním, resp. nekonaním vyvolal vznik skutočností a potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany Dodávateľa a tieto sú spoplatňované podľa cenníka externých služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou elektriny a/alebo cenníka služieb príslušných PDS, platných v čase vykonania úkonu alebo služby. Odberateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že sa oboznámil s platným cenníkom dodávky elektriny a cenníkom služieb príslušných PDS.

8. Združená dodávka elektriny je v zmysle zákona o dani z pridanej hodnoty⁶ považovaná za opakované dodanie tovaru a služby.

9. K cene za združenú dodávku bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty, prípadne iné aplikovateľné dane v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Oslobodenie od spotrebnej dane alebo iných poplatkov Odberateľ preukazuje Dodávateľovi v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

10. Dodávateľ elektriny fakturuje Odberateľovi za združenú dodávku elektriny formou vystavenia vyúčtovacej faktúry za príslušné OM, a to podľa údajov o spotrebovanom množstve elektriny získaných od príslušného PDS, zistených odpočtom určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky v súlade s prevádzkovým poriadkom príslušného 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 predpismi⁷ vrátane označenia banky a čísla účtu, na ktorý má byť platba pripísaná, vrátane informácie podľa ustanovenia § 34 ods. 3 zákona o energetike.

11. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny.

12. Odberateľ je povinný uhrádzať cenu za jednotlivé obdobia opakovanej dodávky elektriny formou platieb za opakovanú dodávku elektriny. Počet, výška a splatnosť platieb za opakovanú dodávku elektriny sa určujú v Harmonograme budúcich platieb za opakované dodávky elektriny (ďalej len „Harmonogram“), a to s prihliadnutím na predpokladaný odber elektriny.

13. Dodávateľ je oprávnený zmeniť výšku platieb za opakovanú dodávku elektriny pri zmene výšky odberu elektriny Odberateľa na OM oproti predchádzajúcemu porovnateľnému fakturačnému obdobiu a/alebo pri zmene ceny elektriny. O zmene výšky platieb za opakovanú dodávku elektriny bude Odberateľ informovaný vhodnou formou, napríklad na vyúčtovacej faktúre. O zmenu výšky a/alebo počtu platieb za opakovanú dodávku elektriny môže Dodávateľ požiadať aj Odberateľ spolu s odôvodnením žiadosti, a to písomne najneskôr 15 dní pred začatím obdobia, ktorého sa uvedená zmena týka.

14. Dodávateľ je oprávnený navrhnúť Odberateľovi zmenu periodicity platby za opakovanú dodávku elektriny alebo zmenu spôsobu platby za opakovanú dodávku elektriny, a to zaslaním písomného návrhu. Za prijatie návrhu Dodávateľa uvedeného v predošlej vete s Odberateľom sa považuje aj zaplatenie platby v súlade s týmto návrhom. Ak Odberateľ neuhradí platby podľa návrhu Dodávateľa, má povinnosť uhrádzať platby podľa zmluvne dohodnutých podmienok.

15. Po zistení skutočného odberu elektriny za príslušné fakturačné obdobie vypočíta Dodávateľ rozdiel medzi cenou stanovenou na

⁵ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 275/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

⁶ Zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o Danin pridanej hodnoty“).

⁷ Napríklad zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon o dani z pridanej hodnoty.

základe skutočného odberu elektriny a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu elektriny. Tento rozdiel bude fakturovaný Odberateľovi vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné OM Odberateľa v cenách platných na obdobie dodávky elektriny ako preplatok, resp. nedoplatok.

16. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Dodávateľ Odberateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.

17. Dodávateľ vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry Odberateľovi:

- bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa,
- poštovým peňažným poukazom,
- započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám.

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

19. Splatosť akejkoľvek faktúry Dodávateľa je 14 kalendárnych dní od dátumu jej vystavenia, pokiaľ sa Dodávateľ s Odberateľom v Zmluve nedohodli inak. Ak prípadne tento deň na deň pracovného pokoja, dňom splatnosti je najbližší nasledujúci pracovný deň.

20. Na úhradu svojich záväzkov môže Odberateľ využiť:

- platobný príkaz na inkaso vystavený Dodávateľom,
- platobný príkaz na úhradu vystavený Odberateľom.

21. Odberateľ si s Dodávateľom dohodne spôsob úhrady záväzkov. V prípade, že Odberateľ nedodržuje dohodnutý spôsob platby počas šiestich mesiacov, Dodávateľmi právo zmeniť dohodnutý spôsob platby na spôsob platby používaný Odberateľom za toto obdobie, a to bez písomného oznámenia Odberateľovi. Náklady spojené s úhradou záväzkov (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník Zmluvy sám.

22. Odberateľ je povinný pri plnení svojich záväzkov v platobnom styku uvádzať správne údaje o variabilnom symbole a číslo bankového účtu z príslušného dokladu (vyúčtovacia faktúra, Harmonogram); tieto údaje sú pre Dodávateľa nevyhnutné pri správnej identifikácii platby. Správne uvedenie týchto údajov je predpokladom riadneho splnenia záväzkov povinnej strany z Harmonogramu a/alebo z vyúčtovacej faktúry.

23. Úhradou sa rozumie pripísanie vyfakturovanej sumy na účet Dodávateľa uvedenom na faktúre s uvedením správneho variabilného symbolu uvedeného na faktúre. Ak Odberateľ poukáže úhradu s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet Dodávateľa, ako je uvedený na faktúre, Dodávateľ je oprávnený vrátiť Odberateľovi úhradu ako neumiestnenú (neidentifikovateľnú) a účtovať mu úrok z omeškania vo výške určenej všeobecne záväzným právnym predpisom, a to od dátumu splatnosti faktúry, resp. faktúry za opakované dodávky elektriny až do jej úhrady. Odberateľ je povinný vyúčtované úroky Dodávateľovi uhradiť.

24. Ak Odberateľ jednoznačne neurčí, na úhradu ktorého záväzku je jeho platba určená, použije sa táto platba na úhradu najskôr splatného záväzku Odberateľa.

