

# Všeobecné obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pre malé podniky spoločnosti ZSE Energia, a.s. (združená dodávka elektriny)

Účinnosť od 1. 1. 2013

## I. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pre malé podniky spoločnosti ZSE Energia, a.s., so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 36 677 281, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3978/B (ďalej len „**Dodávateľ**“) podrobne upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Dodávateľom a malým podnikom (ďalej len „**Odberateľ**“) pri poskytovaní univerzálnej služby (ďalej len „**Všeobecné podmienky**“). Spoločný názov pre Dodávateľa a Odberateľa je „zmluvná strana“, jednotlivo „zmluvná strana“.
- 1.2. Na účely Všeobecných podmienok sa používajú odborné pojmy a terminológia v súlade so 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**“), s platnými a účinnými pravidlami fungovania trhu s elektrinou (ďalej len „**Pravidlá trhu**“), príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a rozhodnutiami Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „**ÚRSO**“) a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na elektroenergetiku.
- 1.3. Podľa zákona o energetike sa univerzálnou službou rozumie služba pre malé podniky, ktorú poskytuje dodávateľ elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu elektriny a dodávku elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v stanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny.
- 1.4. Podľa zákona o energetike sa malým podnikom rozumie koncový odberateľ elektriny s ročnou spotrebou elektriny najviac 30 000 kWh za predchádzajúci rok.
- 1.5. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy je prevádzkovateľ distribučnej sústavy, ku ktorej je pripojené odberné miesto Odberateľa (ďalej len „**PDS**“).
- 1.6. Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o združenej dodávke elektriny, zmluvy o dodávke elektriny, zmluvy o dodávke elektriny vrátane prevzatia zodpovednosti za odchýlku so zabezpečením distribúcie elektriny Odberateľovi, ako aj všetkých ostatných zmlúv o združenej dodávke elektriny a zmlúv o dodávke elektriny pre Odberateľov, ktoré boli uzatvorené medzi Dodávateľom a Odberateľom pred účinnosťou týchto Všeobecných podmienok, predmetom ktorých je dodávka elektriny, zabezpečenie distribúcie elektriny vrátane súvisiacich služieb do odberného miesta Odberateľa a prevzatie zodpovednosti za odchýlku za Odberateľa, ktorý v súlade so zákonom o energetike spadá do kategórie malý podnik a dodávka elektriny pre Odberateľa podlieha cenovej regulácii (ďalej spolu len „**Zmluva**“). Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú aj obchodné podmienky dohodnutej sadzby (tarifného produktu) v zmysle platného cenového rozhodnutia ÚRSO vzťahujúceho sa na dodávku elektriny Dodávateľom malým podnikom (ďalej len „**cenové rozhodnutie ÚRSO**“), ktoré sú súčasťou Cenníka Dodávateľa pre tarifné produkty (sadzby) dodávky elektriny pre malé podniky (ďalej len „**Cenník**“).
- 1.7. Všeobecné podmienky dopĺňajú vzťahy upravené zákonom o energetike a zákonom o regulácii v sieťových odvetviach
- 1.8. Dodávateľ je povinný dodávať elektrinu, zabezpečiť distribúciu elektriny Odberateľovi a prevziať zodpovednosť za odchýlku podľa Zmluvy, iba ak je odberné miesto Odberateľa pripojené k distribučnej sústave príslušného PDS. Ak ide o dodávku elektriny na základe Zmluvy, ktorej predmetom nie je záväzok

Dodávateľ a zabezpečiť pre Odberateľa distribúciu elektriny, Dodávateľ je povinný dodávať elektrinu Odberateľovi do odberného miesta podľa Zmluvy, iba ak má Odberateľ pre toto odberné miesto uzatvorenú zmluvu o distribúcii elektriny s príslušným PDS. V prípade, ak odberné miesto Odberateľa nie je pripojené k distribučnej sústave príslušného PDS alebo ak ide o zmluvu o dodávke elektriny bez zabezpečenia distribúcie elektriny a Odberateľ nemá s PDS uzatvorenú zmluvu o pripojení alebo zmluvu o distribúcii elektriny, má Dodávateľ právo uzatvorenie Zmluvy zamietnuť. Odberateľ je povinný na požiadanie Dodávateľa predložiť mu pri uzatvorení Zmluvy na nahliadnutie zmluvu o pripojení alebo zmluvu o distribúcii elektriny do dotknutého odberného miesta uzatvorenú s príslušným PDS.

- 1.9 ÚRSO vydáva vecné a cenové rozhodnutia v zmysle zákona o regulácii v sieťových odvetviach.
- 1.10 Prevádzkový poriadok PDS je dokument schválený ÚRSO-m, ktorým sa riadi zabezpečenie distribúcie elektriny a súvisiacich sieťových služieb do odberného miesta Odberateľa. V zmysle zákona o regulácii v sieťových odvetviach je ÚRSO-m schválený Prevádzkový poriadok PDS záväzný pre všetkých účastníkov trhu s elektrinou vrátane Odberateľa (ďalej len „**Prevádzkový poriadok**“). Prevádzkový poriadok príslušného PDS je uverejnený na webovom sídle ÚRSO ([www.urso.gov.sk](http://www.urso.gov.sk)), prípadne webovom sídle príslušného PDS, a Odberateľ je povinný riadne sa s ním oboznámiť pred podpisom Zmluvy.
- 1.11. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy pre mesačne odčítaných a fakturovaných Odberateľov je príloha Dohoda úhrady preddavkov pre mesačné zúčtovanie. Pre odberné miesta Odberateľa s dohodnutou distribučnou sadzbou, pre ktorú sa v zmysle podmienok tejto distribučnej sadzby vyžaduje objednávka rezervovanej kapacity, sa zmena rezervovanej kapacity, rovnako ako aj hodnota a doba trvania dohodnutej rezervovanej kapacity na príslušné obdobie, pokiaľ Odberateľ nepožiadá o ich zmenu, riadi platným cenovým rozhodnutím ÚRSO pre príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy za prístup do distribučnej sústavy a distribúciu elektriny a Prevádzkovým poriadkom príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy. Zmena rezervovanej kapacity je možná najviac do výšky maximálnej rezervovanej kapacity uvedenej v Zmluve.

## II. Ustanovenia o zmluvnom vzťahu

- 2.1 Pred uzatvorením Zmluvy je Odberateľ povinný Dodávateľa pravdivo a presne informovať o všetkých skutočnostiach nevyhnutných pre Dodávateľa za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy.
- 2.2 Zmluva medzi Dodávateľom a Odberateľom sa uzatvára písomne pre každé odberné miesto osobitne.
- 2.3 Uzatvoriť novú zmluvu, resp. dodatok k Zmluve, nie je potrebné a Zmluva bude zmenená formou písomného oznámenia, keď dochádza k zmene:
  - a) bankového spojenia zmluvných strán,
  - b) identifikačných údajov zmluvných strán zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky prípadne inom registri;
  - c) útvaru zodpovedného za uzatvorenie a plnenie Zmluvy, zmena kontaktných osôb;
  - d) doručovacej adresy zmluvných strán vrátane údajov oznámených zmluvnou stranou v zmysle ods. 2.4 Všeobecných podmienok;
  - d) Cenníka Dodávateľa a Všeobecných podmienok;

- e) fakturačných a platobných údajov (adresa zasielania faktúr, obdobie vystavovania faktúr za spotrebu elektriny, počet faktúr vystavených odhadom a spôsob úhrady faktúr);
  - f) v postavení zdaniteľnej osoby podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“).
- 2.4. Zmluvná strana dotknutá zmenou uvedenou v ods. 2.3. tohto článku Všeobecných podmienok je povinná zmeny týchto údajov písomne oznámiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 dní od zmeny príslušných údajov. Nespĺnenie tejto oznamovacej povinnosti je na ťarchu povinnej zmluvnej strany. Zmluvné strany sa zaväzujú poskytovať si včas všetky informácie, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie podľa Zmluvy.
- 2.5. Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy v prípade, ak má Odberateľ voči Dodávateľovi neuhradené peňažné záväzky z akejkoľvek aj ukončenej Zmluvy.

