

Zmluva o združenej dodávke plynu

pre firmy a organizácie

(ďalej ako „Zmluva“), uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a zákona č. 251/2012 Z.z. o energetike

Dodávateľ

Obchodné meno:	Východoslovenská energetika a.s.	IČO: 44483767
Sídlo spoločnosti:	Mlynská 31, 042 91 Košice	IČ DPH: SK2022730457
Korešpondenčná adresa:	Mlynská 31, 042 91 Košice	DIČ: 2022730457
Štatutárny orgán:	predstavenstvo, ktorého aktuálny zoznam členov je uvedený v Obchodnom registri SR a je dostupný na webovej stránke www.orsr.sk	
Bankové spojenie:	Citibank Europe plc, pobočka zahr. banky, IBAN: SK46 8130 0000 0021 1074 0201, BIC: CITI SKBA	
Zápis v registri:	Obchodný register Mestského súdu Košice, Oddiel: Sa, vložka č. 1628/V	

Odberateľ

Obchodné meno:	Materská škola, Čapajevova 17, Prešov	IČO: 42085471
Sídlo spoločnosti:	Čapajevova 17, 08001 Prešov	IČ DPH:
Korešpondenčná adresa:	Čapajevova 17, 08001 Prešov	DIČ: 2022728180
Č. účtu (IBAN):	SK7275000000004008421318	
Zápis v registri:		
V zastúpení:	Mgr. Jaroslava Lukačová, Riaditeľka	
E-mail:	capajevova.ms@gmail.com	
Telefón:	+421944621407	

Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Dodávateľa zabezpečiť Odberateľovi dodávku zemného plynu do jeho odberných miest (ďalej len „OM“), zabezpečiť vo vlastnom mene a na vlastný účet prepravu plynu, prevzatie zodpovednosti za odchýlku, distribúciu plynu a ostatné regulované služby v súlade so Zmluvou, Cenníkom plynu a Obchodnými podmienkami. Odberateľ sa zaväzuje počas trvania Zmluvy od Dodávateľa odoberať plyn a ostatné služby prijať a zaplatiť za ne Dodávateľovi cenu určenú podľa zvoleného produktu.

Produkt: Biznis Fix

Cena za dodávku plynu je počas obdobia viazanosti dohodnutá zmluvnými stranami vo výške **68,39** EUR/MWh. Cena sa uplatňuje na odberné miesta Odberateľa uvedené v tejto Zmluve.

Doba viazanosti: 24 mesiacov

Okrem ceny za dodávku je odberateľ povinný platiť:

- stálu mesačnú platbu, cenu za prepravu, štruktúrovanie, distribúciu podľa aktuálneho Cenníka zemného plynu pre odberateľov kategórie maloodber - firmy a organizácie a ostatné regulované položky, ktorých výška je určená podľa aktuálnych cenových rozhodnutí ÚRSO platných a účinných v čase dodania zemného plynu;
- poplatky za služby podľa cenníkov služieb príslušného Prevádzkovateľa distribučnej siete (PDS) a Dodávateľa platných v čase poskytnutia súvisiacej služby, ak ich odberateľ svojím konaním spôsobil alebo vyžiadal;
- dane, poplatky, prípadne iné platby podľa platných právnych predpisov, ako aj platných a účinných rozhodnutí orgánov štátnej správy.

Trvanie zmluvy

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú podľa zvolenej doby viazanosti. Po uplynutí doby viazanosti sa Zmluva predlžuje o ďalších 12 kalendárnych mesiacov, a to aj opakovane, ak Odberateľ nedoručí písomné oznámenie Dodávateľovi, že trvá na ukončení Zmluvy, a to najneskôr 3 mesiace, najskôr však 6 mesiacov pred uplynutím doby viazanosti Zmluvy alebo pred uplynutím každej ďalšej predĺženej doby trvania Zmluvy.

Platobné podmienky

Frekvencia platieb: mesačné

Spôsob úhrady: bankovým prevodom

Splatnosť faktúr: 14 dní od dátumu vystavenia

- ☐ Odberateľ si vyberá elektronický spôsob informovania o vyúčtovacej faktúre a elektronický spôsob doručovania vyúčtovacej faktúry. Odberateľ si môže na účel informovania o vyúčtovacej faktúre vybrať maximálne tri mailové adresy. Elektronická faktúra je plnohodnotnou náhradou papierovej faktúry.

Mail 1:

Mail 2:

Mail 3:

Údaje o odbernom mieste (OM)

Tvoria prílohu tejto zmluvy.

Všeobecné podmienky

Po ukončení doby viazanosti a počas trvania ďalšieho Zmluvného obdobia bude Odberateľovi fakturovaná cena podľa aktuálneho Cenníka zemného plynu pre odberateľov kategórie maloodber - firmy a organizácie, pokiaľ sa Odberateľ a Dodávateľ nedohodnú inak. Ak Odberateľ počas účinnosti Zmluvy splní podmienky na pridelenie regulovaných cien, Dodávateľ mu bude fakturovať ceny za dodávku zemného plynu podľa Cenníka zemného plynu pre firmy a organizácie – zraniteľných odberateľov mimo domácnosti.

Zmluvné strany sa dohodli, že odo dňa podpisu Zmluvy je Odberateľ povinný poskytovať Dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť na to, aby Dodávateľ mohol riadne začať plniť svoju povinnosť dodávať plyn do OM Odberateľa v zmysle uzatvorenej Zmluvy a OP. V prípade porušenia povinnosti Odberateľa odoberať plyn od Dodávateľa v dohodnutom čase trvania Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený uplatniť voči Odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške súčinu predpokladaného odberu zostávajúcich mesiacov dodávky do dňa zmluvne dohodnutého trvania Zmluvy a dohodnutej ceny za dodávku plynu.

