

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

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“, jednotlivu „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 plynom (ďalej len „**Pravidlá trhu**“), príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a rozhodnutiami Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „**URSO**“) a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na plynárenstvo.
- 1.3. Podľa zákona o energetike sa rozumie:
 - a) univerzálnou službou služba pre malé podniky, ktorú poskytujú dodávateľ plynu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v stanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
 - b) malým podnikom koncový odberateľ plynu s ročnou spotrebou plynu najviac 100 000 kWh za predchádzajúci rok,
 - c) prevádzkovateľom distribučnej siete plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu podľa zákona o energetike (ďalej len „**PDS**“),
 - d) odborným miestom odberu plynu vybavené určeným meradlom,
 - e) plynom zemný plyn vrátane skvapalneného zemného plynu, bioplyn, biometán, plyn vyrobený z biomasy, ako aj ostatné druhy plynu, ak tieto plyny spĺňajú podmienky na prepravu plynu alebo podmienky distribúcie plynu,
 - f) dodávku plynu predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu odberateľom,
 - g) distribúciou plynu doprava plynu distribučnou sieťou za účelom jeho dopravy odberateľom plynu,
 - h) prepravou plynu doprava plynu prepravou sieťou za účelom jeho dopravy odberateľom plynu.
- 1.4. Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o združenej dodávke plynu, zmluvy o dodávke plynu, zmluvy o dodávke plynu vrátane prevzatia zodpovednosti za odchýlku so zabezpečením distribúcie plynu Odberateľovi, ako aj všetkých ostatných zmlúv o združenej dodávke plynu a zmlúv o dodávke plynu pre Odberateľov, ktoré boli uzatvorené medzi Dodávateľom a Odberateľom pred účinnosťou týchto Všeobecných podmienok, predmetom ktorých je dodávka plynu, zabezpečenie distribúcie plynu 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 plynu 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 plynu Dodávateľom a malým podnikom (ďalej len „**cenové rozhodnutie ÚRSO**“), ktoré sú súčasťou Cenníka Dodávateľa pre tarifné sadzby dodávky plynu pre malé podniky (ďalej len „**Cenník**“).

- 1.5. Všeobecné podmienky dopĺňajú vzťahy upravené zákonom o energetike a zákonom o regulácii v sieťových odvetviach
- 1.6. ÚRSO vydáva vecné a cenové rozhodnutia v zmysle zákona o regulácii v sieťových odvetviach.
- 1.7. Prevádzkový poriadok PDS je dokument vydaný PDS a schválený ÚRSO-m, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete a práva a povinnosti jednotlivých dotknutých účastníkov trhu s plynom. Prevádzkový poriadok PDS záväzný pre všetkých účastníkov trhu s plynom vrátane Odberateľa (ďalej len „**Prevádzkový poriadok**“). Prevádzkový poriadok príslušného PDS je uverejnený na webovom sídle ÚRSO (www.urso.gov.sk), prípadne webovom sídle príslušného PDS, a Odberateľ je povinný riadne sa s ním oboznámiť pred podpisom Zmluvy.
- 1.8. Technické podmienky PDS sú dokument vypracovaný PDS v súlade s § 19 zákona o energetike, ktorý určuje podmienky prístupu a pripojenia do sústavy a siete a pravidiel prevádzkovania sústavy a siete (ďalej len „**Technické podmienky**“). V zmysle zákona o energetike sú Technické podmienky záväznú pre všetkých účastníkov trhu s plynom vrátane Odberateľa. Technické podmienky sú uverejnené na webovom sídle príslušného PDS.

II. Ustanovenia o zmluvnom vzťahu

- 2.1. Pred uzatvorením Zmluvy je Odberateľ povinný Dodávateľovi presne informovať o všetkých skutočnostiach nevyhnutných pre Dodávateľa za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy. Zmluva sa uzatvára s Odberateľom, ak splní obchodné podmienky Dodávateľa a je k dispozícii dostatočná prepravná, distribučná a uskladňovacia kapacita a dostatočné množstvo plynu.
- 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;
 - e) Cenníka Dodávateľa a Všeobecných podmienok;
 - f) fakturačných a platobných údajov (adresa zasielania faktúr, obdobie vystavovania faktúr za spotrebu plynu, 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. Nesplnenie tejto oznamovacej povinnosti je na ťarchu povinnej zmluvnej strany. Zmluvné strany sa zaväzujú poskytovať sičas

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 nielen zo Zmluvy (aj ukončenej Zmluvy), ale aj z akéhokoľvek (aj ukončeného) zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi Dodávateľom a Odberateľom.