### III. Podmienky dodávky elektriny a zabezpečenia distribúcie elektriny

- 3.1. Dodávateľ sa zaväzuje na základe Zmluvy:
- a) dodávať elektrinu do odberného miesta Odberateľa uvedeného v Zmluve v dohodnutom množstve, čase a v kvalite garantovanej technickými podmienkami distribučnej sústavy a podľa príslušnej dohodnutej sadzby v zmysle platného cenového rozhodnutia ÚRSO a podľa obchodných podmienok dohodnutej sadzby (tarifného produktu) dodávky elektriny.
  - b) zabezpečiť pre odberné miesto Odberateľa uvedené v Zmluve distribúciu elektriny v zmysle Prevádzkového poriadku príslušného PDS a Technických podmienok príslušného PDS a ostatné s tým spojené distribučné služby (ďalej len „Distribučné služby“) od PDS, ak ide o združenú dodávku elektriny,
  - c) prevziať za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku za odberné miesto Odberateľa uvedené v Zmluve voči zúčtovateľovi odchýlok, ak ide o zmluvu, ktorou sa poskytuje univerzálna služba alebo ak si to zmluvné strany v Zmluve dohodli.
- 3.2. Odberateľ sa zaväzuje na základe Zmluvy odobrať od Dodávateľa elektrinu, riadiť sa obchodnými podmienkami dohodnutej sadzby (tarifného produktu) dodávky elektriny a riadne a včas zaplatiť Dodávateľovi za dodávku elektriny a za Distribučné služby ceny podľa podmienok uvedených v Zmluve, vo Všeobecných podmienkach a v súlade s predpismi na základe uplatnenia regulovaného prístupu k distribučnej sústave.
- 3.3. Dodávka elektriny sa uskutoční iba na základe platne uzatvorenej Zmluvy, v opačnom prípade sa odber elektriny považuje za neoprávnený odber v zmysle § 46 ods. 1 písm. a) bod 2 zákona o energetike.
- 3.4. Dodávka elektriny je splnená prechodom elektriny určeným meradlom. Za dodané množstvo elektriny sa považujú hodnoty podľa údajov určeného meradla, ktoré poskytuje Dodávateľovi PDS podľa osobitných predpisov, ktorými sa stanovujú podrobnosti merania elektriny a odovzdávania technických údajov a podľa Prevádzkového poriadku.
- 3.5. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Distribučné služby do odberného miesta Odberateľa uvedeného v Zmluve do výšky maximálnej rezervovanej kapacity. Distribučné služby sa uskutočňujú v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, Prevádzkovým poriadkom a v kvalite podľa technických podmienok prístupu a pripojenia do sústavy PDS.
- 3.6. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Odberateľa rezervovanú kapacitu dohodnutú v Zmluve.
- 3.7. Odberateľ môže požiadať o úpravu dohodnutej rezervovanej kapacity, najviac však do výšky maximálnej rezervovanej kapacity, a to zaslaním písomnej žiadosti na adresu Dodávateľa v lehote najneskôr do 20. dňa posledného mesiaca obdobia, na ktoré je rezervovaná kapacita dohodnutá, na príslušné nasledujúce 1-, 3- alebo 12-mesačné obdobie. Úprava dohodnutej rezervovanej kapacity sa stáva účinnou po jej písomnom odsúhlasení Dodávateľom.
- 3.8. Kvalita dodávanej elektriny a Distribučných služieb nemusí byť dodržaná, ak:

- a) Odberateľ odoberá elektrinu s menším účinníkom, ako je dohodnuté v Zmluve;
  - b) Odberateľ prekračuje hranice prípustného negatívneho spätného pôsobenia na sieť (verejný rozvod elektriny) stanovené technickými predpismi;
  - c) Odberateľ prekračuje maximálnu rezervovanú kapacitu;
  - d) ide o stav núdze alebo sú vykonávané činnosti bezprostredne zamedzujúce jeho vzniku alebo ide o živelnú udalosť;
  - e) vzniknú alebo sa odstraňujú havárie a poruchy na energetických zariadeniach;
  - f) Odberateľ porušuje ustanovenia zákona o energetike, Prevádzkového poriadku, Pravidiel trhu a iných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktorých porušenia môžu mať vplyv na kvalitu dodávanej elektriny a Distribučných služieb.
- 3.9. Odberateľ je povinný sa riadiť zákonom o energetike, Pravidlami trhu, Prevádzkovým poriadkom, Všeobecnými podmienkami, Technickými podmienkami distribučnej sústavy vypracovanými v súlade s vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 271/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu technických podmienok prístupu a pripojenia do sústavy a siete a pravidlá prevádzkovania sústavy a siete, a dodržiavať podmienky pripojenia k distribučnej sústave. Odberateľ je povinný umožniť kontrolu ich dodržiavania PDS.
- 3.10. Odberateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti Odberateľa podľa zákona o energetike, Pravidiel trhu, Prevádzkového poriadku PDS a ostatných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 3.11. Odberateľ sa zaväzuje po podpise Zmluvy poskytnúť Dodávateľovi všetku nevyhnutnú súčinnosť v zmysle príslušnej právnej úpravy a Prevádzkového poriadku PDS na to, aby sa odo dňa účinnosti Zmluvy, prípadne odo dňa prvého možného termínu v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov stal Dodávateľ u príslušného PDS dodávateľom elektriny do odberného miesta podľa Zmluvy a/alebo zdržať sa akýchkoľvek úkonov, ktoré by tomu mohli zabrániť, t.j. napríklad stornovanie vykonania zmeny dodávateľa elektriny u PDS z pôvodného dodávateľa elektriny na Dodávateľa pre odberné miesto podľa tejto Zmluvy odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy konaním alebo nekonaním zo strany Odberateľa. Nedodržanie tohto záväzku Odberateľom sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy. Ak Odberateľ poruší túto svoju povinnosť, je Dodávateľ oprávnený vyúčtovať a Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200 eur.
- 3.12. Odberateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania Zmluvy nebude mať iných dodávateľov elektriny do odberného miesta uvedeného v Zmluve a že pre toto odberné miesto nezmení dodávateľa elektriny pred riadnym zánikom Zmluvy s Dodávateľom v zmysle Zmluvy a Všeobecných podmienok. Nedodržanie tohto záväzku Odberateľom sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
- 3.13. Ak Odberateľ poruší svoju povinnosť podľa ods. 3.11. tohto článku Všeobecných podmienok je Dodávateľ oprávnený vyúčtovať a Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške (i) tridsať percent z ceny za dodávku elektriny vypočítanej ako súčin počtu dní odo dňa vykonania zmeny dodávateľa elektriny do konca doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, priemernej dennej spotreby na odbernom mieste podľa Zmluvy určenej ako priemerná denná spotreba podľa posledného fakturovaného obdobia a ceny za dodávku elektriny uplatňovanej na danom odbernom mieste v zmysle ustanovení Zmluvy ku dňu vykonania zmeny dodávateľa elektriny v prípade, ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a Odberateľ oznámi Dodávateľovi spôsobom a v lehote podľa Zmluvy a platných Všeobecných podmienok, že trvá na zániku Zmluvy uplynutím dohodnutej doby, alebo (ii) tridsať percent z ceny za dodávku elektriny vypočítanej ako súčin počtu dní odo dňa vykonania zmeny dodávateľa elektriny do konca doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, priemernej dennej spotreby na odbernom mieste podľa Zmluvy určenej ako priemerná denná spotreba podľa posledného fakturovaného obdobia a ceny za dodávku elektriny uplatňovanej na danom odbernom mieste v zmysle ustanovení Zmluvy ku dňu vykonania zmeny

Dodávateľa elektriny v prípade, ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú.