Zmena Zmluvy na základe dohody zmluvných strán je možná aj v inej ako písomnej forme, a to aj v prípade, ak bola Zmluva uzavretá v písomnej forme. Zmluva môže byť zmenená aj na základe akceptácie Dodávateľom ponúkaného produktu zo strany Odberateľa majúcej 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 Zákazníckej linke, písomne v Zákazníckych centrách, Akceptácia vykonaná prostredníctvom internetového portálu na webovom sídle Dodávateľa, Akceptácia prostredníctvom elektronickej pošty na adrese Dodávateľa). V prípade, ak k zmene Zmluvy dôjde inak než písomne, Dodávateľ potvrdí Odberateľovi zmenu Zmluvy písomne, a to bez zbytočného odkladu (ďalej aj ako „Potvrdenie“). Dohoda o zmene Zmluvy, ak sa uzatvára na základe Akceptácie Odberateľa v súlade s vyššie uvedeným, sa považuje za platne uzavretú Akceptáciou zo strany Odberateľa. V prípade, ak k uzavretiu dohody o zmene Zmluvy došlo inak než v písomnej forme, takáto dohoda sa stane účinnou dorúčením Potvrdenia Odberateľovi, najneskôr však tretí pracovný deň po odoslaní písomného Potvrdenia na adresu Odberateľa naposledy oznámenú Odberateľom. Písomná forma Potvrdenia je zachovaná aj vtedy, ak Potvrdenie obsahuje naskenované podpisy oprávnených zástupcov Dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený zmeniť ceny za dodávku plynu stanovené v Cenníku, Obchodné podmienky (ďalej len „OP“) alebo nahradiť OP novými Obchodnými podmienkami. Dodávateľ je povinný o ich zmene informovať Odberateľa najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny prostredníctvom svojho webového sídla (www.vse.sk) alebo zaslaním oznámenia Odberateľovi písomne (prípadne e mailom). Ak Odberateľ nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku plynu, alebo so zmenou/nahradením OP, ktorú mu Dodávateľ oznámil v zmysle tohto bodu, je oprávnený Zmluvu bezodplatne a s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny vypovedať dorúčením oznámenia o výpovedi tejto Zmluvy Dodávateľovi najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny. V prípade, že Odberateľ po uverejnení oznámenia Dodávateľom Zmluvu nevypovie vymedzeným spôsobom alebo sa s Dodávateľom nedohodne inak, znamená to, že Odberateľ akceptoval návrh na zmenu OP, alebo návrh na zmenu ceny za dodávku plynu a je povinný plniť Zmluvu podľa nových/zmenených OP, ktoré sú potom pre obe Zmluvné strany záväzné.

Osobitné ustanovenia

Záverečné ustanovenia

Ďalšie vzájomné práva a povinnosti sú upravené v Dodávateľom vydaných Obchodných podmienkach pre Zmluvy o združenej dodávke plynu pre firmy a organizácie (ďalej len „OP“), ktoré tvoria prílohu tejto Zmluvy. V ostatných prípadoch sa na zmluvný vzťah aplikujú Obchodné podmienky vydané Dodávateľom pre Zmluvy o združenej dodávke plynu pre firmy a organizácie. Informácie o právach a povinnostiach koncového odberateľa plynu sú uvedené na webovom sídle dodávateľa plynu www.vse.sk/web/sk/firmy-a-organizacie/zakaznicka-podpora/dokumenty-a-tlaciva/pravo-a-legislativa. Zmluva je platná dňom jej podpisu a účinná odo dňa začiatku dodávky. Deň účinnosti Zmluvy je zároveň začiatkom Zmluvného obdobia podľa tejto Zmluvy.

Ak je Zmluva povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle ust. §5 a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám (ďalej aj ako „Zákon“), predpokladom účinnosti Zmluvy je jej zverejnenie spôsobom predpokladaným Zákom. Odberateľ sa týmto zaväzuje zverejniť túto Zmluvu spôsobom predpokladaným Zákom, inak zodpovedá za to, že táto Zmluva nenadobudne účinnosť.

Odberateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje a potvrdzuje, že sa s OP oboznámil a že ich bez výhrad akceptuje. Odberateľ zároveň vyhlasuje, že táto Zmluva je uzatvorená slobodne a vážne, jej obsah vrátane obsahu Príloh, ktoré sú súčasťou Zmluvy, je určitý a zrozumiteľný. Zmluvné strany s obsahom súhlasia a na dôkaz toho Zmluvu potvrdzujú svojimi podpismi. Odberateľ vyhlasuje, že mu bola poskytnutá písomná informácia o obsahu Zmluvy v primeranom časovom predstihu pred jej uzavretím a mal dostatok času na riadne posúdenie informácií o jej obsahu. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú údaje o odberných miestach, Cenník zemného plynu pre odberateľov kategórie maloodber firmy a organizácie a Obchodné podmienky pre Zmluvy o združenej dodávke plynu pre firmy a organizácie.

ZA ODBERATEĽA:

V Prešove dňa 24.7.2024

ZA DODÁVATEĽA:

V Košiciach dňa 24.7.2024

Iská
s.

Údaje o odberných miestach (OM)

POD kód	Adresa OM	Začiatok dodávky od	Predpokladaný ročný odber v kWh	Tarifa OM
SKSPPDIS000910804552	Čapajevova 17, 080 01 Prešov	1.8.2024	160 000	M7



OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI VÝCHODOSLOVENSKÁ ENERGETIKA a.s.