25. V prípade, ak si Odberateľ s Dodávateľom dohodne, aby si Dodávateľ svoje pohľadávky vyplývajúce zo zmluvy voči odberateľovi inkasoval z účtu, v zmysle pravidiel SEPA je podmienkou pre vystavenie inkasného príkazu podpísanie Mandátu

na inkaso medzi Dodávateľom a Odberateľom. Odberateľ zároveň zabezpečí vo svojom peňažnom ústave súhlas na inkaso v prospech Dodávateľa. Odberateľ je taktiež povinný zabezpečiť na svojom účte v čase splatnosti svojich záväzkov potrebné finančné prostriedky a plne zodpovedá za omeškanie alebo nezrealizovanie inkasných príkazov z týchto dôvodov. Ak nebude možné inkaso realizovať, odberateľ je povinný bezodkladne vykonať úhradu iným spôsobom uvedeným v týchto OP.

26. Ak v prípade zvolenia inkasného spôsobu úhrad dôjde v dvoch po sebe nasledujúcich prípadoch k nezrealizovaniu inkasných príkazov bez zavinenia Dodávateľa, Dodávateľ je oprávnený jednostranne zmeniť zmluvne dohodnutý spôsob uhrádzania záväzkov na Odberateľom vystavený príkaz na úhradu.

27. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, keď bola platba pripísaná na účet Dodávateľa alebo Odberateľa. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet Dodávateľa alebo Odberateľa sa za deň platby považuje deň, keď pošta hotovosť prijala. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.

28. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí Odberateľ v lehote splatnosti. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku v stanovenej v upomienke, je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky elektriny prostredníctvom príslušného PDS obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny do OM až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od Zmluvy podľa článku XII. bod 4. písm. d) týchto VOP.

29. Ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou akejkoľvek splatnej pohľadávky Dodávateľa podľa Zmluvy a týchto VOP, je Odberateľ ako dlžník povinný zaplatiť Dodávateľovi ako veriteľovi úrok z omeškania, a to vo výške stanovenej príslušnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

30. Po predchádzajúcej akceptácii elektronického doručovania Odberateľovi, alebo požiadavke odberateľa na elektronické doručovanie má Dodávateľ právo sprístupňovať alebo doručovať písomnosti vrátane faktúry elektronickou formou, a to na e-mailovú adresu určenú Odberateľom pri akceptácii/požiadavke elektronického doručovania. Akceptáciou Odberateľ vyhlasuje, že súhlasí s podmienkami poskytovania služieb súvisiacich s elektronickým sprístupňovaním alebo doručovaním. Faktúra doručovaná elektronicky sa v zmysle § 71 ods. 1a 3 zákona o dani z pridanej hodnoty považuje za daňový doklad, a teda je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme.

ČASŤ TRETIA Podmienky dodávky a odberu elektriny

Článok V Povinnosti Dodávateľa a povinnosti Odberateľa

1. Dodávateľ je povinný

1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku elektriny Odberateľovi formou opakovaných dodávok elektriny, za podmienok dohodnutých v Zmluve a VOP, pričom ak ide o Odberateľa, ktorého OM je pripojené do miestnej distribučnej sústavy, technická špecifikácia pre výmenu údajov medzi Dodávateľom a príslušným prevádzkovateľom miestnej distribučnej sústavy musí zodpovedať jednotnej technickej špecifikácii pre výmenu údajov prevádzkovateľov regionálnych distribučných sústav a ich technických podmienok, umožňujúcich Dodávateľovi komunikovať s prevádzkovateľom miestnej distribučnej sústavy elektronicky,

formou procesných požiadaviek a s použitím komunikačných rozhraní pre automatizáciu procesov obsluhy, fakturácie a zmeny dodávateľa,

1.2 poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien za dodávku elektriny a štruktúry ceny za dodávku elektriny,

1.3 informovať Odberateľa o zmene ceny za dodávku elektriny alebo VOP pred ich účinnosťou zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmenu VOP prostredníctvom svojho webového sídla,

1.4 uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v osobitnom predpise⁸; ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi 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 pošte pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.

2. Odberateľ je povinný

2.1 mať zriadené a pripojené odberné elektrické zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými príslušným PDS a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,

2.2 mať uzatvorenú Zmluvu s jedným dodávateľom elektriny na dodávku elektriny do odberného miesta uvedeného v Zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania Zmluvy,

2.3 umožniť PDS montáž určeného meradla a prístup k určenému meradlu,

2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o odberateľoch elektriny PDS,

2.5 informovať Dodávateľa o zmene údajov uvedených v Zmluve, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti,

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

2.7 preukázať počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa do 20 dní od doručenia výzvy, trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6 tohto článku, najmä, ak vlastníka trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybni,

2.8 udržiavať odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,

2.9 prijať zodpovedajúce technické opatrenia oznámené PDS na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny.

Článok VI Dodávka a meranie elektriny

1. Meranie elektriny, vykonávanie odpočtov určeného meradla vrátane vyhodnocovania, odovzdávania výsledkov merania a ostatných informácií potrebných na výúčtovanie dodávky elektriny a Distribučných služieb vykonáva a odovzdá Dodávateľovi príslušný

PDS a riadi sa prevádzkovým poriadkom, technickými podmienkami príslušného PDS a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

2. Meranie množstva odobratej elektriny uskutočňuje PDS určeným meradlom v mieste dodávky. PDS je povinný vykonať fyzický odpočet určeného meradla na OM, ktoré nie je vybavené určeným meradlom s diaľkovým odpočtom každoročne k 31. decembru, najneskôr do 30 dní po skončení roka. Fyzickým odpočtom určeného meradla na OM sa rozumie aj odpočet určeného meradla vykonaný na základe vzájomne odsúhlaseného stavu určeného meradla medzi PDS a Odberateľom.

3. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje PDS po splnení stanovených technických podmienok pripojenia. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje PDS.

4. Odberateľ je povinný umožniť príslušnému 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 OM.

5. 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 určí príslušný PDS.

6. Všetky poruchy na určenom meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí, je povinný bezodkladne nahlásiť príslušnému PDS. Odberateľ má právo požiadať príslušného PDS o preskúšanie určeného meradla, pričom ak určené meradlo nevyhoví príslušnej norme, uhrádza náklady spojené s preskúšaním príslušný PDS. V prípade poruchy určeného meradla alebo hromadného diaľkového ovládania (ďalej „HDO“) alebo nesprávneho nastavenia HDO alebo fakturácie s nesprávnou konštantou, majú zmluvné strany právo na vzájomné vyrovnanie bez sankcií. Dodávateľ upraví fakturačné hodnoty podľa údajov, ktoré dostane od príslušného PDS.