- 3.14. Posledným fakturovaným obdobím sa na účely ustanovenia ods. 3.12 Všeobecných podmienok rozumie posledné obdobie predchádzajúce zmene dodávateľa, za ktoré bola Dodávateľom Odberateľovi vystavená faktúra za skutočnú spotrebu elektriny.
- 3.15. Dodávateľ je oprávnený okrem zmluvnej pokuty podľa ods. 3.10. a 3.12. požadovať od Odberateľa aj náhradu škody za porušenie povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, presahujúcu dohodnutú zmluvnú pokutu.

#### IV. Meranie elektriny a odpočty

- 4.1. Meranie elektriny, vykonávanie odpočtov určeného meradla vrátane vyhodnocovania, odovzdávania výsledkov merania a ostatných informácií potrebných na vyúčtovanie dodávky elektriny a Distribučných služieb vykonáva PDS a riadi sa zákonom o energetike (§ 40), Prevádzkovým poriadkom a príslušnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 4.2. Montáž, pripojenie alebo výmenu určeného meradla zabezpečí Dodávateľ u príslušného PDS po splnení stanovených technických podmienok merania elektriny. Podmienkou zabezpečenia montáže a pripojenia určeného meradla je uzatvorená zmluva o pripojení do distribučnej sústavy medzi PDS a Odberateľom. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje PDS v zmysle zákona o energetike.
- 4.3. V zmysle zákona č. 142/2000 Z. z. o metrológii o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov sa elektrina meria určeným meradlom). V prípade poruchy určeného meradla alebo HDO (hromadné diaľkové ovládanie) 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 Dodávateľ dostane od PDS.
- 4.4. Všetky poruchy na určenom meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí, je povinný bezodkladne nahlásiť Dodávateľovi.
- 4.5. Ak má Odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí chybu na určenom meradle, môže prostredníctvom Dodávateľa písomne požiadať PDS o zabezpečenie jeho preskúšania. Dodávateľ je povinný túto žiadosť Odberateľa odoslať PDS, ktorý v zákonnej lehote zabezpečí preskúšanie meradla. Ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa zákona o metrológii náklady spojené s preskúšaním a výmenou hradí PDS. Ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa zákona o metrológii, uhradí náklady spojené s preskúšaním a výmenou ten, kto o preskúšanie a výmenu požiadal. Podanie žiadosti o preskúšanie meradla nezavahuje Odberateľa povinnosti zaplatiť preddavkové platby alebo vyúčtovanie za odobratú elektrinu v lehote ich splatnosti.
- 4.6. Odpočet určeného meradla sa vykonáva v súlade s Prevádzkovým poriadkom, pričom Odberateľ je povinný poskytnúť PDS k vykonaniu odpočtu všetku nevyhnutnú súčinnosť. Dodávateľ fakturuje dodávku elektriny a Distribučné služby na základe týchto údajov.
- 4.7. Odberateľ je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž určeného meradla, montáž zariadenia na prenos informácií o nameraných údajoch, prístup k odbernému elektrickému zariadeniu, zariadeniu na prenos informácií o nameraných údajoch a k určenému meradlu na účel vykonania kontroly, výmeny, odobratia určeného meradla alebo zistenia odobratého množstva elektriny v súlade s Prevádzkovým poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 4.8. Odberateľ, ktorého odberné miesto je pripojené na napäťovú úroveň vn a u ktorého je odber elektriny meraný na sekundárnej strane transformátora a transformátor je jeho vlastníctvom, overí funkčnosť kompenzačného zariadenia transformátora na vlastné náklady a výsledky merania oznámi Dodávateľovi písomne na predpísanom formulári Hlásenie o meraní statického kondenzátora, ktorý je prístupný na internetovej stránke

Dodávateľa, a to v týchto prípadoch:

- a) ak ide o nové odberné miesto, najneskôr do 10 dní po pripojení,
  - b) pri výmene transformátora, najneskôr do 10 dní po výmene,
  - c) ak o to Dodávateľ požiada, najviac však jedenkrát za 12 mesiacov.
- Pokiaľ Odberateľ takéto hlásenie Dodávateľovi nepredloží v uvedených lehotách, považuje sa transformátor za nevykompenzovaný a namerané hodnoty nie sú v súlade s hodnotami podľa príslušného rozhodnutia ÚRSO. Dodávateľ má potom právo na základe údajov poskytnutých od PDS pripočítať k nameranej jalovej spotrebe jalové transformačné straty v zmysle platného cenového rozhodnutia ÚRSO.
- 4.9. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä, ale nielen:
    - a) výmena určeného meradla pred uplynutím času platnosti overenia,
    - b) výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
    - c) výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,
    - d) výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
  - 4.10. O termíne výmeny určeného meradla (ďalej len „výmena“) informuje Odberateľa PDS, pri plánovanej výmene aspoň 15 dní vopred, to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny; pri neplánovanej výmene bezodkladne.
  - 4.11. Náhradný spôsob určenia množstva dodanej elektriny v prípade poruchy určeného meradla alebo mimo určeného termínu odpočtu sa riadi ustanoveniami platného Prevádzkového poriadku PDS.

#### V. Prerušenie alebo obmedzenie distribúcie a dodávky elektriny

- 5.1 Odberateľ berie na vedomie, že PDS je oprávnený obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu v prípadoch stanovených v § 31 ods. 1 písm. e) zákona o energetike a v príslušných ustanoveniach Prevádzkového poriadku. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia nie je Dodávateľ povinný dodávať elektrinu a zabezpečovať Distribučné služby do odberného miesta Odberateľa podľa Zmluvy. V uvedených prípadoch nemá Odberateľ nárok na náhradu škody ani ušlého zisku s výnimkou prípadov, keď škoda a ušlý zisk vznikli zavinením PDS.
- 5.2. 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 odbernom mieste Odberateľ informuje PDS o tejto skutočnosti prostredníctvom autorizovanej osoby poverenej PDS. Pre odberné miesta pripojené do distribučnej sústavy ZSE Distribúcia, a.s., tel.: 0800 111 567, Stredoslovenská energetika – Distribúcia, a.s., tel.: 0800 159 000 a Východoslovenská distribučná, a.s., tel.: 0800 123 332.
- 5.3. Dodávateľ je oprávnený požiadať PDS o prerušenie alebo obmedzenie prenosu alebo distribúcie elektriny do odberného miesta Odberateľa uvedeného v Zmluve, ak Odberateľ podstatne porušuje Zmluvu aj po doručení predchádzajúceho písomného upozornenia. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje aj prípad, ak je Odberateľ v omeškani s úhradou preddavkovej platby alebo nedoplatku z vyúčtovacej faktúry podľa Zmluvy a ak si Odberateľ túto svoju povinnosť nesplnil ani v dodatočnej lehote, ktorú stanovil Dodávateľ v písomnej výzve a ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia s poučením, že dodávka elektriny a Distribučné služby budú prerušené. Písomná výzva Dodávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za doručení Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o uložení zásielky nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky. Dodávateľ v takom prípade nie je povinný dodávať elektrinu a zabezpečovať Distribučné služby do odberného miesta Odberateľa podľa Zmluvy a nezodpovedá za vzniknuté škody ani ušlý zisk Odberateľa. Dodávateľ bezodkladne v lehote podľa platných všeobecne záväzných právných predpisov potom, čo bola dlžná suma za dodávku elektriny vrátane nákladov