pre zmluvy o združenej dodávke plynu pre firmy a organizácie

účinné od 1. januára 2023

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tieto Obchodné podmienky pre Zmluvu o združenej dodávke plynu pre firmu a organizáciu (ďalej len „OP“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu, ktorým je spoločnosť Východoslovenská energetika a.s., sídlom: Mlynská 31, 042 91 Košice, IČO 44 483 767, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel 5a, vložka č. 1628/B (ďalej len „Dodávateľ“) a koncovým odberateľom plynu mimo domácnosti, ktorý odberá plyn za cenu nepodliehajúcu regulácii (ďalej len „Odberateľ“). Dodávateľ a Odberateľ ďalej spolu aj ako „Zmluvné strany“, vznikajúce pri dodávke zemného plynu podľa Zmluvy o združenej dodávke plynu medzi Dodávateľom a Dodávateľom (ďalej len „Zmluva“) z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.
Tieto OP upravujú podrobnejšie aj vzájomné práva a povinnosti medzi Dodávateľom a koncovým odberateľom plynu mimo domácnosti, ktorý odberá plyn za cenu regulovanú úradom (tíež ako „Odberateľ“), vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej sústavy PDS, ak pre tú skupinu odberateľov plynu nie sú vydané samostatné obchodné podmienky.
OP sú vydané v zmysle § 273 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v platnom znení a v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o energetike“) a s ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi.
2. OP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, na základe ktorej sa Dodávateľ zaväzuje dodávať plyn, zabezpečiť prepravu a distribúciu plynu do odberného miesta Odberateľa, zabezpečiť službu štruktúrovania a prevzatú zodpovednosť za odchýlky, a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu za plnenia podľa Zmluvy. Podpisom Zmluvy Odberateľ výslovne vyjadruje svoj súhlas s tým, aby Dodávateľ uzavrel s príslušným prevádzkovateľom distribučnej siete zmluvu o distribúcii plynu, zahŕňajúcu distribúciu plynu do odberného/miest/miest Odberateľa uvedeného/ých v Zmluve. Zmluva sa uzatvára písomne, a to najmä v papierovej forme alebo ako elektronický dokument podpísaný elektronickým podpisom v aplikácii určenej Dodávateľom. Ak nie je v Zmluve dohodnuté inak, tieto OP sa primerane použijú ako súčasť zmluvy o dodávke plynu, teda zmluvy, ktorá nie je uzavretá s koncovým odberateľom plynu, resp. predmetom plnenia nie je zabezpečenie distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu alebo prevzatú zodpovednosť za odchýlky odberateľa plynu.
3. OP platia a sú záväzné pre všetkých Odberateľov, ktorí podľa ich účinnosti odberajú plyn od Dodávateľa, a to bez ohľadu na to, či bola zmluva o združenej dodávke plynu uzatvorená pred alebo po nadobudnutí účinnosti týchto OP, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. OP dopĺňajú a bližšie upravujú vzťahy upravené Zákonom o energetike, zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o regulácii v sieťových odvetviach“) a ostatnými súvisiacimi predpismi, najmä špecifické podmienky vyplývajúce z osobnej povahy dodávky plynu.
4. Týmto OP sa v celom rozsahu nahrádzajú Obchodné podmienky pre zmluvu o združenej dodávke plynu pre firmu a organizáciu, ktoré boli účinné od 1. júla 2022, ako aj Obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre zmluvu o združenej dodávke plynu pre firmu a organizáciu - malé podniky, ktoré boli účinné od 1. júla 2022.
5. Podmienky súvisiace s distribúciou plynu upravuje Prevádzkový poriadok príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.
6. Na účely Zmluvy a týchto OP sa používajú odborné pojmy a terminológia v súlade so Zákonom o energetike, Zákonom o regulácii v sieťových odvetviach, s príslušnými vyhláškami a rozhodnutiami Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „ÚRSO“) alebo „úrad“ a s ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré sa vzťahujú na plynárenstvo, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, tak ako nasleduje:
 - energetická legislatíva - všeobecne záväzné právne predpisy v oblasti energetiky, a to najmä Zákon o energetike, Zákon o regulácii v sieťových odvetviach, Vyhláška Ministerstva hospodárstva SR č. 269/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o zásadách prepočtu objemových jednotiek množstva na energiu a podmienky, za ktorých sa vykonáva určenie objemu plynu a spaľovacieho tepla objemového, Vyhláška ÚRSO č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom, Vyhláška ÚRSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu (ďalej aj ako „Štandardy kvality“). Odkazy na energetickú legislatívu a ostatné predpisy sú odkazmi na ich účinné znenie. Ak dôjde k zmene alebo k nahradeniu týchto predpisov, bude sa pre účely Zmluvy aplikovať právna úprava účinná v príslušnom čase;
 - plyn - zemný plyn, bioplyn, plyn vyrobený z biomasy, ako aj o statné druhy plynu, ak tieto plyn splňujú podmienky na prepravu plynu alebo podmienky distribúcie plynu;
 - plynárenský deň - časové obdobie 24 hodín, ktoré sa začína o 6:00 hod. stredoeurópskeho času; v deň prechodu na stredoeurópsky letný čas je plynárenským dňom časové obdobie 23 hodín a v deň prechodu na stredoeurópsky čas je plynárenským dňom časové obdobie 25 hodín, (ďalej len „Deň“);
 - plynárenský mesiac - časové obdobie začínajúce o 6:00 hod. prvého kalendárneho dňa príslušného kalendárneho mesiaca a končiacie o 6:00 hod. prvého kalendárneho dňa nasledujúceho mesiaca (ďalej len „Mesiac“);
 - odberateľ plynu - fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje plyn na účel ďalšieho predaja alebo na účel vlastnej spotreby;
 - odberateľ plynu technologického charakteru - odberateľ plynu, u ktorého jeho 50 % ročného odberu plynu nezávisí od vonkajšej teploty vzduchu;
 - odberateľ plynu vykurovacieho charakteru - odberateľ plynu, u ktorého 50 % a viac ročného odberu plynu závisí od vonkajšej teploty vzduchu;
 - zraniteľný odberateľ - odberateľ plynu, ktorý spĺňa podmienky určené osobitným predpisom;
Zraniteľný odberateľ má po splnení stanovených podmienok právo na dodávku plynu za cenu regulovanú úradom podľa osobitného predpisu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu za cenu