7. Pripojenie podružných meracích, kontrolných, signalizačných a regulačných zariadení napojených na meracie zariadenie príslušného PDS alebo k príslušnému meraciemu transformátoru je možné len so súhlasom príslušného PDS.

8. Ak je neprístupné určené meradlo alebo inak znemožnený odpočet určeného meradla, vystaví Dodávateľ faktúru na základe údajov, ktoré Dodávateľovi poskytne príslušný PDS, pričom prípadné rozdiely v množstvách Dodávateľ zúčtuje v rámci reklamačného konania v zmysle platných VOP.

9. V prípade, ak dôjde k zmene ceny v období medzi dvomi odpočtami, spotreba elektriny sa do jednotlivých období rozdelí podľa typových diagramov odberu, ktoré zverejňuje PDS.

10. Náhradný spôsob určenia množstva dodanej elektriny v prípade poruchy určeného meradla alebo ktorejkoľvek časti zostavy meracieho zariadenia alebo mimo určeného termínu odpočtu je uvedený v prevádzkovom poriadku príslušného PDS.

Článok VII Obmedzenie a prerušenie distribúcie elektriny

1. Distribúcia elektriny do OM Odberateľa môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch.

2. Dodávky elektriny podľa VOP a Zmluvy sú garantovanými dodávkami a môžu byť prerušené alebo obmedzené zo strany Dodávateľa len z nasledujúcich dôvodov:

⁸ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

- nastane stav núdze vyhlásený v súlade so zákonom o energetike,
- nastane prípad vyššej moci v zmysle bodu 3. tohto článku,
- nastane neoprávnený odber elektriny,
- nastane prípad prerušenia alebo obmedzenia distribúcie alebo prenosu elektriny zo strany príslušných prevádzkovateľov sústav v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a podľa pravidiel určených v Prevádzkovom poriadku príslušného PDS. Uvedené prerušenie alebo obmedzenie dodávok sa nepovažuje za porušenie zmluvných povinností Dodávateľa.

3. Za prípad vyššej moci sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase podpísania Zmluvy túto prekážku predvídala. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považujú najmä nepredvídateľné prírodné udalosti vrátane atmosférických a iných fyzikálnych javov, vojna, teroristická akcia, štrajk postihujúci možnosť plnenia povinnosti zmluvnej strany. Zmluvná strana postihnutá vyššou mocou sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie na jej odstránenie, tak aby bolo možné obnoviť plnenie predmetu Zmluvy, a druhej zmluvnej strane písomne oznámiť zánik prípadu vyššej moci.

4. Dodávateľ má právo požiadať príslušného PDS o vykonanie mimoriadneho odpočtu ku dňu prerušenia dodávky elektriny z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Odberateľa. Po odstránení dôvodov obmedzenia alebo prerušenia bude dodávka obnovená v zmysle prevádzkového poriadku príslušného PDS. Takéto služby budú Odberateľovi spoplatnené v zmysle Cenníka služieb Dodávateľa.

5. Dodávateľ nezodpovedá za vzniknuté škody, ak je dodávka elektriny zabezpečená cez cudzie zariadenie a nedodanie elektriny je spôsobené poruchou alebo inou udalosťou na tomto zariadení. Dodávateľ tiež nezodpovedá za škody spôsobené nedodaním elektriny, ktoré vznikli pri zabezpečovaní povinností vo všeobecnom hospodárskom záujme v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

6. Odberateľ berie na vedomie, že príslušný PDS je oprávnený obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutné obdobie v prípadoch ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a v príslušných ustanoveniach prevádzkového poriadku. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia nie je Dodávateľ povinný dodávať elektrinu a zabezpečovať Distribučné služby do OM Odberateľa podľa Zmluvy. V uvedených prípadoch nemá Odberateľ nárok na náhradu škody s výnimkou prípadov, keď škoda vznikla zavinením PDS.

7. PDS informuje Odberateľa o plánovanom obmedzení alebo prerušení distribúcie elektriny v súlade so zákonom o energetike a prevádzkovým poriadkom. V prípade prerušenia dodávky a distribúcie elektriny z dôvodu poruchy na dotknutom OM Odberateľ informuje PDS o tejto skutočnosti prostredníctvom autorizovanej osoby poverenej PDS alebo poruchovej linky spoločnosti:

- Západoslovenská distribučná, a.s., tel. č. 0800 111 567
- Stredoslovenská distribučná, a.s., tel. č. 0800 159 000
- Východoslovenská distribučná, a.s., tel. č. 0800 123 332.

Článok VIII Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely týchto VOP je neoprávneným odberom elektriny (ďalej len „Neoprávnený odber“) odber

1.1 bez uzatvorenej zmluvy

- o pripojení do distribučnej sústavy alebo v rozpore s touto zmluvou,
- o dodávke elektriny alebo združenej dodávke elektriny,
- o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny,

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

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

1.4 ak Odberateľ zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo ak po predchádzajúcej výzve PDS neumožnil prerušenie distribúcie elektriny vykonané na základe žiadosti Dodávateľa; takýto odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo neumožnil prerušenie distribúcie elektriny,

1.5 ak Odberateľ nedodržiaval obmedzenia určené Dodávateľom, prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo PDS.

2. Odberateľ elektriny je povinný nahradiť škodu spôsobenú Neoprávneným odberom a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená Neoprávneným odberom určí podľa osobitného predpisu⁹.

3. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti druhej strany bolo spôsobené jej konaním alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola táto strana povinná poskytnúť. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jej povinnosti ustanovenej právnymi predpismi s cieľom predchádzať vzniku škody alebo obmedziť jej rozsah.

Článok IX Dodávateľ poslednej inštancie

1. Ak Dodávateľ stratí spôsobilosť dodávať elektrinu do OM nakoľko:

- nezabezpečí prístup do prenosovej sústavy, prenos elektriny, prístup do distribučnej sústavy, distribúciu elektriny,
- nemá uzavretú platnú a účinnú zmluvu o zúčtovaní odchýlky, alebo zmluvu o prevzatí zodpovednosti za odchýlku,
- bude zrušené povolenie Dodávateľa na dodávku elektriny, alebo ak dôjde k zastaveniu procesu zmeny dodávateľa a Odberateľ nemá ku dňu prerušenia dodávok zabezpečenú dodávku iným spôsobom, má Odberateľ právo na dodávku elektriny od dodávateľa poslednej inštancie v rozsahu a za podmienok určených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Dodávateľ poslednej inštancie je povinný dodávať elektrinu najviac počas troch mesiacov. Informáciu o začiatku dodávky poslednej inštancie, ktorá obsahuje poučenie o dôvodoch vzniku dodávky poslednej inštancie, dobe jej trvania a možnostiach jej ukončenia, zasiela Odberateľovi PDS, a to bezodkladne, resp. v lehotách určených všeobecne záväzným právnym predpisom.