spojených s prerušením a obnovením distribúcie elektriny pripísaná na jeho účet, požiadá PDS o obnovenie distribúcie a dodávky elektriny do odberného miesta Odberateľa. Ak Dodávateľ na základe Zmluvy poskytuje Odberateľovi súčasne dodávku a distribúciu elektriny do odberného miesta, dlžnou sumou za dodávku elektriny podľa predchádzajúcej vety sa rozumie aj dlžná suma za Distribučné služby vrátane nákladov spojených s prerušením a obnovením distribúcie elektriny. Pripísaním dlžnej sumy na účet Dodávateľa sa rozumie úhrada dlžnej sumy na účet Dodávateľa s uvedením správneho variabilného symbolu v zmysle ods. 9.8. Všeobecných podmienok. V ostatných prípadoch po odstránení príčin neoprávneného odberu a po zaplatení faktúry za zistený neoprávnený odber. Dodávateľ v takýchto prípadoch účtuje Odberateľovi poplatok za znovupripojenie odberného miesta v zmysle platného cenníka služieb PDS, ktorý sa Odberateľ zaväzuje zaplatiť.

## VI. Reklamácie a reklamačný poriadok

- 6.1. Reklamáciou sa rozumie podnet Odberateľa (i) týkajúci sa dodávky a distribúcie elektriny (ďalej len „**služby**“) poskytovaných Odberateľovi Dodávateľom na základe Zmluvy, (ii) je adresovaný Dodávateľovi a (iii) súvisiaci s Dodávateľom poskytnutými službami prípadne fakturáciou, na základe ktorého Odberateľ požaduje od Dodávateľa určitú nápravu chyby alebo náhradu za vadné plnenie, resp. neplnenie služby. Účelom reklamácie je predovšetkým preveriť vady alebo chyby, ktoré reklamuje Odberateľ a dosiahnuť, aby boli zistené vady alebo chyby odstránené.
- 6.2. Dodávateľ pri vybavovaní reklamácií postupuje v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“).
- 6.3. Odberateľ má právo reklamovať najmä, ale nielen:
  - a) kvalitu poskytnutých služieb,
  - b) poruchy určeného meradla,
  - c) odpočet určeného meradla,
  - d) správnosť fakturácie služieb,
  - e) prerušenie alebo obmedzenie služieb a náhradu škody tým spôsobenú okrem prípadov uvedených v zákone o energetike alebo
  - f) iné zistené vady súvisiace s poskytovaním služieb Dodávateľom na základe platnej Zmluvy.
- 6.4. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť písomne u Dodávateľa:
  - a) na doručovaciu adresu: ZSE Energia, a.s., P. O. Box 325, 810 00 Bratislava 1,
  - b) na e-mailovú adresu: kontakt@zse-energia.sk,
  - c) osobne na kontaktných miestach Dodávateľa na predpísanom tlačíve Dodávateľa.
- 6.5. Písomná reklamácia musí obsahovať najmä:
  - a) označenie Odberateľa (obchodné meno, číslo obchodného partnera),
  - b) predmet reklamácie – presný opis reklamovanej skutočnosti vrátane odôvodnenia reklamácie, prípadne ďalšie dôležité skutočnosti rozhodné pre posúdenie reklamácie, v prípade reklamácie správnosti fakturácie služby aj identifikačné údaje reklamovanej faktúry vrátane variabilného symbolu,
  - c) dátum podania reklamácie,
  - d) číslo miesta spotreby alebo EIC kód odberného miesta,
  - e) adresa, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa),
  - f) podpis Odberateľa alebo jeho oprávneného zástupcu. Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii na kontaktných miestach Dodávateľa a na webovom sídle www.zse-energia.sk.
- 6.6. Ak reklamáciu podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Odberateľom na zastupovanie Odberateľa vo veci reklamácie.
- 6.7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa nepovažuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
- 6.8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu

po zistení vady.

- 6.9. Ak niektorá zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny dodávky elektriny alebo distribúcie elektriny, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.
- 6.10. Dodávateľ vykoná overenie správnosti vyúčtovania v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie Odberateľom a v prípade opodstatnenej reklamácie v uvedenej lehote vykoná aj odstránenie zistených nedostatkov vo vyúčtovaní vyhotovením opravnej faktúry. Ak Dodávateľ zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru za dodávku elektriny. V prípade neopodstatnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený vyúčtovať Odberateľovi úrok z omeškania podľa článku IX. bod 9.11. až do doby uhradenia faktúry.
- 6.11. Uplatnenie reklamácie Odberateľa na správnosť vystavenej faktúry nemá odkladný účinok na jej zaplatenie.
- 6.12. Po podaní reklamácie Dodávateľ vydá Odberateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. V prípade osobnej reklamácie Odberateľom na kontaktných miestach Dodávateľa, vydá Dodávateľ Odberateľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (adresovaný list, emailom), Dodávateľ doručí Odberateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.
- 6.13. Dodávateľ vybaví reklamáciu v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, napríklad ak sa vyžaduje technické zhodnotenie služieb pri uplatnení vád služieb poskytnutých Dodávateľom. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej reklamácie Dodávateľovi.
- 6.14. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 6.15. Dodávateľ vydá Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 6.16. Pri neopodstatnenej reklamácií si môže Dodávateľ od Odberateľa nárokovat úhradu nákladov súvisiacich s jej prešetrením, ak príslušné právne predpisy neustanovujú inak.
- 6.17. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto článku Všeobecných podmienok výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.
- 6.18. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb Dodávateľ bude postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 275/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

## VII. Cena za dodávku elektriny a za Distribučné služby

- 7.1. Cena za dodávku elektriny je Odberateľovi účtovaná v cene podľa platného Cenníka v príslušnej dohodnutej sadzbe (tarifnom produkte) v súlade s príslušným platným cenovým rozhodnutím ÚRSO, ktoré je uverejnené na webovom sídle ÚRSO a Dodávateľa.
- 7.2. Cenník, v ktorom sa nachádzajú informácie o cenách, je dostupný na všetkých kontaktných miestach Dodávateľa a webovom sídle Dodávateľa www.zse-energia.sk a www.elektroweb.sk. Tieto informácie môže Odberateľ získať aj na zákaznickej telefonickej linke, tel. číslo 0850 111 555, alebo prostredníctvom zákaznickej e-mailovej adresy: kontakt@zse-energia.sk.
- 7.3. Odberateľ si môže podľa svojich odberových pomerov zvoliť sadzbu podľa pravidiel uvedených v cenovom rozhodnutí ÚRSO a v Cenníku. V prípade, že vydaním nového Cenníka dôjde k zániku sadzby dohodnutej v Zmluve, nový Cenník zároveň stanoví novú sadzbu, ktorou sa doterajšia sadzba nahrádza.
- 7.4. Dodávateľ je oprávnený zmeniť Cenník počas zmluvného obdobia, najmä ak dôjde k zmene cien elektriny na základe zmeny cenového rozhodnutia ÚRSO. Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi ceny v súlade s podmienkami príslušného

- nového cenového rozhodnutia ÚRSO.
- 7.5. Dodávateľ je povinný poskytnúť Odberateľovi informáciu o každej úprave ceny elektriny najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny ceny elektriny, a to zverejnením oznamu o úprave ceny na webovom sídle Dodávateľa [www.zse-energia.sk](http://www.zse-energia.sk), prípadne aj na [www.elektroweb.sk](http://www.elektroweb.sk). Odberateľ je povinný oboznámiť sa so zmenami ceny elektriny. Odberateľ má právo v prípade nesúhlasu so zmenou ceny elektriny bezodplatne Zmluvu vypovedať s účinnosťou najskôr ku dňu plánovanej účinnosti zmeny ceny elektriny, prípadne aj neskôr, a to ku dňu, ktorý Odberateľ výslovne určí vo výpovedi Zmluvy, pričom písomná výpoveď Zmluvy musí byť Dodávateľovi doručená najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny elektriny. Pre vylúčenie pochybností, toto právo sa vzťahuje aj na Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny. Ak Odberateľ v uvedenej lehote Zmluvu nevypovedá v súlade s týmto odsekom Všeobecných podmienok, bude sa zmena ceny elektriny považovať Odberateľom za odsúhlasenú a stane sa záväznou pre ďalší zmluvný vzťah podľa Zmluvy odo dňa účinnosti zmeny ceny elektriny. Za súhlas Odberateľa so zmenou Cenníka bude považované aj to, ak Odberateľ pokračuje vo využívaní služieb Dodávateľa podľa predmetu Zmluvy tak, že zo všetkých okolností jeho konania je zrejmy úmysel pokračovať v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy.
- 7.6. V čase od nadobudnutia účinnosti zmeny ceny elektriny do zániku Zmluvy v prípade, ak Odberateľ výslovne určí neskorší deň, ku ktorému má byť Zmluva ukončená ako je lehota uvedená v ods. 7.5. tohto článku Všeobecných podmienok účtuje Dodávateľ Odberateľovi ceny za dodávku elektriny podľa platného a účinného Cenníka.
- 7.7. Ceny za Distribučné služby sa Odberateľovi účtujú podľa platných cenových rozhodnutí ÚRSO vzťahujúcich sa na Distribučné služby poskytované PDS podľa sadzby dohodnutej v Zmluve a podľa cenníka služieb PDS.
- 7.8. Ak dôjde k zmene regulovaných cien za Distribučné služby na základe zmeny cenového rozhodnutia ÚRSO počas zmluvného obdobia, Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi ceny v súlade s podmienkami príslušného nového cenového rozhodnutia ÚRSO.
- 7.9. Odberateľ je povinný uhradiť Dodávateľovi spolu s cenou za plnenia podľa Zmluvy 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 úkony Dodávateľa sú spolplatňované podľa platného Cenníka služieb Dodávateľa alebo cenníka služieb PDS. Dodávateľ je oprávnený v prípade zmeny cenníka služieb PDS upraviť fakturovanie ceny za tieto služby v súlade so zmenou tohto cenníka.
- 7.10. Cenník služieb Dodávateľa je uverejnený na webovom sídle Dodávateľa [www.zse-energia.sk](http://www.zse-energia.sk). Cenník služieb príslušného PDS je uverejnený na webovom sídle príslušného PDS.

### VIII. Dane a poplatky

- 8.1. K cenám za dodávku elektriny sa pri fakturácii pripočíta spotrebná daň z elektriny v súlade so zákonom č. 609/2007 Z. z. o spotrebnej dani z elektriny, uhlia a zemného plynu a o zmene a doplnení zákona č. 98/2004 Z. z. o spotrebnej dani z minerálneho oleja v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o spotrebnej dani z elektriny“) v sadzbách platných ku dňu vzniku daňovej povinnosti a daň z pridanej hodnoty v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov alebo právnym predpisom, ktorý tento zákon nahradí (ďalej len „zákon o dani z pridanej hodnoty“), v sadzbách platných ku dňu vzniku daňovej povinnosti.
- 8.2. K cenám za Distribučné služby sa pri fakturácii pripočíta daň z pridanej hodnoty v súlade s platným a účinným zákonom o dani z pridanej hodnoty v sadzbách platných ku dňu vzniku daňovej povinnosti.
- 8.3. Ak Odberateľ požaduje dodávku elektriny oslobodenú od spotrebnej dane z elektriny a je držiteľom povolenia na oslobodenú elektrinu tak, ako to ustanovuje zákon

o spotrebnej dani z elektriny, je povinný jedno vyhotovenie tohto povolenia odovzdať Dodávateľovi v súlade s príslušnou právnou úpravou.

- 8.4. Odberateľ, ktorému bolo doplnené pôvodné povolenie na oslobodenú elektrinu, vydané nové povolenie na oslobodenú elektrinu alebo ktorému bolo odňaté povolenie na oslobodenú elektrinu, je povinný o týchto skutočnostiach písomne informovať Dodávateľa najneskôr do troch pracovných dní odo dňa vzniku týchto skutočností. Odberateľ zodpovedá Dodávateľovi za škodu spôsobenú porušením právnych povinností v súvislosti s nadobudnutím, zmenou alebo odňatím povolenia na oslobodenú elektrinu v zmysle príslušnej právnej úpravy a neoznámením Dodávateľovi o doplnení pôvodného povolenia na oslobodenú elektrinu, vydaní nového povolenia na oslobodenú elektrinu alebo o odňatí povolenia na oslobodenú elektrinu.
- 8.5. V prípade, že dodávka elektriny bude zaťažená inými daňami, poplatkami alebo inými obdobnými peňažnými platbami zavedenými legislatívou Slovenskej republiky, ktoré nie sú uplatňované v čase uzatvárania Zmluvy, cena za dodávku elektriny sa upraví o príslušnú sumu.

### IX. Platobné podmienky a fakturácia

- 9.1. Dodávka elektriny a Distribučné služby sú v zmysle zákona o dani z pridanej hodnoty považované za opakované dodanie tovaru a služby. Faktúry sa vystavujú spoločne za dodávku elektriny a Distribučné služby, ak Dodávateľ poskytuje Odberateľovi na základe Zmluvy univerzálnu službu.
- 9.2. Odberateľ s mesačným odpočtom sa zaväzuje uhrádzať preddavky za dodávku elektriny a Distribučné služby spravidla vo výške 80% predpokladaného objemu mesačnej spotreby elektriny. Výška, počet, termíny a spôsob platby preddavku sú dohodnuté v Zmluve, príp. v Dohode úhrady preddavkov pre mesačné zúčtovanie k Zmluve. Zmluvné strany sa môžu priebežne dohodnúť na zmene preddavkov dodatkom k Zmluve, príp. v Dohode úhrady preddavkov pre mesačné zúčtovanie k Zmluve. Úhrady preddavkov sa uskutočňujú bezhotovostným platobným stykom na účet Dodávateľa, ktorý je uvedený v Zmluve.
- 9.3. Odberateľom s iným ako mesačným odpočtom (spravidla s ročným odpočtom) sa spravidla mesačne vystavujú faktúry za opakované dodanie tovaru a služby za predpokladané odobraté množstvo elektriny. Spotreba elektriny je odhadnutá na základe skutočného odberu elektriny za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo z plánovaného odberu elektriny na nadchádzajúce zúčtovacie obdobie predpokladanej dodávky elektriny alebo na základe skutočného odpočtu v priebehu roka.
- 9.4. Faktúru za spotrebu elektriny pre Odberateľov s mesačným odpočtom Dodávateľ vyhotoví k poslednému dňu príslušného mesiaca a pre Odberateľov s iným ako mesačným odpočtom vyhotoví Dodávateľ na základe odpočtu k poslednému dňu odpočtového cyklu (spravidla ku koncu kalendárneho roka). Vo výúčtovacej faktúre za spotrebu elektriny sa uvedie rozdiel medzi predpokladaným odberom elektriny a skutočným odberom elektriny vo finančnom vyjadrení. Vo výúčtovacej faktúre za spotrebu elektriny sa odpočítajú všetky preddavkové platby požadované v danom fakturačnom období (bez ohľadu na to, či boli uhradené), resp. u Odberateľov s mesačným odpočtom preddavky, ktoré boli uhradené za príslušný mesiac. Výúčtovaciu faktúru za spotrebu elektriny vystavuje Dodávateľ aj v prípade mimoriadneho odpočtu, najmä pri výmene určeného meradla, ukončení odberu a pod.
- 9.5. Vyfakturovaný nedoplatok Odberateľ uhradí Dodávateľovi v lehote splatnosti faktúry. Vyfakturovaný preplatok Dodávateľ vráti Odberateľovi v termíne do dátumu splatnosti faktúry.
- 9.6. Odberateľ sa zaväzuje platiť faktúry bezhotovostným platobným stykom pod správnym variabilným symbolom uvedeným na jednotlivých faktúrach na účet Dodávateľa, ktorý je uvedený na faktúrach. V prípade, že faktúra nebude obsahovať číslo účtu, Odberateľ je povinný uskutočniť platbu na číslo účtu Dodávateľa uvedeného v Zmluve. Dodávateľ odosiela faktúry v deň ich vystavenia.
- 9.7. Splatnosť faktúry je 14 kalendárnych dní od dátumu jej vyhotovenia. Ak prípadne tento deň na sobotu alebo deň