III. Podmienky dodávky plynu a zabezpečenia distribúcie plynu

- 3.1. Dodávateľ sa zaväzuje na základe Zmluvy:
 - a) dodávať Odberateľovi plyn do pripojeného odberného miesta Odberateľa uvedeného v Zmluve podľa podmienok dohodnutej tarify dodávky plynu uvedenej v Zmluve a ďalších podmienok dohodnutých v Zmluve,
 - b) prevziať za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku za odberné miesto Odberateľa uvedené v Zmluve, ak si to zmluvné strany v Zmluve dohodli,
 - c) zabezpečiť pre Odberateľa do pripojeného odberného miesta Odberateľa uvedeného v Zmluve prepravu a distribúciu dodávaného plynu a ostatné neregulované služby spojené s distribúciou plynu poskytované príslušným PDS, ku ktorej je odberné miesto Odberateľa pripojené (ďalej len „**Distribučné služby**“), od prevádzkovateľa prepravnej siete a PDS, a to v rozsahu a podľa podmienok Zmluvy, Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa prepravnej siete, Prevádzkového poriadku PDS a príslušných platných regulačných rozhodnutí ÚRSO vzťahujúcich sa na Distribučné služby vydaných pre prevádzkovateľa prepravnej siete a PDS.
- 3.2. Odberateľ sa zaväzuje na základe Zmluvy od Dodávateľa odoberať plyn, riadne a včas zaplatiť Dodávateľovi za dodávku plynu a Distribučné služby ceny podľa podmienok uvedených v Zmluve, Všeobecných podmienkach a v súlade s predpismi na základe uplatnenia regulovaného prístupu k distribučnej sieti, riadiť sa Obchodnými podmienkami dohodnutého druhu tarify dodávky plynu a dodržiavať svoje povinnosti v súlade so Zmluvou.
- 3.3. Dodávka plynu sa uskutoční iba na základe platne uzatvorenej Zmluvy, v opačnom prípade sa odber plynu považuje za neoprávnený odber v zmysle § 82 ods. 1 písm. a) bod 2 zákona o energetike.
- 3.4. Dodávka plynu je splnená prechodom plynu určeným meradlom. Plyn sa považuje za odobratý prechodom plynu cez výstupnú prírubu hlavného uzáveru plynu oddeľujúcu distribučnú sieť od odberného plynového zariadenia. Za dodané množstvo plynu sa považujú hodnoty podľa údajov, ktoré poskytuje Dodávateľovi PDS podľa osobitných predpisov upravujúcich meranie a odovzdávanie údajov, a podľa Prevádzkového poriadku PDS.
- 3.5. Dodávateľ je povinný dodávať plyn a zabezpečiť distribúciu plynu Odberateľovi podľa Zmluvy, iba ak je odberné miesto Odberateľa pripojené do distribučnej siete príslušného PDS.
- 3.6. Ak ide o dodávku plynu na základe Zmluvy, ktorej predmetom nie je záväzok Dodávateľa zabezpečiť pre Odberateľa Distribučné služby, Dodávateľ je povinný dodávať plyn Odberateľovi do odberného miesta podľa Zmluvy, iba ak má Odberateľ pre toto odberné miesto uzatvorenú zmluvu o distribúciu plynu s príslušným PDS.
- 3.7. Odberateľ je povinný sa riadiť zákonom o energetike, Pravidlami trhu, Prevádzkovým poriadkom PDS, Všeobecnými podmienkami, Prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa prepravnej siete a Technickými podmienkami PDS, ktoré určujú technické podmienky pripojenia, pravidiel prevádzkovania siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti siete.
- 3.8. Odberateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti Odberateľa podľa zákona o energetike, Pravidiel trhu, Prevádzkového poriadku PDS a ostatných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 3.9. 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 stal Dodávateľ u príslušného PDS dodávateľom plynu do odberného miesta podľa Zmluvy a/alebo zdržať sa akýchkoľvek úkonov, ktoré by tomu mohli

zabrániť, t.j. napríklad stornovanie vykonania zmeny dodávateľa plynu u PDS z pôvodného dodávateľa plynu 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, ktoré oprávňuje Dodávateľa odstúpiť od Zmluvy, odstúpením od Zmluvy nie je dotknuté právo Dodávateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty voči Odberateľovi v zmysle čl. X. ods. 10.1 týchto Všeobecných podmienok.