- regulovanú úradom. Neplatí pre zraniteľných odberateľov, pre ktorých úrad postupom podľa osobitného predpisu rozhodol o obmedzení alebo nevykonávaní cenovej regulácie. Ak zraniteľný odberateľ odberá plyn za cenu nepodliehajúcu cenovej regulácii a súčasne nemá uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke plynu na dobu presahujúcu 31. december kalendárneho roka, právo na dodávku plynu za cenu regulovanú úradom si uplatní tak, že najneskôr do 31. marca požiadá dodávateľa plynu poskytujúceho univerzálnu službu o uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu za cenu regulovanú úradom na nasledujúci kalendárny rok.
- odberateľ chránený solidaritou - odberateľ plynu, ktorý spĺňa podmienky určené osobitným predpisom.
 - dodávateľ plynu - osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu, alebo komunita vyrábajúca energiu z obnoviteľných zdrojov, ak dodáva plyn inej osobe;
 - dodávka plynu - predaj plynu;
 - združená dodávka - dodávka plynu vrátane zabezpečenia distribúcie a prepravy, služby štruktúrovania a prevzatia zodpovednosti za odchýlky odberateľa plynu;
 - služba štruktúrovania - zabezpečenie pokrytia sezónneho charakteru dodávok plynu na základe preukázateľných potrieb Odberateľa (ďalej len „štruktúrovanie“);
 - odberné miesto - miesto odberu plynu Odberateľa vybavené určeným meradlom (ďalej len „OM“). Za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných Odberateľom, sústredených do stavby alebo súboru stavieb, do ktorých sa dodávka plynu uskutočňuje prechodom meradlom prevádzkovateľa distribučnej siete; v rámci uvedeného pojmu Dodávateľ rozlišuje kategórie odberného miesta odberateľov plynu, vymedzene najmä cenovým rozhodnutím pre prístup do distribučnej siete a distribúciu plynu vydaným ÚRSO:
 - a) kategória M, kategória odberných miest mimo domácnosť s malým objemom plynu distribuovaného do odberného miesta;
 - b) kategória S, kategória odberných miest mimo domácnosť so stredným objemom plynu distribuovaného do odberného miesta;
 - c) kategória V, kategória odberných miest mimo domácnosť s veľkým objemom plynu distribuovaného do odberného miesta;
 - nominácia, resp. renominácia - hlásenie Odberateľa Dodávateľovi o predpokladanom množstve plynu, ktorý chce vo svojom OM v príslušný Deň odberať (ďalej len „Nominácia“, resp. „Renominácia“);
 - prevádzkový poriadok distribúcie plynu (ďalej len „PDS“) - plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu na základe povolenia vydaného ÚRSO, do ktorého distribučnej siete je pripojené OM.
 - Technické podmienky PDS - dokument vydaný PDS, ktorý je záväzný pre účastníkov trhu s plynom a zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidlá prevádzkovania siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti siete. Technické podmienky obsahujú:
 - technické podmienky prístupu do siete, pripojenia do siete, prevádzkovania siete, na zabezpečenie prevádzkovej bezpečnosti a spoľahlivosti siete, pre prerušenie dopravy plynu, pre odpojenie od siete, pre riadenie siete;
 - technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania, prevádzku a kontrolu meracích zariadení, princípy postupu pri poruchách a poškodeniach meracích zariadení;
 - zásady prevádzkovania plynárenských zariadení;
 - popis existujúcich pripojení k sieti;
 - technické a prevádzkové obmedzenia pre sieť.
 - Prevádzkový poriadok PDS - dokument vydaný PDS a schválený ÚRSO, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých dotknutých účastníkov trhu s plynom;
 - krízová situácia v plynárenstve - náhly alebo hroziaci nedostatok plynu, ktorý môže spôsobiť zníženie alebo prerušenie jeho dodávok v dôsledku mimoriadnych udalostí, opatrení štátnych orgánov počas mobilizácie, havárii na zariadeniach pre výrobu, prepravu, uskladňovanie a distribúciu plynu, aj mimo vymedzeného územia, v dôsledku ohrozenia bezpečnosti a prevádzkovej spoľahlivosti plynárenskej siete, dlhodobého nedostatku plynu alebo teroristického činu. Krízovú situáciu v plynárenstve vyhlasuje a odvoláva prevádzkovateľ distribučnej siete, ktorý na základe rozhodnutia Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky plní úlohu plynárenského dispečingu na vymedzenom území. Úroveň krízovej situácie v plynárenstve sú úrovne včasného varovania (včasné varovanie), úrovne pohotovosti (pohotovosť) a úrovne núdze (stav núdze);
 - určené meradlo - hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečeného množstva plynu alebo pretečeného objemu plynu pre účely výpočtu ceny za dodávku plynu;
 - odberné plynové zariadenie - zariadenie Odberateľa určené na odber plynu.
7. Pokiaľ sa odkazuje na Zmluvu, odkaz sa vzťahuje aj na všetky jej súčasť vrátane OP a ďalších príloh, okrem prípadov, ak by z príslušného odkazu alebo jeho kontextu vyplývalo niečo iné.
8. Všetky časové termíny v Zmluve a jej prílohách, ako aj vo vzájomnej komunikácii Zmluvných strán, sa uvádzajú v platnom čase na území Slovenskej republiky.

II. DODACIE PODMIENKY

1. Dodávateľ sa zaväzuje:
 - a) zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu Odberateľovi za podmienok dohodnutých v Zmluve. Dodávka a odber plynu (vrátane distribúcie, prepravy, štruktúrovania) sa uskutočňujú na základe podmienok stanovených v Zmluve a v súlade s pravidlami prevádzky prepravnej siete a distribučných sústav a s Prevádzkovým poriadkom PDS, ku ktorému zariadenie je OM pripojené a na ktoré sa týmto ako na záväznú pre obe Zmluvné strany naviažom odkazujú;