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

3. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať elektrinu a bola dodávateľovi elektriny poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.

4. Dodávateľom poslednej inštancie je držiteľ povolenia na dodávku elektriny, ktorý dodáva elektrinu koncovým odberateľom elektriny a ktorého rozhodnutím určí ÚRSO. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku elektriny podľa cenového rozhodnutia vydaného ÚRSO 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.

5. Ak Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať elektrinu Odberateľovi, Zmluva zaniká dňom, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať elektrinu.

6 PDS najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny alebo bezprostredne potom ako sa dozvie, že Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať elektrinu oznámi Odberateľovi

- a) deň, od ktorého sa začína dodávka elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
- b) dôvod začatia dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
- c) zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávky elektriny,
- d) dobu trvania dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
- e) poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku elektriny dodávateľovi poslednej inštancie.

ČASŤ ŠTVRTÁ

Reklamácia a alternatívne riešenie sporov

Článok X Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny do OM Odberateľa (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

2. Odberateľ má právo reklamovať najmä:

- kvalitu poskytnutej služby,
 - odpočet určeného meradla,
 - fakturáciu poskytnutej služby,
 - prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť u Dodávateľa bezodkladne, a to
- písomne na doručovaciu adresu uvedenú v Zmluve, elektronicky na e-mailovej adrese Dodávateľa: biznislinka@spp.sk,
 - osobne v zákazníckych centrách Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam,
 - faxom alebo telefonicky na tel. čísle: 0850 111565.

4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí obsahovať:

- identifikáciu Odberateľa,
- meno a priezvisko alebo obchodné meno,
- trvalé bydlisko, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
- zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy,
- adresu OM a EIC kód,
- telefónne číslo, príp. e-mail,
- popis s odôvodnením reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
- identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
- identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
- podpis Odberateľa alebo osoby oprávnenej konať za Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie alebo podanej telefonicky,
- v prípade reklamácie fakturovaného množstva elektriny: reklamované obdobie, stav meradla k dátumu reklamácie, stavy meradla počas reklamovaného obdobia v prípade, ak ich Odberateľ má k dispozícii,
- v prípade reklamácie výšky preddavkových platieb zahrnutých/nezahrnutých vo faktúre: číslo reklamovanej faktúry, kópiu dokladu o uhradenej platbe (bankový výpis, poštový peňažný poukaz, inkasný lístok, potvrdenie z POS terminálu),
- v prípade reklamácie chybných identifikačných údajov o Odberateľovi: oznámenie o zmene identifikačných údajov.

5. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 4. tohto článku a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.

6. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľ oboznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.

7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.

8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov. Odberateľ môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe plnej moci.

9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
- pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
- pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený v e-mailovej správe.

10. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí

doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

11. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis¹⁰ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom. V prípade neoprávnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený uplatniť voči Odberateľovi úrok z omeškania aj za dobu riešenia reklamácie.

12. Dodávateľ vydá/doručí preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Ak predmetom reklamácie je overenie vyúčtovania platby za dodanú elektrinu a ak je na overenie správnosti vyúčtovania tejto platby potrebná súčinnosť tretích osôb, najmä PDS, lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje o ďalších 5 pracovných dní.

13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.

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

15. Pri posudzovaní reklamácie je Odberateľ povinný umožniť Dodávateľovi a PDS skontrolovať priamo na OM meradlo, počet a typ elektrických spotrebičov, prípadne iné náležitosti, ktoré sú potrebné na zistenie oprávnenosti reklamácie.

16. V prípade, že výsledkom prešetrenia reklamácie je preplatok, resp. nedoplatok, povinná zmluvná strana realizuje úhradu v lehote splatnosti, uvedenej v opravnej faktúre, ktorá nepresiahne 30 dní, okrem reklamácií, do ktorých vstupuje PDS, kedy sa lehota predlžuje o ďalších 5 pracovných dní.

17. Práva a povinnosti zmluvných strán pri reklamacii sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi a Reklamačným poriadkom Dodávateľa. Reklamačný poriadok je dostupný Odberateľovi v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa. Predmetom reklamácie nemôže byť rozdiel medzi množstvom, ktoré bolo základom výpočtu platby za opakovanú dodávku elektriny a skutočným odberom za obdobie opakovania dodávok, nameraným meradlom.

Článok XI Alternatívne riešenie sporov

1. Odberateľ je oprávnený predložiť ÚRSO na alternatívne riešenie spor s Dodávateľom, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a Odberateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa doručí na adresu ÚRSO: Bajkalská 27, P. O. BOX12, 820 07 Bratislava alebo elektronicky na adresa_ars@urso.gov.sk.

3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje

- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Odberateľa,
- názov a sídlo Dodávateľa,
- predmet sporu,

• odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,

• návrh riešenia sporu.

4. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží Odberateľ bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.

5. Dodávateľ a Odberateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. ÚRSO predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

6. Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty ÚRSO oznámi účastníkom sporového konania.

ČASŤ PIATA

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII Zánik zmluvy všeobecne

1. Zmluva môže byť uzatvorená na dobu neurčitú alebo na dobu určitú. Zmluva sa štandardne uzatvára na dobu určitú, ak v Zmluve nie je dohodnuté inak. V prípade, že odberateľ je povinnou osobou v zmysle platného zákona o slobodnom prístupe k informáciám, podmienkou pre nadobudnutie účinnosti zmluvy je jej predchádzajúce zverejnenie, a to v rozsahu a spôsobom určeným platnými právnymi predpismi.¹¹ Povinnosť zverejniť zmluvu podľa prechádzajúcej vety má odberateľ. Odberateľ o zverejnení zmluvy bezodkladne informuje dodávateľa.