- 3.10. Odberateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania Zmluvy nebude mať iných dodávateľov plynu do odberného miesta uvedeného v Zmluve a že pre toto odberné miesto nezmení dodávateľa plynu pred riadnym zánikom Zmluvy s Dodávateľom v zmysle Zmluvy a Všeobecných podmienok. Nedodržanie tohto záväzku sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy, ktoré oprávňuje Dodávateľa odstúpiť od Zmluvy, odstúpením od Zmluvy nie je dotknuté právo Dodávateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty voči Odberateľovi v zmysle čl. X. ods. 10.2 týchto Všeobecných podmienok.
- 3.11. Odberateľ je povinný pri krízovej situácii podrobiť sa prijatým opatreniam pri krízovej situácii (ďalej len „**obmedzujúce opatrenia**“) a opatreniam zameraným na odstránenie krízovej situácie, ktoré vyhlási alebo určí PDS, ktorý na základe ministerstva hospodárstva SR plní úlohy plynárenského dispečingu na vymedzenom území. Obmedzujúce opatrenia, pri ktorých sa obmedzuje alebo prerušuje dodávka plynu sa uplatňujú v poradí určenom zákonom o energetike.

IV. Dodávka a meranie plynu

- 4.1. Meranie množstva odobratého plynu vykonáva PDS určeným meradlom v mieste dodávky.
- 4.2. Montáž, pripojenie alebo výmenu určeného meradla zabezpečí Dodávateľ u príslušného PDS po splnení technických podmienok PDS. PDS uvedený úkon vykoná v zákonom stanovených lehotách.
- 4.3. Odberateľ je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a umožniť PDS a prevádzkovateľovi prepravnej siete nevyhnutný prístup k určenému meradlu a k telemetrickému zariadeniu na účel vykonania kontroly, výmeny, odobratia určeného meradla alebo zistenia odobratého množstva plynu v súlade s Prevádzkovým poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 4.4. Kvalita plynu musí za bežných okolností zodpovedať špecifikácii uvedenej v Technických podmienkach PDS. Pri náhrade škody, ktorá vznikla nedodržaním dohodnutej kvality dodávaného plynu, sa postupuje v zmysle platných právnych predpisov.
- 4.5. Odpočet určeného meradla sa vykonáva v súlade s Prevádzkovým poriadkom PDS, pričom Odberateľ je povinný poskytnúť PDS k vykonaniu odpočtu všetku nevyhnutnú súčinnosť. Dodávateľ fakturuje dodávku plynu a Distribučné služby na základe týchto údajov alebo na základe údajov o dodávke plynu určených typovým diagramom dodávky v zmysle Prevádzkového poriadku PDS.
- 4.6. Ak má Odberateľ pochybnosti o správnosti merania údajov určeným meradlom alebo zistí chybu na určenom meradle, môže prostredníctvom Dodávateľa písomne požiadať prevádzkovateľa prepravnej siete (ďalej len „**PPS**“) alebo PDS o zabezpečenie jeho preskúšania. Dodávateľ je povinný túto žiadosť Odberateľa odoslať PPS alebo PDS, ktorý v zákonnej lehote zabezpečí preskúšanie meradla. Podanie žiadosti o preskúšanie meradla nezbavuje Odberateľa povinnosti zaplatiť preddávkové platby alebo vyúčtovanie za odobratý plyn v lehote ich splatnosti. PPS alebo PDS je povinný do 15 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti zabezpečiť výmenu určeného meradla a predložiť určené meradlo na preskúšanie. Ak sa zistí chyba určeného meradla, ktorá presahuje chybu povolenú podľa zákona o metrologii náklady spojené s preskúšaním a výmenou hradí PPS alebo PDS. Ak neboli na určenom meradle zistené chyby, ktoré presahujú chybu povolenú podľa zákona o metrologii, uhradí náklady spojené s preskúšaním a výmenou ten, kto o preskúšanie a výmenu požiadal.
- 4.7. Odberateľ je povinný mať zriadené a pripojené odberné plynové

zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými PDS a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení.

- 4.8. Odberateľ je povinný udržiavať pripojené odberné plynové zariadenie v stave spôsobilom na užívanie a prevádzkovať ho tak, aby nepoškodil určené meradlo. Všetky poruchy na určenom meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí, je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi. Akýkoľvek zásah do určeného meradla inou osobou ako PDS je zakázaný.
- 4.9. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä:
- výmena určeného meradla pred vypršaním 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.
- 4.10. O termíne výmeny určeného meradla (ďalej len „výmena“) informuje Odberateľ PPS alebo PDS, pri plánovanej výmene aspoň 30 dní vopred, to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny; pri neplánovanej výmene bezodkladne.

V. Prerušenie alebo obmedzenie dodávky a distribúcie plynu

- 5.1. Odberateľ berie na vedomie, že PDS je oprávnený obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu v prípadoch stanovených v § 64 ods. 2 zákona o energetike a v príslušných ustanoveniach Prevádzkového poriadku PDS. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia nie je Dodávateľ povinný dodávať plyn 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 plynu v súlade so zákonom o energetike a Prevádzkovým poriadkom príslušného PDS.
- 5.3. Dodávateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť dodávku plynu do odberných miest Odberateľa uvedených v Zmluve a za tým účelom vo vlastnom mene požiadať PDS o obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu, ak Odberateľ nedodrží zmluvne dohodnuté platobné podmienky v zmysle § 82 ods. 1 písm. g) zákona o energetike. Za nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok sa považuje omeškanie Odberateľa s úhradou faktúry alebo predbežnej platby podľa Zmluvy alebo ich časti a ak si Odberateľ nespĺnil túto svoju povinnosť ani v dodatočnej lehote, ktorú stanovil Dodávateľ v písomnej výzve Odberateľovi s upozornením, že dodávka plynu a Distribučné služby budú prerušené. Písomná výzva Dodávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za doručenie Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, ak keď sa Odberateľ o jej uložení nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky. Dodávateľ v takom prípade nie je povinný dodávať plyn 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 právnych predpisov potom, čo bola dlžná suma za dodávku plynu, Distribučné služby vrátane nákladov spojených s prerušením a obnovením distribúcie plynu pripísaná na jeho účet, požiada PDS o obnovenie distribúcie a dodávky plynu do odberného miesta Odberateľa. Pripísaním dlžnej sumy na účet Dodávateľa sa rozumie úhrada dlžnej sumy na účet Dodávateľa s uvedením správneho variabilného symbolu v zmysle ods. 9.6. 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 (ktorý je pri uplatňovaní reklamácie v právnom postavení spotrebiteľa) (i) týkajúci sa dodávky a distribúcie plynu (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:
- kvalitu poskytnutých služieb,
 - poruchy určeného meradla,
 - odpočet určeného meradla,
 - správnosť fakturácie služieb,
 - prerušenie alebo obmedzenie služieb a náhradu škody tým spôsobenú okrem prípadov uvedených v zákone o energetike alebo
 - iné zistené vady súvisiace s poskytovaním služieb Dodávateľom na základe platnej Zmluvy.
- 6.4. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť písomne u Dodávateľa:
- na doručovaciu adresu: ZSE Energia, a.s., P. O. Box 325, 810 00 Bratislava 1,
 - na e-mailovú adresu: kontakt@zse-energia.sk,
 - osobne na kontaktných miestach Dodávateľa na predpísanom tlačíve Dodávateľa,
- 6.5. Písomná reklamácia musí obsahovať najmä:
- označenie Odberateľa (obchodné meno, číslo obchodného partnera),
 - 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,
 - dátum podania reklamácie,
 - číslo miesta spotreby,
 - adresa, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa),
 - 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 plynu a/alebo Distribučných služieb, 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 plynu. 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 nárokovať 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 dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb Dodávateľ bude postupovať v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 278/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

VII. Cena za združenú dodávku plynu a za Distribučné služby

- 7.1. Cena za dodávku plynu 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 telefonickú linku, 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 plynu 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 plynu najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny ceny plynu, a to zverejnením oznamu o úprave ceny na webovom sídle Dodávateľa www.zse-energia.sk, prípadne aj na www.elektroweb.sk. Odberateľ je povinný oboznámiť sa so zmenami ceny plynu. Odberateľ má právo v prípade nesúhlasu so zmenou ceny plynu bezodplatne Zmluvu vypovedať s účinnosťou najskôr ku dňu plánovanej účinnosti zmeny ceny plynu, 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 plynu. 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 plynu. Ak Odberateľ v uvedenej lehote Zmluvu nevypovedá v súlade s týmto odsekom Všeobecných podmienok, bude sa zmena ceny plynu považovať Odberateľom za odsúhlasenú a stane sa záväznou pre ďalší zmluvný vzťah podľa Zmluvy odo dňa účinnosti zmeny ceny plynu. 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 plynu 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 plynu podľa platného a účinného Cenníka.
- 7.7. Cena za regulované Distribučné služby (preprava plynu, distribúcia plynu a ostatné regulované položky) sa Odberateľovi účtujú podľa cenového rozhodnutia ÚRSO platného a účinného v čase dodávky plynu. Cenové rozhodnutia ÚRSO vzťahujúce sa na regulované Distribučné služby sú zverejnené na webovom sídle ÚRSO, PDS a prevádzkovateľa prepravnej siete. Cena za neregulované služby spojené s distribúciou plynu sa Odberateľovi účtuje v súlade s cenníkom služieb PDS, ktorý je uverejnený na webovom sídle príslušného 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. Cenník služieb príslušného PDS je uverejnený na webovom sídle príslušného PDS.

VIII. Dane a poplatky

- 8.1. K cenám za dodávku plynu sa pri fakturácii pripočítava spotrebná daň zo zemného plynu 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 plynu**“) 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 pripočítava 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 plynu oslobodenú od spotrebnej dane z plynu a je držiteľom povolenia na odber zemného plynu oslobodeného od spotrebnej dane z plynu (ďalej len „**povolenie na oslobodený plyn**“) tak, ako to ustanovuje zákon o spotrebnej dani z plynu, je povinný jedno vyhotovenie tohto povolenia odovzdať Dodávateľovi v súlade s príslušnou právnou úpravou.
- 8.4. Odberateľ, ktorému bolo doplnené pôvodné povolenie na oslobodený plyn, vydané nové povolenie na oslobodený plyn alebo ktorému bolo odňaté povolenie na oslobodený plyn, 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 oslobodený plyn v zmysle príslušnej právnej úpravy a neoznámením Dodávateľovi o doplnení pôvodného povolenia na oslobodený plyn, vydání nového povolenia na oslobodený plyn alebo o odňatí povolenia na oslobodený plyn.

- 8.5. V prípade, že dodávka plynu 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 plynu sa upraví o príslušnú sumu.

IX. Platobné podmienky a fakturácia

- 9.1. Dodávka plynu a Distribučné služby podľa Zmluvy sú v zmysle zákona o DPH považované za opakované dodanie tovaru a služieb. Faktúry sa vystavujú spoločne za dodávku plynu a Distribučné služby, ak Dodávateľ poskytuje Odberateľovi na základe Zmluvy združený dodávku plynu.
- 9.2. Odberateľ s mesačným odpočtom sa zaväzuje uhrádzať preddavky za dodávku plynu a Distribučné služby spravidla vo výške 80% predpokladaného objemu mesačnej spotreby plynu. 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 plynu. Spotreba plynu je odhadnutá na základe skutočného odberu plynu za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo z plánovaného odberu plynu na nadechádzajúce zúčtovacie obdobie predpokladanej dodávky plynu alebo na základe skutočného odpočtu v priebehu roka.
- 9.4. Faktúru za spotrebu plynu 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). Vyúčtovaciu faktúru za spotrebu plynu vyhotoví Dodávateľ na základe vykonaného odpočtu určeného meradla vykonaného v súlade s Prevádzkovým poriadkom alebo ak nie je možné vykonať odpočet z dôvodu na strane Odberateľa podľa údajov zistených z typového diagramu dodávky plynu v zmysle Prevádzkového poriadku a historickej spotreby Odberateľa. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Vo vyúčtovacej faktúre za spotrebu plynu sa uvedie rozdiel medzi predpokladaným odberom plynu a skutočným odberom plynu vo finančnom vyjadrení. Vo vyúčtovacej faktúre za spotrebu plynu 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. Vyúčtovaciu faktúru za spotrebu plynu 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 vyúčtovacej faktúry za spotrebu plynu. Vyfakturovaný preplatok Dodávateľ vráti Odberateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry za spotrebu plynu.
- 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 deň splatnosti na sobotu alebo na deň pracovného pokoja, dňom splatnosti je najbližší nasledujúci pracovný deň.

9.8. Úhradou sa rozumie pripísanie vyfakturovanej sumy na správny účet Dodávateľa s uvedením správneho variabilného symbolu uvedeného na faktúre alebo dohodnutého v Zmluve. Ak Odberateľ poukáže úhradu s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet Dodávateľa, ako je uvedené na faktúre alebo dohodnuté v Zmluve, Dodávateľ je oprávnený vrátiť mu úhradu ako neumiestnenú (neidentifikovateľnú) a účtovať mu úrok z omeškania podľa odseku 8.10, resp. 8.11 tohto článku 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 je Odberateľ v omeškani s úhradou preddavku podľa Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžného preddavku za každý aj začatý deň omeškania od dátumu splatnosti preddavku až do zaplatenia, najneskôr však 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.
- 9.13. Faktúry vyhotovené prostriedkami hromadného spracovania (výpočtovou technikou) sú kontrolované a 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. Zmluvná pokuta a náhrada škody

- 10.1. Za porušenie povinností stanovenej v čl. III. ods. 3.9. týchto Všeobecných podmienok je Dodávateľ oprávnený fakturovať Odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške 200 eur za každé odberné miesto zvlášť a Odberateľ sa zaväzuje takto vyfakturovanú zmluvnú pokutu Dodávateľovi uhradiť.
- 10.2. Za porušenie povinností stanovenej v čl. III. ods. 3.10. týchto Všeobecných podmienok je Dodávateľ oprávnený fakturovať Odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške tridsať percent z ceny za dodávku plynu vypočítanej ako súčin počtu dní odo dňa vykonania zmeny dodávateľa plynu 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 plynu uplatňovanej na danom odbernom mieste v zmysle ustanovení Zmluvy ku dňu vykonania zmeny dodávateľa plynu v prípade, ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú, a to za každé odberné miesto zvlášť a Odberateľ sa zaväzuje takto vyfakturovanú zmluvnú pokutu Dodávateľovi uhradiť. Uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Dodávateľa na náhradu škody.
- 10.3. Ak poruší niektorá zo zmluvných strán povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, poškodená zmluvná strana má právo na náhradu preukázane vzniknutej škody okrem prípadov, keď škody boli spôsobené obmedzením alebo prerušením dodávky a distribúcie plynu v súlade so zákonom o energetike, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami alebo porušením povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle § 374 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení.
- 10.4. Odberateľ zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu v súlade so zákonom o energetike

a s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Odberateľ je povinný uhradiť náklady spojené so zistením a odstránením neoprávneného odberu plynu.

- 10.5. Dodávateľ nezodpovedá za škodu pri prerušení dodávky a distribúcie plynu alebo znížení jej kvality z dôvodu poruchy na odbernom plynovom zariadení Odberateľa.
- 10.6. Odberateľ s Dodávateľom sa budú navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, pri ktorých sú si vedomí, že by mohli viesť k škodám, a usilovať sa hroziace škody odvrátiť.
- 10.7. Odberateľ a Dodávateľ sa zaväzujú postupovať v prípade hroziaceho alebo existujúceho stavu núdze podľa príslušných právnych predpisov.

XI. Ukončenie a zánik Zmluvy

- 11.1. Zmluva môže byť uzatvorená na dobu neurčitú alebo na dobu určitú.
- 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, neoznámia 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 najmä:
 - a) omeškanie Odberateľa s úhradou faktúry, resp. preddavkovej platby v lehote splatnosti, ak faktúru, resp. preddavkovú platbu neuhradil ani v dodatočnej primeranej lehote určenej Dodávateľom,
 - b) neoprávnený odber plynu na odbernom mieste uvedenom v Zmluve v zmysle zákona o energetike,
 - c) ak Odberateľ opakovane ani po písomnej výzve neumožní prístup PDS alebo Dodávateľovi k určenému meradlu, prístup k odbernému plynovému zariadeniu alebo opakovane neumožní vykonať montáž určeného meradla alebo telemetrického zariadenia na prenos údajov,
 - d) neplnenie povinností vyplývajúcich Odberateľovi zo zákona o energetike a súvisiacich právnych predpisov alebo Prevádzkového poriadku, ak Odberateľ nevykoná nápravu ani po písomnej výzve Dodávateľa,
 - e) 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 doručené 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 plyn a zabezpečiť Distribučné služby v súlade s podmienkami Zmluvy a túto povinnosť si nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote určenej Odberateľom, 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 doručené 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. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa alebo Odberateľa je Dodávateľ oprávnený ukončiť dodávku plynu a Distribučné služby odpojením odberného miesta ku dňu zániku Zmluvy.
- 11.8. 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.
- 11.9. Odstúpenie od Zmluvy alebo jej ukončenie z iného dôvodu sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z porušenia Zmluvy vrátane oprávnenia na náhradu škody, riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa Zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.
- 11.10. V prípade ukončenia Zmluvy je Odberateľ povinný umožniť Dodávateľovi vykonať úkony súvisiace s ukončením dodávky plynu a Distribučných služieb a s odpojením odberného miesta.

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, celoštátny 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 niesť zmluvná strana zodpovedná za takého neskoré oznámenie.

XIII. Informácie pre Odberateľov

- 13.1. Odberateľ je pri kontakte so zákazníckou linkou povinný identifikovať sa tromi nezávislými údajmi: číslom obchodného partnera (zákazníckym číslom), číslom odberného miesta 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 zaznamenávaná 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 zákazníckej linke a na Kontaktných miestach Dodávateľa, ako aj na webovom sídle Dodávateľa na stránkach www.zse-energia.sk a www.elektroweb.sk.
- 13.2. Spôsob predaja plynu Dodávateľom Odberateľovi je:
 - a) prostredníctvom account managerov

- b) priamo v kontaktných miestach Dodávateľa,
 - c) formou telesales – na základe telefonického 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 plynu sú uvedení na webovom sídle Dodávateľa www.zse-energia.sk alebo je ich zoznam vhodným spôsobom uverejnený na kontaktných miestach Dodávateľa.
- 13.3. Informácie o dodávke plynu, cenách za dodávku plynu, službách spojených s jeho dodávkou a o aktuálnej ponuke služieb Dodávateľa môže Odberateľ získať prostredníctvom webových stránok Dodávateľa www.zse-energia.sk a na kontaktných miestach Dodávateľa. Zákaznícke služby zabezpečujú služby Odberateľom Dodávateľa aj prostredníctvom telefónnej Zákazníckej linky, telefónne číslo: 0850 111 555 a prostredníctvom Zákazníckej e-mailovej adresy kontakt@zse-energia.sk.

XIV. Záverečné ustanovenia

- 14.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť nadobúda dňom skutočného začatia poskytovania dodávky plynu a Distribučných služieb.
- 14.2. Všeobecné podmienky sú dostupné na webovom sídle Dodávateľa na stránkach www.zse-energia.sk a 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, prípadne aj na 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 plynu. 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 zrejмый úmysel pokračovať v zmluvnom 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 tarify a regulovaných cien.
- 14.7. Odchylné dojednania v Zmluve majú prednosť pred znením Všeobecných podmienok a obchodných podmienok zvolenej tarify plynu.
- 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, ak keď sa táto zmluvná strana o uložení nezodvedela, 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 splnutia, zlučenia 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 splnutí, zlučení 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 závery zmluvných strán obsiahnuté v pôvodných ustanoveniach.
- 14.16. Spotreba plynu za príslušný kalendárny rok bude určená z dokladov, v ktorých sa fakturuje spotreba vzťahujúca sa na tento kalendárny rok. Každá faktúra zasahujúca do dvoch kalendárnych rokov je automaticky rozdelená k 31. 12. príslušného kalendárneho roka prepočtom podľa priemernej dennej spotreby na danom odbernom mieste.
- 14.17. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 1. 2013.