- b) bez zbytočného odkladu poskytnúť Odberateľovi informáciu, ktorú mu oznámil PDS, o zámere PDS prerušiť či obmedziť distribúciu plynu, ak PDS o tomto prerušení alebo obmedzení Odberateľa už neinformoval priamo;
 - c) poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien a technických podmienok dodávky, ako aj skladby ceny za združenú dodávku plynu;
 - d) ak o to Odberateľ požiadá, poskytnúť počas trvania Zmluvy do 15 dní od doručenia žiadosti obsah uzatvorenej Zmluvy v listinnej alebo elektronickej podobe určenej Odberateľom. Pri poskytnutí obsahu Zmluvy v inej ako elektronickej podobe je Odberateľ povinný uhradiť náklady spojené s vyhotovením obsahu Zmluvy a jeho dorúčením prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb;
 - e) ak o to Odberateľ požiadá, poskytnúť Odberateľovi informácie o údajoch, ktoré sú podkladom pre vyhotovenie vyúčtovania za dodávku plynu, a ak nie je vyúčtovanie založené na skutočnej spotrebe, aj vysvetlenie spôsobu, akým je vyúčtovanie vyhotovené, a to v listinnej alebo elektronickej podobe určenej Odberateľom.
2. Povinnosť Dodávateľa dodať plyn je splnená umožnením Odberateľovi plyn odberať. Plyn sa považuje za dodaný prechodom plynu cez výstupnú prírubu hlavného uzáveru plynu odfekujúcu distribučnú sieť od odberného plynového zariadenia. Za dodané množstvo sa považujú uhrady podľa údajov, ktoré PDS poskytne Dodávateľovi podľa osobitných predpisov upravujúcich meranie a odovzdávanie údajov a podľa Prevádzkového poriadku PDS.
3. Dodávateľ má právo na úhradu ceny za združenú dodávku plynu Odberateľom podľa Zmluvy.
4. Dodávateľ nie je povinný dodávať Odberateľovi plyn, ak dôjde k prerušeniu prepravy plynu, distribúcie plynu alebo obmedzeniu odberu plynu zo strany PDS alebo prevádzkovateľa prepravnej siete.
5. V prípade vzniku krízovej situácie v plynárenstve je každý účastník trhu s plynom povinný podrobiť sa prijatým opatreniam pri krízovej situácii a opatreniam zameraným na odstránenie krízovej situácie, ktoré vyhlási alebo určí prevádzkovateľ distribučnej siete, ktorý na základe rozhodnutia ministerstva plní úlohu plynárenského dispečingu na vymedzenom území.
6. Dodávateľ nezodpovedá za škodu, prípadne útlý zisk pri prerušení distribúcie plynu alebo znížení kvality dodávky plynu z dôvodov viazaných na strane Odberateľa.
7. Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť uzatvoriť zmluvu
- a) s odberateľom plynu, ktorý za posledných 12 (dvanásť) mesiacov podstatným spôsobom porušil svoje zmluvné záväzky voči Dodávateľovi;
 - b) ak vzhľadom na extrémny vývoj cien na komoditných trhoch nie je v danom čase Dodávateľ schopný nakúpiť plyn za dihodobu udržateľné ceny umožňujúce dodávku plynu odberateľom za obchodne prijateľných podmienok.
7. Odberateľ má právo odberať plyn v súlade so Zmluvou, technickými podmienkami pripojenia a Prevádzkovým poriadkom PDS.
8. Ak Odberateľ odberá/bude odberať plyn na účel jeho ďalšieho predaja, je povinný to oznámiť Dodávateľovi najneskôr pri uzatvorení Zmluvy alebo pred začatím odberu na tento účel. Ak Odberateľ uvedenú skutočnosť neoznámi Dodávateľovi, má sa za to, že Odberateľ odberá plyn pre vlastnú spotrebu, a to až do momentu, kým Odberateľ nepreukáže Dodávateľovi opak.
9. Odberateľ je povinný:
- a) zabezpečiť, aby odberné plynové zariadenie bolo zriadené, pripojené a prevádzkované v súlade s technickými podmienkami pripojenia, určenými PDS a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení;
 - b) odo dňa podpisu Zmluvy poskytovať Dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť na to, aby Dodávateľ mohol riadne začať plniť svoju povinnosť dodávať plyn do OM Odberateľa v zmysle uzatvorenej Zmluvy a zarážať sa akýchkoľvek právnych a iných úkonov, ktorých následkom môže byť porušenie tejto povinnosti Dodávateľa s výnimkou úkonov, ku ktorým je Odberateľ výslovne oprávnený podľa platných právnych predpisov a/alebo Zmluvy;
 - c) poskytnúť dodávateľovi plynu údaje o tom, či je chráneným odberateľom alebo odberateľom chráneným solidaritou, spolu s identifikáciou odberných miest;
 - d) po dobu trvania Zmluvy nemať okrem Dodávateľa iného dodávateľa plynu do OM uvedených v Zmluve, ak sa s Dodávateľom nedohodne inak. Nedodržanie tejto povinnosti Odberateľa sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy, ktoré oprávňuje Dodávateľa odstúpiť od Zmluvy. Odstúpením od Zmluvy z uvedeného dôvodu nie je dotknutý nárok Dodávateľa na náhradu škody, ktorá Dodávateľovi vznikla v dôsledku porušenia tejto povinnosti Odberateľa a odstúpenia od Zmluvy;
 - e) v prípade podstatnej zmeny odberu plynu (napr. havarijný stav, podstatné zmeny vo výrobe, výpadok výroby, odstávka) bezodkladne informovať Dodávateľa;
 - f) umožniť PDS montáž určeného meradla vrátane telemetrickej zariadenia na prenos údajov a umožniť PDS prístup k určenému meradlu a k telemetrickému zariadeniu;
 - g) poskytnúť potrebné údaje Dodávateľovi na prípravu a uzatvorenie Zmluvy a údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o odberateľoch plynu PDS. Pri uzatvorení Zmluvy je Odberateľ na požiadanie povinný poskytnúť Dodávateľovi najmä doklady o právnej existencii obsahujúce jeho základné identifikačné údaje (napr. výpis z obchodného registra, živnostenský list);
 - h) mať užívateľské právo k neobmedzenému užívaniu, do ktorého/ktorých bude uskutočňovať dodávku plynu vrátane tejších, na ktoré/ktorých sa nachádza jeho odberné plynové zariadenie (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“), prípadne súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s užívaním. Odberateľ je povinný počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa v lehote do 20 kalendárnych dní od doručenia výzvy preukázať trvanie užívateľského práva k dotknutej nehnuteľnosti alebo trvanie súhlasu vlastníka v zmysle predchádzajúcej vety, najmä ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybni;
 - i) udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave;