2. Zmluvu je možné meniť iba dohodou zmluvných strán písomnou formou, ak nie je v Zmluve alebo v týchto VOP ustanovené inak. Dodatok k Zmluve sa nevyžaduje pri zmene adresy, resp. sídla zmluvnej strany (nie adresy OM), telefónnych čísel, kontaktných osôb alebo ich mien, pri zmene spôsobu platby. V týchto prípadoch stačí na zmenu. Zmluvy jednostranné písomné oznámenie jednej zmluvnej strany doručené druhej zmluvnej strane, podpísané oprávnenou osobou.

3. Zmluvné strany sú povinné navzájom si bez zbytočného odkladu písomne oznámiť zmenu skutočností uvedených v Zmluve.

4. Zmluva zanikne okrem prípadov, keď to vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu, Zmluvy alebo týchto VOP, aj:

- dohodou zmluvných strán,
- odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou v prípade, ak došlo k ukončeniu distribúcie elektriny do dotknutého OM zo strany PDS, a to ku dňu ukončenia distribúcie elektriny zo strany PDS,
- odstúpením od Zmluvy zo strany Dodávateľa pri zistení, že Odberateľ nemá, resp. nemal pri uzatváraní Zmluvy užívacie právo k dotknutým nehnuteľnostiam podľa článku III. bod 7. Týchto VOP; v takomto prípade Zmluva zaniká ku dňu vykonania zmeny príslušným PDS na OM,
- odstúpením od Zmluvy zo strany Dodávateľa pri zistení Neoprávneného odberu, alebo pri zistení porušenia povinnosti

¹⁰ Napríklad zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon o dani z pridanej hodnoty.

¹¹ Zákon č. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení.

Odberateľa podľa článku III. bodu 12. týchto VOP; Zmluva zaniká ku dňu vykonania zmeny príslušným PDS na OM,

e) odstúpením od Zmluvy zo strany Dodávateľa v prípade podstatného porušenia povinností Odberateľom; za podstatné porušenie povinností sa považuje aj nezaplatenie platby fakturovanej podľa VOP a Zmluvy a/alebo platby za opakovanú dodávku elektriny podľa VOP a Zmluvy, a to ani v dodatočnej lehote 10 dní po doručení výzvy Dodávateľa. Zmluva v tomto prípade zaniká ku dňu vykonania zmeny príslušným PDS na OM;

f) odstúpením zo strany Odberateľa v prípade podstatného porušenia povinností Dodávateľa, ak toto trvá aj po márnom uplynutí dodatočnej primeranej lehoty poskytnutej Odberateľom v písomnej výzve Dodávateľovi, pričom za podstatné porušenie povinností sa považuje, ak Dodávateľ v priebehu roka opakovane v zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny Odberateľovi s výnimkou situácií uvedených v článku VII. Týchto VOP. Zmluva v tomto prípade ku dňu vykonania zmeny príslušným PDS na OM;

g) ak ide o Zmluvu na dobu neurčitú, jednostrannou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany 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, a to bez poplatku; v prípade Zmlúv uzatvorenej na dobu určitú, Zmluva zaniká uplynutím dohodnutej doby, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak,

h) Zmluva zaniká dňom zániku pripojenia OM do distribučnej sústavy. Zánik pripojenia OM do distribučnej sústavy sa spravuje prevádzkovým poriadkom príslušného PDS. Po zániku Zmluvy Dodávateľ vystaví faktúru za dodávku elektriny ku dňu ukončenia odberu, resp. odpojenia OM (tzv. faktúra ukončeného odberu), ktorú je Odberateľ povinný uhradiť, i) ak počas platnosti Zmluvy Dodávateľ a Odberateľ uzavrú novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná Zmluva zanikne (napr. pri predaji nehnuteľnosti).

5. V prípade ukončenia Zmluvy sa Odberateľ zaväzuje umožniť príslušnému PDS vykonanie záverečného odpočtu, prípadne odobratie meracieho zariadenia a vykonanie ďalších opatrení súvisiacich s ukončením dodávky elektriny do OM.

6. Pri ukončení Zmluvy, ak zároveň dochádza k uzatvoreniu novej zmluvy (napr. pri predaji nehnuteľnosti) s novým odberateľom, môže pôvodný Odberateľ písomne splnomocniť na ukončenie Zmluvy inú osobu. Nový odberateľ môže za pôvodného Odberateľa Zmluvu ukončiť, ak ho nato pôvodný Odberateľ písomne splnomocnil. Vzor splnomocnenia je k dispozícii v zákazníckych centrách a na webovom sídle Dodávateľa www.spp.sk. Splnomocnenie, prípadne vyjadrenie súhlasu so zmenou Odberateľa, môže byť zachytené aj napríklad v preberacom protokole k OM, príp. v kúpno-predajnej zmluve k OM, resp. v inom dokumente, pokiaľ je podpísaný pôvodným aj novým Odberateľom, s uvedením dátumu zmeny a stavu meradla k tomuto dátumu.

7. V prípade ukončenia Zmluvy si strany dovtedy poskytnuté plnenia ponechávajú a vysporiadajú si prípadné peňažné záväzky vyplývajúce z plnení poskytnutých podľa tejto Zmluvy.

8. Ak ukončenie Zmluvy znamená aj ukončenie odberu elektriny v existujúcom OM, Odberateľ je povinný písomne oznámiť Dodávateľovi túto skutočnosť najneskôr 10 dní pred ukončením odberu elektriny. Dodávateľ požiada PDS o overenie stavu meradla a jeho demontáž v deň ukončenia odberu elektriny. Za deň

ukončenia Zmluvy sa považuje deň ukončenia odberu oznámený Odberateľom Dodávateľovi, avšak iba za podmienky, že dôjde k demontáži určeného meradla zo strany PDS. Ak Odberateľ nesprístupní meradlo PDS ku dňu požadovaného ukončenia Zmluvy za uvedeným účelom, Zmluva trvá ďalej až do dňa, kedy dôjde k demontáži meradla.

9. Odberateľ má právo bezodplatne odstúpiť od Zmluvy ak

- Dodávateľ je v omeškaní so zaplacením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo Zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy Odberateľa,

- ak nie je vlastníkom nehnuteľnosti, do ktorej/ktorých Dodávateľ dodáva elektrinu v súlade so Zmluvou a dôjde k odhliatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou elektriny. Odberateľ je povinný spolu s odstúpením od Zmluvy doručiť Dodávateľovi aj odňatie súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou elektriny.

10. Dodávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy, ak Odberateľ má v čase trvania Zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka elektriny do toho istého OM s iným dodávateľom elektriny.

11. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny podľa zákona o energetike. Ak Odberateľ nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, Zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa elektriny, o ktorú Odberateľ v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.

12. Pri zmluvách dohodnutých na dobu určitú platí, že v prípade, ak odberateľ doručí dodávateľovi najneskôr dva mesiace pred uplynutím doby určitej dohodnutej v Zmluve alebo v dodatku k nej písomný nesúhlas s predĺžením doby trvania Zmluvy o dobu určitú v trvaní ďalších 12 mesiacov, doba trvania Zmluvy sa po uplynutí doby určitej dohodnutej v Zmluve alebo v dodatku mení z doby určitej na dobu neurčitú za podmienok, ktoré budú platiť bezprostredne pred touto zmenou, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

13. V prípade, ak odberateľ doručí dodávateľovi najneskôr dva mesiace pred uplynutím doby určitej dohodnutej v Zmluve alebo v dodatku k nej písomný nesúhlas s akýmkoľvek predĺžením doby trvania Zmluvy po uplynutí doby určitej dohodnutej v Zmluve alebo v dodatku k nej alebo písomnú žiadosť o ukončenie trvania Zmluvy ku dňu uplynutia doby určitej dohodnutej v Zmluve alebo v dodatku k nej, doba trvania Zmluvy skončí uplynutím doby určitej dohodnutej v Zmluve alebo v dodatku k nej.

14. V prípade, ak odberateľ dodávateľovi nedoručí písomný nesúhlas podľa bodu 12. alebo 13. Týchto VOP v dohodnutej lehote, doba trvania Zmluvy sa predlžuje na dobu určitú v trvaní ďalších 12 mesiacov za podmienok, ktoré budú platiť bezprostredne pred týmto predĺžením, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

15. V prípade, ak dôjde k predĺženiu doby trvania Zmluvy podľa bodu 14. týchto VOP a ak odberateľ doručí dodávateľovi najneskôr dva mesiace pred uplynutím doby určitej podľa bodu 14. týchto VOP písomný nesúhlas s predĺžením doby trvania Zmluvy po uplynutí doby určitej podľa bodu 14. týchto VOP alebo písomnú žiadosť o ukončenie trvania Zmluvy ku dňu uplynutia doby určitej podľa bodu 14. týchto VOP, doba trvania Zmluvy skončí uplynutím doby určitej podľa bodu 14. týchto VOP.

16. V prípade, ak dôjde k predĺženiu doby trvania Zmluvy podľa bodu 15. týchto VOP a ak odberateľ dodávateľovi nedoručí písomný nesúhlas podľa bodu 15. Týchto VOP v dohodnutej lehote, doba trvania Zmluvy sa po uplynutí doby určitej podľa bodu 15. Týchto

VOP mení z doby určitej na dobu neurčitú za podmienok, ktoré budú platiť bezprostredne pred touto zmenou, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.

ČASŤ ŠIESTA Ostatné dojednania

Článok XIII 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 alebo Dodávateľ zasiela prostredníctvom pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely Zmluvy považujú za doručené druhej strane (osobe splnomocnenej na preberanie zásielok), aj ak

- druhá zmluvná strana odoprela prijať zásielku,
- zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote,
- nebolo možné druhú zmluvnú stranu zistiť na adrese uvedenej v Zmluve alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nebolo možné. V uvedených prípadoch sa zásielka považuje za doručenú siedmy deň od jej uloženia.

3. Písomnosti, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede Zmluvy, odstúpenia od Zmluvy a uzatvorenia Zmluvy, je možné doručovať aj faxom alebo v elektronickej podobe na e-mailovú adresu Odberateľa alebo Dodávateľa, ktorú Odberateľ alebo Dodávateľ na tento účel oznámil druhej zmluvnej strane. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala.

4. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní doručovanej osobe, pokiaľ sa nepreukáže skorší termín doručenia.

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

Článok XIV Ochrana osobných údajov

1. Dodávateľ je osobou, ktorá sama alebo spoločne s inými určuje účely a prostriedky spracúvania osobných údajov Odberateľa.

2. Podľa Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov je Dodávateľ prevádzkovateľom a Odberateľ dotknutou osobou.

3. Dodávateľ spracúva osobné údaje Odberateľa vo vlastnom mene.

4. Dodávateľ môže poveriť spracúvaním osobných údajov Odberateľa tretie osoby, tzv. sprostredkovateľov. Sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje pre Dodávateľa výlučne na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov, ktorá musí spĺňať požiadavky stanovené Nariadením a Zákom o ochrane osobných údajov.

5. Dodávateľ môže v niektorých prípadoch poskytovať osobné údaje Odberateľa sprostredkovateľom nachádzajúcim sa v Spojených štátoch amerických. Dodávateľ takýmto osobám poskytuje osobné údaje Odberateľa iba za podmienky, že sú aktívnymi členmi tzv. EÚ USA Privacy Shield Framework, t.j. mechanizmu, ktorý zabezpečuje

primeranú úroveň ochrany osobných údajov, a ktorý bol schválený Európskou komisiou.

6. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje Odberateľa v mene Dodávateľa je dostupný na webovom sídle Dodávateľa a v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa.

Dodávateľ spracúva osobné údaje Odberateľa na základe nasledovných právnych titulov ustanovených Nariadením a Zákom o ochrane osobných údajov:

7. Oprávnený záujem

7.1 Dodávateľ môže spracúvať osobné údaje Odberateľa, ak je to nevyhnutné na účely oprávnených záujmov Dodávateľa alebo tretích osôb, avšak s výnimkou prípadov, keď nad takýmito záujmami prevažujú záujmy alebo základné práva a slobody dotknutej osoby (Odberateľa), ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov, najmä ak je dotknutou osobou dieťa. Takýmito oprávnenými záujmami Dodávateľa sú najmä:

- ochrana práv, ktoré Dodávateľovi alebo tretím osobám vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov a Zmluvy vo vzťahu k Odberateľovi a iným osobám; na tento účel Dodávateľ uchováva osobné údaje najviac po dobu nevyhnutnú na ochranu takýchto práv a oprávnených záujmov;
- vymáhanie pohľadávok a iných nárokov Dodávateľa; na tento účel Dodávateľ uchováva osobné údaje Odberateľa najviac po dobu trvania príslušných premlčacích lehôt;
- zamedzenie podvodného konania, ak sa Dodávateľ odôvodnene domnieva, že hrozí riziko takéhoto konania; na tento účel Dodávateľ uchováva osobné údaje najviac po dobu stanovenú všeobecne záväznými právnymi predpismi;
- ochrana majetku, života a zdravia; na tento účel Dodávateľ uchováva osobné údaje osôb vstupujúcich do objektov Dodávateľa najviac po dobu jedného mesiaca od vstupu;
- marketingové aktivity Dodávateľa, ktorými sa rozumie najmä informovanie o vybraných novinkách, zľavách, súťažiach o ceny, výhodnejšej energii a súvisiacich službách (napr. preventívna prehliadka kotla), praktických radách (napr. šetrenie energiami), o ďalších produktoch, ktoré prinášajú životný komfort (napr. asistencia lekára, smart home); súčasťou komunikácie môžu byť prieskumy slúžiace na zlepšovanie zákazníckej spokojnosti a tiež všeobecné a špecializované obchodné ponuky šité na mieru, alebo získanie zvýhodnených produktov a služieb zmluvných partnerov Dodávateľa; marketingová komunikácia je zasielaná príležitostne, spravidla niekoľkokrát za rok, najviac približne jedenkrát mesačne; a na tento účel Dodávateľ uchováva osobné údaje najviac po dobu trvania oprávneného záujmu Dodávateľa, najmä počas trvania zmluvného vzťahu (Zmluva) medzi Dodávateľom a Odberateľom a počas primeranej doby po jeho skončení.

7.2 Plnenie Zmluvy

7.2.1 Dodávateľ spracúva osobné údaje Odberateľa pre účely súvisiace s plnením zmluvných záväzkov oboch Zmluvných strán, a to najmä uzavretie, zmeny a ukončenie Zmluvy, udelenie plných mocí Odberateľom Dodávateľovi, fakturácia a pod. Dodávateľ získava osobné údaje Odberateľa na účely identifikácie Odberateľa a OM, komunikovanie s Odberateľom a spracúva ich len v nevyhnutnom rozsahu.

7.2.2 Poskytnutie osobných údajov Odberateľom Dodávateľovi je nevyhnutnou podmienkou uzavretia Zmluvy. Neposkytnutím osobných údajov môže byť znemožnená dodávka tovarov a služieb Dodávateľom Odberateľovi (napr. dodávka elektriny).

7.2.3 Pre účely plnenia Zmluvy je nevyhnutné, aby Odberateľ hodnoverným spôsobom preukázal svoju totožnosť a poskytol Dodávateľovi svoje osobné údaje, ktorými sú meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, adresa pre poštový styk, telefónne číslo a e-mailová adresa, číslo bankového účtu.¹²

7.2.4 Dodávateľ uchováva osobné údaje pre účely plnenia Zmluvy počas doby trvania zmluvného vzťahu medzi Dodávateľom a Odberateľom.

7.3 Plnenie zákonnej povinnosti

7.3.1 Dodávateľ môže poskytovať osobné údaje Odberateľa štátnym orgánom a iným osobám, ak mu takáto povinnosť vyplýva zo zákona. Dodávateľ môže z dôvodu zákonnej povinnosti napríklad poskytovať osobné údaje ÚRSO, Slovenskej obchodnej inšpekcie, orgánom činným v trestnom konaní alebo iným orgánom či osobám.

7.3.2 Dodávateľ uchováva osobné údaje na účely plnenia právnej povinnosti najviac po dobu nevyhnutnú na plnenie príslušnej právnej povinnosti stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi.

7.4 Súhlas so spracúvaním osobných údajov udelený dotknutou osobou

7.4.1 Dodávateľ môže spracúvať osobné údaje Odberateľa na základe súhlasu výslovne udeleného Odberateľom v Zmluve.

7.4.2 Dodávateľ uchováva osobné údaje Odberateľa spracúvané na základe súhlasu Odberateľa najviac po dobu trvania takéhoto súhlasu alebo do jeho odvolania, podľa toho čo nastane skôr. Odberateľ má právo súhlas so spracúvaním osobných údajov kedykoľvek slobodne odvolať.

8. Pri komunikácii Odberateľa a Dodávateľa prostredníctvom telefonickkej zákazníckej linky Dodávateľa je Odberateľ povinný identifikovať sa (číslom Zmluvy, číslom OM, adresou OM alebo číslom zmluvného účtu) z dôvodu zabezpečenia ochrany zmluvného vzťahu. Všetky volania na zákaznickú linku Dodávateľa (odchádzajúce aj prichádzajúce) je Dodávateľ oprávnený zaznamenávať a uchovávať za účelom uplatňovania práv a výkonu povinností vyplývajúcich Zmluvným stranám zo Zmluvy a týchto OP. V prípade, že záznamy volaní obsahujú osobné údaje Odberateľa alebo tretej strany, ustanovenia tohto článku OP sa použijú primerane.

9. Podľa Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov má Odberateľ právo:

9.1 vyžadovať od Dodávateľa:

- potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o Odberateľovi spracúvané;
- získať prístup k osobným údajom a ďalšie informácie a obdržať kópiu osobných údajov, ktoré Dodávateľ spracúva, ak sú osobné údaje Dodávateľom o Odberateľovi spracúvané;
- ak sa osobné údaje nezískali od Odberateľa, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj;
- opravu nesprávnych/neúplných osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
- výmaz osobných údajov, ak je splnený niektorý z dôvodov uvedených v Nariadení a Zákone o ochrane osobných údajov; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže Odberateľ požiadať o ich vrátenie;

• obmedzenie spracúvania osobných údajov, ak je splnený niektorý z dôvodov uvedených v Nariadení a Zákone o ochrane osobných údajov;

• získanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol Dodávateľovi v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak sú splnené podmienky uvedené v Nariadení a Zákone o ochrane osobných údajov;

9.2 namietat' z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka a je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme, vrátane namietania proti profilovaniu;

9.3 namietat' z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka a je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje Dodávateľ alebo tretia strana, s výnimkou prípadov, keď nad takýmito záujmami prevažujú záujmy alebo základné práva a slobody Odberateľa, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov, vrátane namietania proti profilovaniu;

9.4 namietat' voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom;

9.5 namietat' voči tomu, aby sa na neho vzťahovalo rozhodnutie Dodávateľa, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho týkajú alebo ho podobne významne ovplyvňujú, ak Nariadenie a Zákon o ochrane osobných údajov neustanovujú inak;

9.6 kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov udelený Dodávateľovi s účinkami od momentu odvolania súhlasu;

9.7 pri podozrení, že sa jeho osobné údaje neoprávnene spracúvajú, podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

10. Ak Odberateľ nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva v zmysle Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov môže uplatniť zákonný zástupca. Podľa Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov práva Odberateľa, ktorý nežije môže uplatniť blízka osoba.