pracovného pokoja, dňom splatnosti je najbližší nasledujúci pracovný deň.

- 9.8. Úhradou sa rozumie pripísanie vyfakturovanej sumy na účet Dodávateľa s uvedením správneho variabilného symbolu uvedeného na faktúre, dohode o úhrade preddavkov alebo dohodnutého v Zmluve. Ak Odberateľ poukáže úhradu s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet Dodávateľa, ako je uvedený na faktúre alebo dohodnutý v Zmluve, Dodávateľ je oprávnený vrátiť mu úhradu ako neumiestnenú (neidentifikovateľnú) a účtovať mu úrok z omeškania podľa odseku 9.10, resp. 9.11 za oneskorené plnenie od dátumu splatnosti až do prijatia správne poukázanej platby.
- 9.9. Ak Odberateľ neuhradí akúkoľvek faktúru zo zmluvného vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy v lehote splatnosti, Dodávateľ má právo vyzvať Odberateľa na zaplatenie faktúry napríklad formou písomnej výzvy na zaplatenie (upomienka), SMS správou, telefonicky a podobne. Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi náklady na písomnú výzvu v súlade s Cenníkom služieb Dodávateľa. Písomná výzva Dodávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za doručenie Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o uložení zásielky nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky.
- 9.10. Ak Odberateľ s mesačným odpočtom neuhradí v príslušnom mesiaci preddavok podľa Zmluvy príp. podľa Dohody úhrady preddavkov pre mesačné zúčtovanie k Zmluve, je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžného preddavku od dátumu splatnosti preddavku do posledného dňa v mesiaci, v ktorom mal byť preddavok uhradený. Odberateľ je povinný vyúčtované úroky uhradiť.
- 9.11. Ak je Odberateľ v omeškani s úhradou akejkoľvek faktúry zo zmluvného vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania od dátumu splatnosti faktúry až do jej úhrady. Odberateľ je povinný vyúčtované úroky uhradiť.
- 9.12. Dodávateľ má právo priradiť platbu Odberateľa na najstaršiu neuhradenú pohľadávku Odberateľa zo Zmluvy, pokiaľ nebude Odberateľom platba výslovne priradená ku konkrétnej pohľadávke.
- 9.13. Faktúry vyhotovené prostriedkami hromadného spracovania (výpočtovou technikou) nemusia byť Dodávateľom podpísané. Odberateľ berie na vedomie, že v prípade dohody medzi Dodávateľom a Odberateľom o elektronickom vyhotovení faktúry nie je Dodávateľ povinný zasielať Odberateľovi faktúru aj v tlačenej písomnej forme.

## X. Náhrada škody

- 10.1. Ak poruší niektorá zo zmluvných strán povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, má poškodená zmluvná strana právo na náhradu preukázané vzniknutej škody okrem prípadov, keď škoda bola spôsobená obmedzením alebo prerušením dodávky elektriny a Distribučných služieb v súlade so zákonom o energetike, Prevádzkovým poriadkom príslušného PDS, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami alebo porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 10.2. Dodávateľ nezodpovedá za vzniknuté škody ani za ušlý zisk, 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 ustanovení § 24 zákona o energetike alebo pri stavoch núdze podľa § 20 zákona o energetike.
- 10.3. Odberateľ zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným odberom elektriny v súlade so zákonom o energetike a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Odberateľ je povinný uhradiť náklady spojené so zistením a odstránením neoprávneného odberu elektriny.
- 10.4. Odberateľ s Dodávateľom sa budú navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, pri ktorých sú si vedomí, že by mohli viesť k škodám, a usilovať sa hrozivé škody odvrátiť.

## XI. Ukončenie a zánik Zmluvy

- 11.1. Zmluva sa uzatvára písomne a môže byť uzatvorená na dobu určitú alebo na dobu neurčitú.
- 11.2. Ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán v lehote 2 (dvoch) mesiacov pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, neoznámí písomne druhej zmluvnej strane, že trvá na jej zániku uplynutím dohodnutej doby a nesúhlasí s predĺžením jej platnosti, doba platnosti Zmluvy sa uplynutím tejto dohodnutej doby mení na dobu neurčitú.
- 11.3. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže Odberateľ bezodplatne písomne vypovedať bez uvedenia dôvodu, výpovedná lehota je 1 (jeden) mesiac a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca, čím nie je dotknuté právo Odberateľa podľa čl. VII. ods. 7.5. a čl. XIV. ods. 14.2. Všeobecných podmienok.
- 11.4. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou zmluvných strán.
- 11.5. V prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Odberateľa je Dodávateľ oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy. Za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Odberateľa sa považuje:
  - a) omeškание Odberateľa s úhradou preddavku alebo faktúry v lehote splatnosti, ak Odberateľ neuhradil preddavok alebo faktúru ani v dodatočnej lehote určenej Dodávateľom;
  - b) neoprávnený odber elektriny v zmysle zákona o energetike;
  - c) ak Odberateľ svojím odberom ohrozuje bezpečnosť, spoľahlivosť alebo kvalitu dodávky elektriny;
  - d) ak Odberateľ opakovane nesprístupní odberné miesto na vykonanie montáže určeného meradla,
  - e) ak Odberateľ opakovane ani po písomnej výzve neumožní prístup PDS alebo Dodávateľovi k určenému meradlu, prístup k odbernému elektrickému zariadeniu alebo opakovane neumožní montáž určeného meradla alebo zariadenia na prenos informácií o nameraných údajov,
  - f) neplnenie povinností vyplývajúcich Odberateľovi zo zákona o energetike a súvisiacich právnych predpisov, ak Odberateľ nevykoná nápravu ani po písomnej výzve Dodávateľa,
  - g) iné prípady porušenia Zmluvy zo strany Odberateľa uvedené vo Všeobecných podmienkach alebo v Zmluve ako podstatné porušenie Zmluvy.Účinnosť odstúpenia od Zmluvy nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom Odberateľovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Dodávateľa o odstúpení od Zmluvy zaslanom Odberateľovi. Písomné oznámenie Dodávateľa o odstúpení od Zmluvy sa považuje za doručenie Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o uložení zásielky nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky.
- 11.6. V prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Dodávateľa, a to v prípade, ak Dodávateľ bezdôvodne poruší svoju povinnosť dodať Odberateľovi elektrinu a zabezpečiť Distribučné služby v súlade s podmienkami Zmluvy a túto povinnosť si nesplní ani v dodatočnej lehote určenej Odberateľom, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy Odberateľa Dodávateľovi, je Odberateľ oprávnený od Zmluvy písomne odstúpiť. Účinnosť odstúpenia nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Odberateľom Dodávateľovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Odberateľa o odstúpení od Zmluvy zaslanom Dodávateľovi. Písomné oznámenie Odberateľa o odstúpení od zmluvy podľa predchádzajúcej vety sa považuje za doručenie Dodávateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Dodávateľ o uložení zásielky nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky.
- 11.7. Každá zo zmluvných strán je oprávnená od Zmluvy odstúpiť, ak:
  - a) druhá zmluvná strana podala na seba návrh na vyhlásenie konkurzu alebo
  - b) bol návrh na vyhlásenie konkurzu voči druhej zmluvnej strane podaný treťou osobou, pričom dotknutá zmluvná strana je platobne neschopná alebo je v situácii, ktorá odôvodňuje začatie konkurzného konania, alebo