¹ § 2 písm. k) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach

² Zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach

³ § 3 písm. c) bod 17 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach

- zoznamu alebo registri dlžníkov, ak evidovaný dlh Odberateľa v jednom alebo kumulatívne vo viacerých takýchto registroch a/alebo zoznamoch presahuje sumu 1000 EUR alebo dlh trvá dlhšie ako 3 po sebe idúce mesiace;
- h) je rating Odberateľa priradený renomovanou spoločnosťou zaoberajúcou sa hodnotením bonity účastníkov trhu horší ako limit uvedený ďalej (index spoločnosti Creditreform horší ako 300, rating Standard & Poor's horší ako BBB- alebo rating spoločnosti Moody's horší ako Baa3);
- i) hodnota vlastného imania Odberateľa je podľa poslednej zverejenej riadnej účtovnej závierky alebo mimoriadnej účtovnej závierky Odberateľa menšia ako 0 (nula);
- j) zabezpečenie záväzkov Odberateľa prostredníctvom záložného práva na majetok Odberateľa v prospech tretích osôb presahuje hodnotu 70 % súčtu hodnoty dlhodobého hmotného majetku a pohľadávok Odberateľa zistených podľa poslednej zverejenej riadnej účtovnej závierky alebo mimoriadnej účtovnej závierky Odberateľa;
- k) Odberateľovi bola za obdobie od uzatvorenia Zmluvy samostatne jedným rozhodnutím alebo kumulatívne viacerými rozhodnutiami súdov právoplatne uložená povinnosť zaplatiť sumu prevyšujúcu 100.000,- € alebo sumu prevyšujúcu 3% hodnoty celkových aktiv Odberateľa zistených podľa poslednej zverejenej riadnej účtovnej závierky alebo mimoriadnej účtovnej závierky Odberateľa;
- l) Odberateľ porušil platobné podmienky dohodnuté v Zmluve alebo akékoľvek inej zmluve uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom tým spôsobom, že Odberateľ sa opakovanne (májac tým na mysli viac ako raz) dostal do omeškania s úhradou faktúry alebo akékoľvek platby o viac ako 7 dní;
- m) Odberateľ je podľa poslednej zostavenej riadnej účtovnej závierky alebo mimoriadnej účtovnej závierky spoločnosťou v kríze v zmysle jej definície uvedenej v Obchodnom zákonníku a Odberateľ na výzvu Dodávateľa dostatočne nepreukázal, že dôvody na krízu Odberateľa už pominuli alebo
- n) na výzvu Dodávateľa Odberateľ nepredložil Dodávateľovi ktorýkoľvek z dokumentov (výkaz ziskov a strát za požadované účtovné obdobie, súvahu za požadované účtovné obdobie a poznámky k účtovnej závierke za požadované účtovné obdobie); Dodávateľ je oprávnený požadovať od Odberateľa zloženie peňažnej zábezpeky, a to až do výšky trojmesačnej platby za zrušenú dodávku plynu. Pre vylúčenie pochybností, zložením peňažnej zábezpeky nie obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Dodávateľ bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje Odberateľa vhodným spôsobom.
2. Dodávateľ je oprávnený zložiť zábezpeku použiť na uspokojenie všetkých svojich platných pohľadávok, ktoré má voči Odberateľovi, s čím Odberateľ vyjadruje svoj súhlas. V prípade použitia zábezpeky podľa predchádzajúcej vety je Odberateľ povinný zábezpeku doplniť do pôvodnej výšky do 14 dní od doručenia písomného oznámenia Dodávateľa Odberateľovi o čerpaní zábezpeky.
3. V prípade, ak Odberateľ nezožil požadovanú peňažnú zábezpeku, resp. jej nedoplnil do pôvodnej výšky v priebehu 14 dní od doručenia písomnej výzvy, považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy a Dodávateľ má právo prerušiť dodávku plynu a od Zmluvy odstúpiť, ak Odberateľ:
- neposkytol Dodávateľovi inú primeranú zábezpeku (najmä bankovú záruku od banky s povolenou licenciou v rámci Európskej únie), ktorú Dodávateľ prijal ako dostatočnú;
 - v tejto lehote nepreukáže, že žiadosť Dodávateľa je neopodstatnená.
4. Ak niektorá z okolností uvedených v bode 1 tohto článku nastala pred začatím dodávky plynu na základe Zmluvy, Dodávateľ nie je do zloženia zábezpeky v určenej výške povinný začať dodávať plyn Odberateľovi.
5. Prijatá zábezpeka trvá dovtedy, kým nepominú dôvody, ktoré viedli k jej zloženiu. Odberateľ má právo podať žiadosť o zrušenie zábezpeky, pričom musí zároveň uviesť skutočnosti, ktoré jeho žiadosť odôvodňujú. Dodávateľ je povinný vyjadriť sa k tejto žiadosti do 30 dní od doručenia žiadosti. V prípade, že je žiadosť Odberateľa opodstatnená, zábezpeka bude zrušená ku dňu určenému vo vyjadrení Dodávateľa, najneskôr do 14 dní od odoslania vyjadrenia.
6. Peňažná zábezpeka, resp. jej zostatok, bude Odberateľovi vrátená do 30 kalendárnych dní po ukončení platnosti Zmluvy, resp. po ukončení povinnosti mať zloženú zábezpeku vyplývajúcu zo Zmluvy, a vyrovnaní všetkých záväzkov Odberateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, a vrátane prírastku na základe bankou vyplateného výnosu po odstránení nákladov Dodávateľa súvisiacich so správou zábezpeky.