11. Ak Dodávateľ vykonáva automatizované rozhodovanie vrátane profilovania osobných údajov Odberateľa, ktoré má právne účinky, ktoré sa týkajú Odberateľa alebo ho podobne významne ovplyvňujú, Dodávateľ uvedie takúto informáciu, a tiež zmysluplné informácie o použitom postupe, ako aj význam a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre Odberateľa v Zmluve alebo o tom upovedomí Odberateľa iným vhodným spôsobom.

12. Bližšie informácie o právach Odberateľa ako dotknutej osoby sú dostupné na webovom sídle Dodávateľa a v ktoromkoľvek zákaznickom centre Dodávateľa.

¹² Číslo bankového účtu je potrebné v prípade, ak si Odberateľ na úhradu svojich záväzkov zvolí bankové inkaso z bankového účtu Odberateľa alebo bankový prevod, v zmysle článku IV. bod 20 týchto VOP.

Článok XV Záverečné ustanovenia

1. Zmluva sa uzatvára a bude sa riadiť podľa ustanovení Obchodného zákonníka a právnymi predpismi upravujúcimi podnikanie v energetike.

2. Zmluva je platná a účinná dňom jej uzatvorenia, t.j. dňom podpisu Zmluvy Zmluvnými stranami. Povinnosť Dodávateľa dodávať elektrinu začína termínom zaradenia OM do bilančnej skupiny Dodávateľa a potvrdeným termínom platnosti zmluvy o distribúcii elektriny zo strany PDS pre daného Odberateľa. Predpokladaný začiatok dodávky elektriny do OM je určený termínom uvedeným v Zmluve. Odberateľ sa zaväzuje akceptovať aj iný ako predpokladaný začiatok dodávky elektriny v prípade, ak existujú obchodné alebo technické prekážky elektrinu dodávať, alebo ak existuje možnosť začatia dodávky v skoršom termíne.

3. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnocenných exemplároch, pričom každá zo zmluvných strán dostane jeden rovnopis.

4. Dodávateľ je oprávnený zmeniť tieto VOP, a to pri dodržaní povinností v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Platnosť týchto VOP zaniká účinnosťou nových VOP Dodávateľa, ktoré nahradia tieto VOP. Dodávateľ upovedomí Odberateľa o nových, resp. zmenených VOP pred ich účinnosťou zverejnením na svojom webovom sídle www.spp.sk alebo iným vhodným spôsobom. Informácie o VOP môže Odberateľ získať v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa, na zákazníckej linke Dodávateľa 0850 111 363, prípadne na webovom sídle www.spp.sk.

5. Pre potreby zabezpečenia distribúcie elektriny do OM Odberateľa je Dodávateľ oprávnený poskytnúť príslušnému PDS kópiu Zmluvy, vrátane všetkých údajov v nej uvedených.

6. Všetky informácie týkajúce sa záležitostí Odberateľa, ktoré má Dodávateľ o ňom vedené vo svojom informačnom systéme, nie sú verejne prístupné. Zmluvné strany súhlasia, že všetky informácie a skutočnosti získané o druhej zmluvnej strane pri uzatváraní a plnení Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa považujú za dôverné a majú charakter obchodného tajomstva, ak nie je v týchto VOP alebo v Zmluve uvedené inak. Údaje spracúvané Dodávateľom môžu byť poskytnuté tretej osobe poverenej Dodávateľom, ktorá koná za a v prospech Dodávateľa v súvislosti s plnením jeho zákonných a zmluvných povinností vo vzťahu k Odberateľovi a tretej osobe poverenej Dodávateľom na vymáhanie a inkasovanie plnení Odberateľa zo Zmluvy.

7. Ustanoveniami týchto VOP nie je dotknuté právo zmluvných strán dohodnúť si Zmluvou odlišné podmienky združenej dodávky elektriny.

8. Dodávateľ je oprávnený zaznamenávať a uchovávať všetky odchádzajúce a prichádzajúce volania Odberateľa na zákaznícku linku Dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený využívať záznamy volaní na zákazníckej linke výlučne pri uplatňovaní práva výkonu povinností vyplývajúcich zo Zmluvy.

9. Pri komunikácii Odberateľa a Dodávateľa prostredníctvom telefonického zákazníckej linky Dodávateľa je Odberateľ povinný identifikovať sa číslom zmluvy, adresou a EIC kódom OM alebo zákazníckym číslom v systéme Dodávateľa z dôvodu zabezpečenia ochrany zmluvného vzťahu. Všetky volania na zákaznícku linku (odchádzajúce aj prichádzajúce) je Dodávateľ oprávnený zaznamenávať a uchovávať na účely uplatňovania práv a výkonu povinností vyplývajúcich zmluvným stranám zo Zmluvy a týchto VOP, ako aj na účely skvalitnenia poskytovaných služieb Dodávateľom. V prípade, že záznamy volaní obsahujú osobné údaje

Odberateľa alebo tretej osoby, ustanovenia článku XIV. týchto VOP sa použijú primerane.

10. Zmluvné strany sú povinné bez zbytočného odkladu oznámiť zmenu identifikačných údajov. Zmeny identifikačných údajov sa nepovažujú za zmenu tejto Zmluvy s nutnosťou uzatvárať dodatky k Zmluve. Nesplnenie tejto povinnosti je na ťarchu povinnej strany.

11. Za nedodržanie zmluvných podmienok môže byť v Zmluve dohodnutá zmluvná pokuta, ktorej výška primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.

12. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť **1.10.2020** a nahrádzajú Všeobecné obchodné podmienky združenej dodávky elektriny pre odberateľov kategórie Podnikatelia – Maloodber platné od 1.12.2018.

Biznis linka SPP: 0850 111 565

E-mail: biznislinka@spp.sk

www.spp.sk