- c) bol na majetok druhej zmluvnej strany vyhlásený konkurz alebo bol návrh na vyhlásenie konkurzu zamietnutý pre nedostatok majetku alebo
- d) druhá zmluvná strana vstúpila do likvidácie.
- 11.8. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa alebo Odberateľa je Dodávateľ oprávnený ukončiť dodávku elektriny a Distribučné služby odpojením odberného miesta ku dňu zániku Zmluvy.
- 11.9. V prípade odstúpenia od Zmluvy zostávajú zachované práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia. Zmluvné strany sú povinné vyrovnáť všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy.
- 11.10. Odstúpenie od Zmluvy alebo jej ukončenie z iného dôvodu sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z porušenia Zmluvy vrátane oprávnenia na náhradu škody, zmluvných ustanovení týkajúcich sa voľby práva, riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa Zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.
- 11.11. V prípade ukončenia Zmluvy Odberateľ umožní Dodávateľovi vykonať úkony súvisiace s ukončením dodávky elektriny a Distribučných služieb vrátane odobratia určeného meradla a odpojenia odberného miesta.
- 11.12. Ak bol s Odberateľom dohodnutý záväzok minimálneho odberu, pri ukončení Zmluvy je Dodávateľ oprávnený tento záväzok Odberateľovi fakturovať v konečnej faktúre.

## XII. Vyššia moc/vis maior

- 12.1. Zmluvné strany sú zbavené zodpovednosti za čiastočné alebo úplné neplnenie povinností vyplývajúcich zo Zmluvy v prípade, ak toto neplnenie je výsledkom okolností vylučujúcich zodpovednosť/vis maior v zmysle § 374 Obchodného zákonníka v jeho platnom znení (najmä vojna, celostátny štrajk, zemetrasenie, záplava, požiare, teroristický útok). Na základe požiadavky druhej zmluvnej strany strana dotknutá okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť predloží doklad o existencii okolností vylučujúcich zodpovednosť, ktorý vydajú príslušné úrady alebo organizácia zastupujúca záujmy krajiny pôvodu.
- 12.2. Zmluvne dohodnuté termíny sa predlžujú o dobu trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť/vis maior. Ak doba ich trvania presahuje 30 dní, ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená písomne odstúpiť od Zmluvy bez akýchkoľvek negatívnych právnych dôsledkov pre odstupujúcu zmluvnú stranu.
- 12.3. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, pokračujú po vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť v plnení svojich záväzkov podľa Zmluvy, pokiaľ je to rozumne možné, a budú hľadať iné alternatívne prostriedky na plnenie Zmluvy, ktorým nebránia okolnosti vylučujúce zodpovednosť.
- 12.4. Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť, že poruší svoju povinnosť zo zmluvného vzťahu, je povinná oznámiť písomne druhej zmluvnej strane povahu prekážky, ktorá bráni alebo bude brániť v plnení povinnosti, jej dôsledky a predpokladané trvanie. Správa sa musí podať bez zbytočného odkladu po tom, čo sa povinná zmluvná strana o prekážke dozvedela alebo pri náležitej starostlivosti mohla dozvedieť. Škody vyplývajúce z neskorého oznámenia o hrozbe alebo vzniku vis maior bude niest' zmluvná strana zodpovedná za takéto neskoré oznámenie.

## XIII. Informácie pre Odberateľov

- 13.1. Informácie o dodávke elektriny a službách spojených s dodávkou elektriny a cenách elektriny môže Odberateľ získať na webovom sídle Dodávateľa na stránke [www.zse-energia.sk](http://www.zse-energia.sk) a [www.elektroweb.sk](http://www.elektroweb.sk), ako aj na kontaktných miestach Dodávateľa. Zákaznícke služby zabezpečujú služby Odberateľom aj prostredníctvom telefónnej zákaznickej linky tel. číslo 0850 111 555, a prostredníctvom zákaznickej e-mailovej adresy [kontakt@zse-energia.sk](mailto:kontakt@zse-energia.sk). Odberateľ je pri kontakte so zákazníckou linkou povinný identifikovať sa tromi nezávislými údajmi: číslom obchodného partnera (zákazníckym číslom), číslom miesta spotreby

a adresou odberného miesta, ak bude na tento úkon vyzvaný operátorom, najmä pri úkonoch Odberateľa týkajúcich sa zmeny alebo zániku Zmluvy z dôvodu ochrany zmluvných vzťahov. Všetka komunikácia so zákazníckymi službami (prichádzajúca a odchádzajúca) je elektronicky zaznamenaná a zdokumentovaná v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi, najmä zákonom o ochrane osobných údajov. Aktuálna ponuka služieb Dodávateľa pre Odberateľa je k dispozícii na zákaznickej linke a na Kontaktných miestach Dodávateľa, ako aj na webovom sídle Dodávateľa na stránkach [www.zse-energia.sk](http://www.zse-energia.sk) a [www.elektroweb.sk](http://www.elektroweb.sk).

- 13.2. Informácia o podiele jednotlivých druhov primárnych energetických zdrojov na elektrine nakúpenej alebo vyrobenej Dodávateľom za účelom jej dodávky Odberateľovi v predchádzajúcom roku je uvedená na faktúre za spotrebu elektriny. Informácia o vplyve výroby elektriny nakúpenej alebo vyrobenej Dodávateľom za účelom jej dodávky Odberateľovi v predchádzajúcom roku na životné prostredie, vrátane údajov o emisiách CO<sub>2</sub> a rádioaktívnom odpade vzniknutom pri výrobe tejto elektriny sú uvedené na webovom sídle [www.seas.sk](http://www.seas.sk).
- 13.3. Informácie týkajúce sa efektívnosti pri používaní energie a o dostupných opatreniach na zvýšenie efektívnosti pri používaní energie je možné získať na webovej stránke Dodávateľa [www.setri.sk](http://www.setri.sk).
- 13.4. Spôsob predaja elektriny Dodávateľom Odberateľovi je:
  - a) prostredníctvom account managerov
  - b) priamo v kontaktných miestach Dodávateľa,
  - c) formou telesales – na základe telefonickej ponuky Dodávateľa a následného zaslania písomného návrhu Zmluvy Odberateľovi a jej písomnou akceptáciou Odberateľom
  - d) formou podomového predaja v súlade so zákonom č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov, pričom externí partneri Dodávateľa pri predaji elektriny sú uvedení na webovom sídle Dodávateľa [www.zse-energia.sk](http://www.zse-energia.sk) alebo je ich zoznam vhodným spôsobom uverejnený na kontaktných miestach Dodávateľa.