VII. DODÁVKA A MERANIE PLYNU

- Meranie množstva odobrateho plynu uskutočňuje PDS určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla pri odborných miestach typu C sa vykonáva:
 - fyzickým odpočtom PDS;
 - samoodpočtom Odberateľa, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo PDS alebo prostredníctvom Dodávateľa najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu;
 - ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu a) z dôvodu nedostupnosti meradla a Odberateľ neoznámí stav meradla podľa bodu b), odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe typového diagramu dodávky a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
- Montáž, pripojenie alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje PDS po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje PDS v zmysle Zákona o energetike.
- Odberateľ je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť PDS kontrolu odborného plynového zariadenia na OM Odberateľa.
- V prípade poruchy určeného meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva plynu meraného určeným meradlom, sa určí spotreba pomocou náhradného určeného meradla alebo dohody medzi PDS a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber plynu:
 - vypočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu nameraného za posledné porovnateľné obdobie, keď odpočet údajov prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda meradlo meralo správne;
 - podľa spotreby rovnakej hodnoty predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a krivke spotrebičoch;
 - podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.
- Kvalita plynu musí za bežných okolností zodpovedať špecifikácii uvedenej v Technických podmienkach PDS. Pre určenie akostných znakov sú záväzné údaje zistené PDS v uzlových bodoch kontroly kvality na distribučnej sieti.
- Základom pre fakturovanie dodávky plynu medzi Dodávateľom a Odberateľom je dodané množstvo energie v plyne.
- Dodávateľ plynu fakturuje dodané množstvo plynu na základe skutočne nameraných údajov o dodávke plynu, na základe údajov o dodávke plynu určených typovým diagramom dodávky alebo iným spôsobom v zmysle platného Prevádzkového poriadku PDS.
- PDS je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najneskôr 30 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. PDS pri výmene určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobrateho množstva plynu, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa Odberateľ

- neúčastní výmene určeného meradla, je PDS povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskľadniť demontované určené meradlo najneskôr 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla môžu byť najmä:
- výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia;
 - výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla;
 - výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle;
 - výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
10. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené Prevádzkovým poriadkom PDS, resp. Technickými podmienkami PDS.
11. Ak má Odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov o dodávke plynu alebo odbere plynu určeným meradlom alebo zistí na určenom meradle chybu, má právo požiadať Dodávateľa alebo PDS o preskúšanie určeného meradla.
12. PDS je povinný počas preskúšavania určeného meradla zabezpečiť náhradné meradlo alebo dohodnúť s Odberateľom spôsob vyúčtovania odobrateho plynu. V prípade zistenia chyby určeného meradla, ktorá presahuje povolenú chybu, náklady spojené s preskúšaním a výmenou hradi PDS, inak uhradí náklady spojené s preskúšaním a výmenou ten, kto o preskúšaní meradla požiadal.
13. Odberateľ plynu je povinný prevádzkovať odberné plynové zariadenie tak, aby nepoškodil určené meradlo. Akýkoľvek zásah do určeného meradla inou osobou ako PDS je zakázaný.
14. Žiutčtovacie obdobie, termíny poskytovania vyúčtovania za dodávku plynu a informácií o vyúčtovaní za dodávku plynu a náležitosti a číselníky písomného vyhotovenia vyúčtovania za dodávku plynu, informácií o vyúčtovaní za dodávku plynu upravujú pravidlá trhu.

VIII. OBMEDZENIE A PRERUŠENIE DISTRIBÚCIE PLYNU

- Distribúcia plynu do určeného miesta Odberateľa môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a) za podmienok stanovených v Zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch.
- V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu je PDS súladne so Zákonom o energetike, ako aj Prevádzkovým poriadkom PDS, povinný oznámiť Dodávateľovi 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Dodávateľ bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje Odberateľa vhodným spôsobom.

IX. NEOPRÁVNENÝ ODBER PLYNU A NÁHRADA ŠKODY

- Na účely obchodných podmienok je neoprávneným odberom plynu odber:
 - bez uzatvorenia zmluvy o: 1. pripojení do distribučnej siete 2. zrušení dodávky plynu alebo zmluvy, ktorú predmetom je zdieľanie plynu, alebo bez iného právneho dôvodu, na základe ktorého vzniká právo zdieľať plyn; 3. prístupu do distribučnej siete a distribúcie plynu;
 - nemeraného plynu;
 - bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu;
 - meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušenie zabezpečenie proti neoprávnenému manipulácii, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované PDS;
 - ak Odberateľ neumožní PDS prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ neumožní prerušenie dodávky plynu;
 - ak Odberateľ nedodrži obmedzenia určené dodávateľom plynu alebo PDS;
 - ak Odberateľ nedodrži zmluvne dohodnuté platobné podmienky;
 - ak Odberateľ opakovanne bez vážneho dôvodu neumožní prístup k meradlu, ak by bol na to PDS vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie Odberateľ potvrdí.
- Odberateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Výška škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu sa určí podľa osobitného predpisu¹.

X. DODÁVATEĽ POSLEDNEJ INŠTANCIE

- Dodávka poslednej inštalácie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď Dodávateľ stratí spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi poslednej inštalácie oznámená táto skutočnosť.
- Dodávka poslednej inštalácie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ určí dodávateľovi poslednej inštalácie cenu za dodávku plynu podľa cenového rozhodnutia vydaného ÚRSO-m pre dodávateľa poslednej inštalácie. Dodávka poslednej inštalácie sa môže ukončiť skôr v prípade, že odberateľ plynu uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom plynu, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštalácie.
- ak Odberateľ počas trvania dodávky poslednej inštalácie neuzatvorí so žiadnym dodávateľom plynu riadnu zmluvu o zrušení dodávky plynu, považuje sa za jeho ďalší odber plynu po skončení dodávky poslednej inštalácie za neoprávnený odber plynu.
- ak Dodávateľ stratí spôsobilosť dodávať plyn odberateľom plynu, Zmluva zaniká dňom, keď Dodávateľ stratí spôsobilosť dodávať plyn.
- PDS najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcie plynu alebo bezprostredne po tom ako sa dozvie, že Dodávateľ stratí spôsobilosť dodávať plyn, oznámi Odberateľovi:
 - deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštalácie;
 - dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštalácie;
 - zánik Zmluvy, ak Dodávateľ plynu stratí spôsobilosť dodávky plynu;
 - dôvod trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštalácie;
 - poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľom poslednej inštalácie.
- Spôsob oznámenia, lehoty a všeobecné poučenie o režime dodávky poslednej inštalácie a o dodávateľovi poslednej inštalácie sú uverejnené na webovom sídle Dodávateľa: www.vse.sk.