## XIV. Záverečné ustanovenia

- 14.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť nadobúda dňom skutočného začatia poskytovania dodávky elektriny a Distribučných služieb.
- 14.2. Všeobecné podmienky sú dostupné na webovom sídle Dodávateľa na stránkach [www.zse-energia.sk](http://www.zse-energia.sk) a [www.elektroweb.sk](http://www.elektroweb.sk) a na kontaktných miestach Dodávateľa. Dodávateľ má právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky, ak dôjde k zmene všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú práva a povinnosti Dodávateľa a Odberateľa, ako aj v prípade podstatnej zmeny okolností, ktoré platili v čase ich vzniku. Dodávateľ zverejňuje zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok na svojom webovom sídle [www.zse-energia.sk](http://www.zse-energia.sk), prípadne aj na [www.elektroweb.sk](http://www.elektroweb.sk), najneskôr 30 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmien alebo doplnení Všeobecných podmienok. Odberateľ je povinný oboznámiť sa s novelizovanými Všeobecnými podmienkami. Ak má zmena Všeobecných podmienok za následok podstatnú zmenu predmetu Zmluvy, práv a povinností zmluvných strán, Odberateľ má právo v prípade nesúhlasu s takouto zmenou Všeobecných podmienok bezodplatne Zmluvu vypovedať s účinnosťou najskôr ku dňu plánovanej účinnosti zmeny Všeobecných podmienok, prípadne aj neskôr, a to ku dňu, ktorý Odberateľ výslovne určí vo výpovedi Zmluvy, pričom písomná výpoveď Zmluvy musí byť Dodávateľovi doručená najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny Všeobecných podmienok. Pre vylúčenie pochybností, toto právo sa vzťahuje aj na Zmluvu uzatvorenú na dobu určitú. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny. Ak Odberateľ v uvedenej lehote Zmluvu nevypovedá v súlade s týmto odsekom Všeobecných podmienok, budú sa zmeny alebo doplnenia Všeobecných podmienok považovať za odsúhlasené Odberateľom a stanú sa neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy v deň, ktorým nadobúdajú účinnosť, a záväznými pre ďalší zmluvný vzťah podľa Zmluvy. Za súhlas Odberateľa so zmenami

- Všeobecných podmienok bude považované aj to, ak Odberateľ pokračuje vo využívaní služieb Dodávateľa podľa predmetu Zmluvy tak, že zo všetkých okolností jeho konania je zrejmy úmysel pokračovať v zmluvnou vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy.
- 14.3. V čase od nadobudnutia účinnosti zmeny Všeobecných podmienok do zániku Zmluvy v prípade, ak Odberateľ výslovne určí neskorší deň, ku ktorému má byť Zmluva ukončená ako je lehota uvedená v ods. 14.2. tohto článku Všeobecných podmienok sa zmluvný vzťah medzi Dodávateľom a Odberateľom riadi novými Všeobecnými podmienkami.
- 14.4. Situácie a úkony, ktoré nie sú výslovne upravené alebo riešené v Zmluve a vo Všeobecných podmienkach alebo v iných dojednaniach medzi zmluvnými stranami, sa budú riešiť medzi Dodávateľom a Odberateľom individuálne, podľa ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, obchodných zvyklostí a všeobecných zásad, na ktorých je zmluvný vzťah medzi Dodávateľom a Odberateľom postavený.
- 14.5. Spory, ktoré vzniknú medzi Dodávateľom a Odberateľom na základe Zmluvy budú prednostne riešené dohodou zmluvných strán. Ak k dohode nedôjde, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená predložiť spor na vyriešenie miestne príslušnému súdu Slovenskej republiky alebo Úradu pre reguláciu sieťových odvetví na mimosúdne riešenie za podmienok a spôsobom stanoveným osobitným predpisom.
- 14.6. Zmluvu možno zrušiť iba písomne. Zmluvu možno meniť alebo dopĺňať len písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán s výnimkou týchto Všeobecných podmienok, zmeny ceny sadzby (tarifných produktov) a regulovaných cien.
- 14.7. Odchylné dojednania v Zmluve majú prednosť pred znením Všeobecných podmienok a obchodných podmienok zvolenej sadzby (tarifného produktu).
- 14.8. Právny vzťah založený Zmluvou sa riadi a spravuje zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
- 14.9. Zmluva sa vyhotovuje vo dvoch vyhotoveniach s platnosťou originálu, po jednom vyhotovení pre každú zmluvnú stranu.
- 14.10. Uzatvorením novej Zmluvy pre odberné miesto zaniká platnosť a účinnosť predchádzajúcej Zmluvy uzatvorenej s tým istým Odberateľom pre rovnaké odberné miesto.
- 14.11. Pokiaľ nie je vo Všeobecných podmienkach uvedené inak, všetky oznámenia, výzvy a iné podania, ktoré sa majú podľa Zmluvy urobiť písomne, sa budú považovať za riadne podané, ak budú doručené druhej zmluvnej strane osobne alebo zaslané poštou na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve alebo oznámenú písomne druhej zmluvnej strane podľa čl. II. ods. 2.4. Všeobecných podmienok alebo urobené elektronickými prostriedkami podpísané zaručeným elektronickým podpisom. Ak nie je v týchto Všeobecných podmienkach uvedené inak, každé oznámenie, výzva alebo podanie sa bude považovať za doručené zmluvnej strane dňom prevzatia zásielky, v prípade neprevzatia zásielky zmluvnou stranou dňom uloženia zásielky, aj keď sa táto zmluvná strana o uložení nedozvedela, alebo v deň odmietnutia prevzatia zásielky zmluvnou stranou, ktorej je adresovaná. Za doručené sa budú považovať aj všetky zásielky, ktoré sa vrátia Dodávateľovi ako nedoručené v dôsledku neoznámenia novej aktuálnej adresy Odberateľa. V prípade odoslania elektronickými prostriedkami (e-mailom) sa každé oznámenie, výzva alebo podanie bude považovať za doručené v deň, keď bola správa odoslaná, ak bola odoslaná v pracovný deň do 16.30 hod., v opačnom prípade nasledujúci pracovný deň po dni, keď bola správa odoslaná.
- 14.12. Odberateľ nemôže postúpiť alebo previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy ako celok alebo ich časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
- 14.13. Pokiaľ nie je uvedené vo Všeobecných podmienkach inak, všetky práva a povinnosti vyplývajúce z platnej Zmluvy prechádzajú v prípade splynutia, zlúčenia alebo rozdelenia Dodávateľa v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka na jeho právneho nástupcu alebo právnych nástupcov tak, ako to bude určené v platnej zmluve o splynutí, zlúčení alebo rozdelení spoločnosti.
- 14.14. Nadpisy v Zmluve a v týchto Všeobecných podmienkach slúžia len na prehľadnosť a neberú sa do úvahy pri výklade Zmluvy, rovnako sa nepovažujú za definície, zmeny alebo vysvetlivky zmluvných ustanovení.
- 14.15. Ustanovenia Zmluvy sú oddeliteľné. Ak sa počas trvania zmluvného vzťahu stane akékoľvek ustanovenie Zmluvy (alebo jeho časť) neplatné alebo nevynútiteľné v dôsledku zmeny platných právnych predpisov, nebude tým dotknutá platnosť ani vynútiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy a zmluvné strany sa zaväzujú rokovať s cieľom úpravy zmluvného vzťahu v zmysle novej právnej úpravy a nahradiť dotknuté ustanovenia novými, určenými právnou úpravou, resp. zmenou tak, aby bol zachovaný účel Zmluvy a zábery zmluvných strán obsiahnuté v pôvodných ustanoveniach.
- 14.16. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 1. 2013.