XI. REKLAMÁCIE

- Reklamácia je najmä podnet Odberateľa adresovaný Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha zodpovednosti Dodávateľa za chyby v poskytovaných plinách, pričom takáto chyba trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa určitú nápravu alebo náhradu za chybné plnenie. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené chyby.
- Reklamáciou nie je žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávne poštové adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatkom súčinnosti) a žiadosť o preskúšanie určeného meradla.
- Odberateľ má právo reklamovať najmä: kvalitu poskytovaných zmluvných plnín, odpočet určeného meradla, fakturáciu poskytovaných zmluvných plnín, prerušenie alebo obmedzenie plnení alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním plnení Dodávateľa (ďalej aj ako „predmet reklamácie“). Ak sa stane chyba pri fakturácii (najmä z dôvodu nesprávneho odpočtu, z dôvodu nesprávneho výpočtu, použitím nesprávnej sadzby), majú Zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu fakturovaných súm. Ak Odberateľ zistí chybu vo faktúre, bez zbytočného odkladu žiada Dodávateľa reklamáciu s uvedením reklamovaných skutočností s priložením

podkladov potrebných na prešetrenie reklamácie. Odberateľ má právo reklamovať aj iné chyby, ku ktorým došlo pri plnení Zmluvy. Dodávateľ reklamácie prešetrí a výsledok prešetrovania písomne oznámi Odberateľovi v lehote 30 dní od doručenia reklamácie, pokiaľ zo zákona alebo inej právnej normy nevyplýva iná lehota.

5. V prípade neopodstatnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený fakturovať Odberateľovi náklady súvisiace s jej prešetrením podľa príslušného cenníka Dodávateľa alebo PDS.

6. Odberateľ si môže uplatniť reklamáciu najmä:

- písomne na adrese: Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice;
- telefonicky: zákaznícka linka 0850 123 333;
- e-mailom: info@vse.sk;
- osobne na ktoromkoľvek ZC.

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

- identifikáciu Odberateľa:
 - meno a priezvisko/názov právnickej osoby;
 - bydlisko / sídlo vrátane PSČ;
 - zákaznícke číslo, resp. číslo uzatvorenej Zmluvy;
 - ICO – ak je pridelené;
 - presný popis reklamovanej skutočnosti a odôvodnenie 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, ktorú sa reklamácia týka (pokiaľ je predmetom reklamácie faktúra);
 - zoznam čísel OM, ktorých sa reklamácia týka (pokiaľ ide o reklamáciu, ktorá sa týka konkrétnych odberných miest);
 - zoznam čísel plynomerov, ktorých sa reklamácia týka a zistené stavy na meradlách týchto plynomerov (pokiaľ je predmetom reklamácie meranie);
 - podpis Odberateľa, pokiaľ nejde o reklamáciu nahlásenú na zákazníckej linke.
8. Ak reklámka neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa alebo predmet reklamácie, bude považovaná za neoprávnenú.
9. Pokiaľ Odberateľ v priebehu riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, ktoré sa týkajú už podanej reklamácie, tieto novo uplatnené nároky týkajúce sa reklamácie budú považované za novú reklamáciu.
10. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
11. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení chyby.
12. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
 - pri osobnom doručení – dátum pečiatky na potvrdení prijatia reklamácie;
 - pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty;
 - pri doručení elektronickou poštou – deň vygenerovania automatickej odpovede potvrdzujúcej jej prijatie;
 - pri telefonickom uplatnení – deň telefonického hovoru.
13. Reklamácia nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry.
14. Pri prešetrovaní reklamácie je Odberateľ povinný umožniť PDS skontrolovať priamo na OM meradlo, prípadne poskytnúť inú súčinnosť, ktoré sú potrebné na objektívne reklamačné prešetrenie.
15. Ak je výsledkom prešetrovania reklamácie preplatok, resp. nedoplatok, povinná zmluvná strana realizuje úhradu v lehote splatnosti uvedenej v opravnej faktúre.

XII. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

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

XIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY A OKOLNOSTI VYLÚČIJOUE ZODPOVEDNOSTI

- Zodpovednosť za škodu a náhrada škody sa riadia ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov a dohodami Zmluvných strán v Zmluve.
- Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť alebo mohla vedieť, že poruší svoju povinnosť zo Zmluvy, je povinná oznámiť druhej strane povahu prekážky, ktorá jej bráni alebo bude brániť v plnení povinnosti a informovať o jej dôsledkoch. Takéto oznámenie musí byť podané bez zbytočného odkladu potom, keď sa povinná strana o prekážke dozvedela alebo riadnou starostlivosťou mohla dozvedieť.
- Zmluvné strany sú povinné v priebehu zmluvného vzťahu predchádzať možným škodám.
- V prípade, že niektoré zo Zmluvných strán bránia splniť povinnosť podľa Zmluvy, okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle ustanovenia § 374 Obchodného zákonníka, nie je táto Zmluvná strana povinná platiť zmluvnú pokutu zaisťujúcu splnenie takej povinnosti podľa Zmluvy, ani niešť iné dôsledky vyplývajúce zo zodpovednosti za škodu. Údalo, ktoré sa považujú za okolnosti vylučujúce zodpovednosť, sú predovšetkým:
 - na strane Dodávateľa alebo Odberateľa:
 - štrajky, výluky a iné odvetovacie spory, pokiaľ táto udalosť nastane v dôsledku organizovania tretími stranami;
 - vojny, občianske a vojenské nepokoje, teroristické útoky, blokády, povstania, týfny, epidémie, karanténne obmedzenia (a to aj v prípade ak tieto okolnosti existujú a sú známe alebo predvídateľné v čase uzavretia Zmluvy);
 - blesk, zemetrasenie, požiar, búrka, nehody alebo varovanie pred nimi, záplavy;
 - na strane Dodávateľa:
 - krízová situácia v plynárenstve alebo predchádzanie jej vzniku podľa Zákona o energetike a jeho vykonávacích predpisov;
 - zaradenie osôb dodávajúcich, prepravujúcich alebo distribuujúcich plyn pre Dodávateľa na určitý sankčný zoznam/režim podľa príslušných právnych predpisov

¹ Zákona o energetike, Vyhláška MH SR č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu