



OBCHODNÉ PODMIENKY DODÁVKY PLYNU PRI POSKYTOVANÍ UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY pre Zmluvy o združenej dodávke plynu pre firmy a organizácie – malé podniky spoločnosti Východoslovenská energetika a.s.

účinné od 1. 7. 2022

PRVÁ ČASŤ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I.

Predmet úpravy

Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby (ďalej len „obchodné podmienky“ alebo „OP“) malým podnikom podrobnejšie upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu Východoslovenská energetika a.s., IČO: 44 483 767, so sídlom Mlynská 31, 042 91 Košice, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sa, vložka 1628/V (ďalej len „dodávateľ“) a malým podnikom, vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete. Uvedené OP sú vydané v zmysle § 273 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v platnom znení a v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“) s ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi a Prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete. Za zmluvu o združenej dodávke plynu pre malé podniky sa považuje pre účely týchto OP aj zmluva o združenej dodávke plynu pre odberateľov plynu kategórie maloodber - firmy a organizácie, ktorá bola uzavretá pred účinnosťou týchto OP, ak je odberateľ plynu v zmysle energetickej legislatívy malým podnikom.

Článok II.

Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie:

1. **malým podnikom** koncový odberateľ plynu s ročnou spotrebou plynu najviac 100 000 kWh za predchádzajúci rok. Malý podnik je fyzická osoba (podnikateľ) alebo právnická osoba, ktorá nakupuje plyn na účel ďalšieho predaja alebo na účel vlastnej spotreby, ktorý však nie je využívaný na vlastnú spotrebu odberateľa plynu v domácnosti (ďalej aj ako „odberateľ plynu“);
2. **dodávateľom plynu** osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu;
3. **prevádzkovateľom distribučnej siete** plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu (ďalej aj ako „PDS“);
4. **univerzálnou službou** služba pre malé podniky, ktorú poskytuje dodávateľ plynu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny;
5. **distribúciou plynu** doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu;
6. **dodávkou plynu** predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu;
7. **odchýlkou malého podniku ako účastníka trhu s plynom** odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu plynu a dodaným alebo odobratým množstvom plynu v reálnom čase;
8. **odberným miestom** miesto odberu plynu malého podniku vybavené určeným meradlom (ďalej aj ako „OM“); za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných malým podnikom sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla prevádzkovateľa distribučnej siete;
9. **technickými podmienkami** dokument vydaný PDS, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidiel prevádzkovania distribučnej siete a záväzných kritérií technickej bezpečnosti distribučnej siete a ktoré obsahujú najmä:
 - 9.1 technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania;
 - 9.2 prevádzku a kontrolu určeného meradla;
 - 9.3 princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla;
 - 9.4 zásady prevádzkovania plynárenských zariadení;
 - 9.5 popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučnú sieť;
10. **prevádzkovým poriadkom** dokument vydaný PDS a schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej aj ako „úrad“), upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu;
11. **určeným meradlom** hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu;
12. **POD kódom** jednoznačný identifikátor OM pridelený prevádzkovateľom distribučnej siete.

Na účely týchto OP sa použité pojmy vykladajú v zmysle platnej legislatívy, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak;

Pokiaľ sa odkazuje na zmluvu, odkaz sa vzťahuje aj na všetky jej časti vrátane OP a ďalších príloh okrem prípadov, ak by z príslušného odkazu alebo jeho kontextu vyplývalo niečo iné.

DRUHÁ ČASŤ

Obchodné podmienky dodávateľa plynu

Článok III.

Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu



1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke plynu (ďalej len „zmluva“) sú strany povinné za účelom identifikácie a overenia identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára:
 - 2.1 v priestoroch zákazníckeho centra, alebo iného obchodného miesta dodávateľa plynu za prítomnosti zástupcu malého podniku a dodávateľa plynu, a to na podnet malého podniku alebo dodávateľa plynu;
 - 2.2 v mieste sídla malého podniku alebo v iných miestach za prítomnosti zástupcu malého podniku a dodávateľa plynu, ak si malý podnik návštevu dodávateľa plynu vyžiadala;
 - 2.3 na diaľku, t. j. prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu alebo adresného listu.
 - 2.4 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu¹ osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebude zástupca malého podniku a dodávateľ plynu súčasne prítomní pri podpísaní zmluvy. Za včasné prijatie písomného návrhu Odberateľom sa považuje uzatvorenie zmluvy, alebo Dodatku k platnej zmluve v lehote 14 dní odo dňa keď bol tento návrh doručený Odberateľovi pokiaľ v Zmluve, alebo Dodatku k platnej zmluve nie je uvedené inak;
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, uzatvorenej medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu sú obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ plynu dostane aktuálne platné a účinné obchodné podmienok najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vydávajú v písomnej podobe², alebo elektronickej podobe sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ plynu zverejňuje na svojom webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
5. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia dodávky plynu do OM uvedeného/-ch v zmluve, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
6. Osoba odlišná od odberateľa plynu je oprávnená podpísať zmluvu v mene odberateľa plynu len na základe predloženého plnomocenstva od odberateľa plynu.
7. Odberateľ plynu je povinný poskytnúť potrebné údaje dodávateľovi plynu na prípravu a uzatvorenie zmluvy a údaje, ktoré je dodávateľ plynu povinný poskytovať o odberateľoch plynu PDS. Pri uzatvorení zmluvy je odberateľ plynu na požiadanie povinný poskytnúť dodávateľovi plynu najmä doklady o právnej existencii obsahujúce jeho základné identifikačné údaje (napr. výpis z obchodného registra, živnostenský list) a je povinný tiež preukázať užívacie právo k nehnuteľnosti/am, do ktorej/ktorých sa bude uskutočňovať dodávka plynu vrátane tej/tých, na ktorej/ktorých sa nachádza jeho odberné plynové zariadenie (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“).
8. Ak je osobou evidovanou ako odberateľ plynu na príslušnom odbernom mieste osoba odlišná od vlastníka nehnuteľnosti, je odberateľ plynu povinný pri podpise zmluvy predložiť písomný súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy alebo iný doklad preukazujúci oprávnenie odberateľa plynu uzatvoriť zmluvu do OM nachádzajúcom sa v takejto nehnuteľnosti (napr. nájomná zmluva a pod).
9. V zmluve sa dodávateľ plynu zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prepravu plynu do odberného miesta odberateľa plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, a odberateľ plynu sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.
10. Podpisom zmluvy odberateľ plynu výslovne vyjadruje svoj súhlas s tým, aby dodávateľ plynu uzavrel s príslušným PDS zmluvu o distribúcii plynu, zahŕňajúcu distribúciu plynu do OM odberateľa plynu uvedených v zmluve.
11. Dodávateľ si vyhradzuje právo odmietnuť uzatvoriť zmluvu s odberateľom voči, ktorému eviduje neuhradenú pohľadávku z akéhokoľvek vzájomného zmluvného vzťahu (napr. pohľadávka v Zmysle zmluvy o združenej dodávke elektriny)

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za dodávku plynu je stanovená v súlade s rozhodnutím úradu a cenníkom dodávky plynu pre odberateľov plynu (ďalej len „cenník“) a podľa podmienok dohodnutých v zmluve. Z označenia tarifných skupín v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z cien uvedených v cenovom rozhodnutí úradu sa jedná. K cene podľa prvej vety tohto článku sa pripočítava cena za distribúciu a prepravu na základe platného a účinného rozhodnutia úradu, náklady na uskladňovanie plynu potrebného na zabezpečenie dodávky plynu, DPH, prípadne ďalšie dane a poplatky stanovené príslušnými právnymi predpismi, a to vo výške a spôsobom stanoveným príslušnými právnymi predpismi.
2. Cena podľa bodu 1. sa uplatňuje pre každé OM osobitne. Dodávateľ plynu je oprávnený požadovať od odberateľa plynu zaplatenie ceny, resp. poplatku za prekročenie dohodnutého druhu tarify určeného v zmluve pre OM odberateľa plynu a/alebo aj iných poplatkov, ak PDS uvedenú cenu, resp. poplatok za takéto prekročenie dohodnutého druhu tarify na príslušnom OM odberateľa plynu a/ alebo iný poplatok, ktorého vznik bol spôsobený činnosťou/nečinnosťou odberateľa plynu, vyfakturuje dodávateľovi plynu. Poplatkami s predmetom zmluvy súvisiace platby, resp. poplatky, ktoré je odberateľ povinný uhradiť dodávateľovi spolu s cenou za plnenia podľa zmluvy, ak svojím konaním, resp. nekonaním spôsobil vznik skutočnosti alebo potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany dodávateľa, a tieto sú spoplatňované podľa príslušného cenníka dodávateľa alebo PDS.
3. Dodávateľ plynu si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom plynu. Odberateľ plynu podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom služieb dodávateľa plynu oboznámil.
4. Zmena cenníka dodávateľa plynu týkajúca sa zmeny ceny za dodávku plynu sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa plynu.
5. Dodávateľ plynu fakturuje odber plynu podľa údajov zistených PDS odpočtom určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku PDS. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi³ vrátane označenia banky a čísla

¹ § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

² § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

³ Napríklad zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.



účtu, na ktorý má byť platba pripísaná, vrátane informácie o skladbe ceny za dodávku plynu podľa ustanovenia § 76 ods. 7 zákona o energetike.

6. Ak si odberateľ plynu zvolí elektronickú formu faktúry, udeľuje týmto v súlade s § 71 ods. 1 písm. b) zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlas na to, aby mu dodávateľ plynu zasielal faktúru výlučne v elektronickej forme (ďalej aj ako „elektronická faktúra“) a berie na vedomie, že dodávateľ plynu mu nie je povinný zasielať aj faktúru v písomnej (tlačenej) forme. V prípade, ak odberateľ plynu požiada o vyhotovenie faktúry v písomnej (tlačenej) forme, považuje sa to za vyhotovenie odpisu faktúry. Elektronickú faktúru sprístupňuje dodávateľ plynu v lehote určenej pre vystavenie faktúry odberateľovi plynu na webovom sídle dodávateľa plynu (www.web-centrum.sk); sprístupnenie môže byť podmienené použitím niektorého alebo viacerých bezpečnostných údajov. V prípade dohody s odberateľom plynu sprístupňuje dodávateľ plynu elektronickú faktúru zároveň aj jej zaslaním na e-mailovú adresu oznámenú odberateľom plynu ako nezaheslovanú prílohu elektronickej pošty. Dodávateľ plynu nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú odberateľom plynu. Odberateľ plynu je oprávnený požiadať o zmenu spôsobu vystavovania faktúry. Ak odberateľ plynu z akéhokoľvek dôvodu požiada o vyhotovenie odpisu faktúry v písomnej (tlačenej) forme, uhradí za túto službu odplatu podľa cenníka služieb.

7. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu v trvaní spravidla jeden rok. Dodávateľ plynu vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné OM odberateľa plynu, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne.

8. Odberateľ plynu je povinný uhrádzať dodávateľovi plynu za dohodnuté opakované dodávky plynu v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby určené v zmluve, ak sa s dodávateľom plynu nedohodne inak. Výška preddavkovej platby zodpovedá predpokladanej cene za príslušné obdobie dodávky. Dátum splatnosti je uvedený na faktúre za opakované dodávky plynu a/alebo uvedený v zmluve. Dodávateľ plynu vystaví k týmto preddavkovým platbám daňový doklad – faktúru za opakovanú dodávku, a to v mesiaci splatnosti preddavkovej platby.

9. Výška, počet a dátum splatnosti preddavkových platieb na nasledujúce fakturačné obdobie budú písomne oznámené odberateľovi plynu na základe predpokladaného odberu plynu alebo vo vyúčtovacej faktúre za združenú dodávku plynu. Odberateľ plynu je povinný ich v uvedenej výške a uvedených lehotách uhradiť. O výške a termínoch splatnosti preddavkových platieb môže byť odberateľ plynu informovaný aj v písomnom oznámení pred začiatkom dodávky plynu.

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

11. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ plynu odberateľovi plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, ktorá nepresiahne 14 dní po odoslaní vyúčtovacej faktúry.

12. Dodávateľ plynu môže vysporiadať svoje záväzky z vyúčtovacej faktúry voči odberateľovi plynu:

12.1 bankovým prevodom na bankový účet odberateľa plynu;

12.2 poštovým peňažným poukazom;

12.3 započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám, alebo voči nedoplatkom odberateľa plynu súvisiacich so zmluvou po lehote splatnosti.

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

14. Všetky platby podľa zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v zmluve, číslo účtu a variabilný symbol sú uvedené v príslušnej vyúčtovacej faktúre alebo v rozpise preddavkových platieb. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník zmluvy sám, pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, pod nákladmi spojenými s úhradou záväzkov podľa zmluvy sa nerozumejú náklady spojené s uplatnením pohľadávky vzniknutej zo zmluvy.

15. V zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb:

15.1 bankové inkaso z bankového účtu odberateľa plynu; odberateľ plynu písomne, alebo inak preukázateľne splnomocní dodávateľa plynu na posielanie platobných príkazov a u svojho poskytovateľa platobných služieb dohodne súhlas s inkasom v prospech dodávateľa plynu. Podnet na úhradu všetkých platieb realizuje dodávateľ plynu;

15.2 bankový prevod;

15.3 poštový peňažný poukaz.

16. V prípade, že odberateľ plynu nedodrží dohodnutý spôsob platby počas doby 3 mesiacov (alebo 3 po sebe nasledujúcich platieb), je dodávateľ oprávnený zmeniť zmluvne dohodnutý spôsob platby na spôsob platby používaný odberateľom plynu.

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

18. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby sa považuje deň keď bola platba riadne identifikovaná (označená správnym variabilným symbolom) a pripísaná v predpísanej výške na príslušný bankový účet dodávateľa plynu alebo odberateľa plynu. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet dodávateľa plynu alebo odberateľa plynu, resp. na výplatu v hotovosti, sa za deň úhrady považuje deň prijatia platby dodávateľom/odberateľom alebo deň, kedy poštový podnik pripíše platbu na účet dodávateľa plynu/odberateľa. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.

19. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí odberateľ plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovej platby. V prípade nezaplatenia uvedenej platby je dodávateľ plynu oprávnený na náklady odberateľa plynu po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom PDS obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy, ako aj odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. bodu 2. c) týchto obchodných podmienok.

20. Pokiaľ odberateľ plynu poukáže platbu s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet dodávateľa plynu, ako je uvedený na faktúre, dodávateľ plynu je oprávnený mu platbu vrátiť ako neidentifikovateľnú a fakturovať mu úrok z omeškania za oneskorené plnenie od dátumu splatnosti až do prijatia správne poukázanej platby.



21. Ak je odberateľ plynu v omeškaní s úhradou akejkoľvek platby podľa zmluvy, dodávateľ plynu má právo odberateľovi plynu fakturovať poplatok za nedodržanie platobných podmienok, resp. poplatok za upomienku podľa cenníka služieb a úrok z omeškania v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, pričom dodávateľ plynu uvedie výšku úrokov z omeškania na svojom webovom sídle. Dodávateľ túto upomienku zasiela Odberateľovi (poštovou prepravou alebo elektronicky na adresu odberateľa uvedenú v zmluve.

22. V prípade, že je odberateľ plynu v omeškaní, dodávateľ plynu má právo jeho platbu započítať najprv na najskôr splatné úroky z omeškania, iné poplatky, a potom na najskôr splatnú istinu, a to bez ohľadu na to, že odberateľ plynu určí, ktorý záväzok plní.

23. Ak by dodávka plynu, ako aj s ňou súvisiace služby poskytované podľa zmluvy, boli priamo alebo nepriamo zaťažené akýmikoľvek daňami, poplatkami alebo inými odvodmi, ktoré v čase uzavretia zmluvy neboli známe alebo účinné, alebo ak by sa takéto dane, poplatky, či iné odvody, ktoré by zaťažovali dodávku plynu, ako aj s ňou súvisiace služby poskytované podľa zmluvy zvýšili, je dodávateľ plynu oprávnený previesť všetky z toho vyplývajúce zaťaženia na odberateľa plynu prostredníctvom zvýšenia ceny, ktoré zodpovedá zaťaženiu dodávky plynu, ako aj s ňou súvisiacich služieb a odberateľ plynu je povinný takto zvýšenú cenu dodávateľovi plynu zaplatiť.

24. Obe zmluvné strany majú nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných súm. Opravy fakturovaných súm v dôsledku použitia chybných údajov pri vystavení faktúry za príslušné fakturačné obdobie (napr. nesprávny počet, použitie nesprávnej konštanty, použitie nesprávnej ceny a pod.) budú vykonané dodávateľom plynu formou vystavenia opravnej faktúry.

25. V prípade, ak sa odberateľ plynu v priebehu jedného (1) roka opakovane dostane do omeškania s úhradou preddavkovej a/alebo vyúčtovacej platby, dodávateľ plynu si môže dohodnúť osobitné platobné podmienky po predchádzajúcom súhlase odberateľa plynu alebo je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

TRETIA ČASŤ

Podmienky dodávky a odberu plynu

Článok V.

Povinnosti dodávateľa plynu a povinnosti odberateľa plynu

1. Dodávateľ plynu je povinný:

1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu odberateľovi plynu formou opakovaných dodávok plynu, za podmienok dohodnutých v zmluve a obchodných podmienkach, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, s pravidlami prevádzky prepravnej siete a distribučných sietí v plynárenstve, s Prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa prepravnej siete a Prevádzkovým poriadkom PDS, ku ktorého zariadeniu je OM pripojené a na ktoré sa týmto ako na záväznú pre obe zmluvné strany navzájom odkazuje, s výnimkou doby, kedy je do OM prerušená, alebo ukončená distribúcia zo strany PDS;

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

1.3 informovať odberateľa plynu o zmene obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla;

1.4 uhradiť odberateľovi plynu kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality⁴ a v nadväznosti na platné daňové predpisy; ak bude dodávateľ plynu uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi plynu podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa plynu pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošte pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie;

1.5 zverejniť vyhodnotenie jednotlivých parametrov štandardov kvality na svojom webovom sídle dodávateľa plynu www.vse.sk.

2. Odberateľ plynu je povinný:

2.1 platiť za odobraný plyn;

2.2 odo dňa podpisu zmluvy poskytovať dodávateľovi plynu všetku potrebnú súčinnosť na to, aby dodávateľ plynu mohol riadne začať plniť svoju povinnosť dodávať plyn do OM odberateľa plynu v zmysle uzatvorenej zmluvy a OP a zdržať sa akýchkoľvek úkonov, ktorých následkom môže byť porušenie tejto povinnosti dodávateľa plynu. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a v takomto prípade odberateľ plynu zodpovedá dodávateľovi plynu za škodu, ktorá dodávateľovi plynu vznikla v dôsledku porušenia tejto povinnosti;

2.3 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. Odberateľ plynu je povinný udržiavať pripojené odberné plynové zariadenie v stave spôsobilom na užívanie;

2.4 mať uzatvorenú zmluvu s jedným dodávateľom plynu na dodávku plynu do odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa plynu po dobu trvania zmluvy. Nedodržanie tejto povinnosti odberateľa plynu sa považuje za podstatné porušenie zmluvy, ktoré oprávňuje dodávateľa plynu odstúpiť od zmluvy; odstúpením od zmluvy nie je dotknutý nárok dodávateľa plynu na náhradu škody, ktorá dodávateľovi plynu vznikla v dôsledku porušenia tejto povinnosti;

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

2.6 poskytnúť potrebné údaje dodávateľovi plynu na prípravu, uzatvorenie a plnenie zmluvy, ktoré je dodávateľ plynu povinný poskytovať o odberateľoch plynu PDS;

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

2.8 preukázať dodávateľovi plynu pri uzatvorení zmluvy užívacie právo k dotknutej nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať dodávka plynu, prípadne preukázať súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním;

⁴ Vyhláška Úradu pre reguláciu siet'ových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.



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

2.10 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave a poskytovať na požiadanie PDS alebo ním povereným osobám technické údaje a správy z odbornej prehliadky a skúšky;

2.11 uhradiť dodávateľovi plynu spolu s cenou za združenú dodávku plynu podľa zmluvy a týchto OP aj ďalšie, s predmetom zmluvy súvisiace platby, resp. poplatky, ak svojím konaním, resp. nekonaním, spôsobil ich vznik alebo potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany dodávateľa plynu alebo PDS, a tieto sú spolplatňované podľa príslušného cenníka služieb dodávateľa plynu alebo PDS;

2.12 informovať dodávateľa o použití plynu k iným účelom ako pre výrobu tepla, s výnimkou prípadov, keď tak urobil pri uzatvorení zmluvy. Odberateľ je ďalej povinný informovať dodávateľa o všetkých zmenách a nových skutočnostiach na jeho strane, ktoré môžu ovplyvniť povinnosť platiť spotrebnú daň zo zemného plynu podľa zákona 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 EUP“). Dodávateľ zohľadní rozhodné skutočnosti po doručení oznámenia zo strany odberateľa. Odberateľ, ktorý má záujem odoberať plyn oslobodený od spotrebnej dane podľa ustanovenia § 31 ods. 1 písm. a) až e) a h) zákona o spotrebnej dani z EUP, je povinný predložiť povolenie na odber plynu oslobodeného od dane vydané colným úradom – vyhotovenie určené pre dodávateľa plynu (pozn. povolenie je Odberateľ povinný predložiť Dodávateľovi najneskôr pri prvom odbere plynu oslobodeného od spotrebnej dane). Ak je odberateľ platiteľom dane (dodávka plynu na účely jeho ďalšieho predaja) v súlade s ust. § 34 zákona o spotrebnej dani z EUP, je zároveň povinný predložiť dodávateľovi podľa ust. § 35 ods. 10 zákona o spotrebnej dani z EUP doklad o registrácii vydaný colným úradom (kópiu osvedčenia o registrácii) najneskôr pred prvým odberom plynu od dodávateľa. V prípade nepredloženia vyššie uvedených dokumentov zo strany odberateľa sa odberateľ nebude považovať za odberateľa v súlade s vyššie uvedenými ustanoveniami zákona o spotrebnej dani z EUP.

3. Dodávateľ plynu nie je povinný dodávať odberateľovi plynu plyn v prípade ukončenia distribúcie plynu do dotknutého/-ých OM zo strany PDS vykonaného v súlade s Prevádzkovým poriadkom PDS, ako aj počas obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu zo strany PDS v rozsahu, na ktorý sa obmedzenie alebo prerušenie distribúcie vzťahuje. Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu dodávateľ plynu bezodkladne umožní odberateľovi plynu odoberať plyn v dotknutom/-ých OM.

4. V prípade vzniku krízovej situácie v plynárenstve v zmysle zákona o energetike bude dodávateľ plynu postupovať pri určení obmedzujúcich opatrení voči odberateľovi plynu v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o energetike týkajúcimi sa určenia týchto obmedzujúcich opatrení. Odberateľ plynu je pri odbere plynu v prípade vzniku krízovej situácie v plynárenstve povinný rešpektovať tieto obmedzujúce opatrenia.

5. Dodávateľ plynu nezodpovedá za škodu pri prerušení dodávky a distribúcie plynu alebo znížení jej kvality z dôvodu poruchy na odbernom plynovom zariadení odberateľa plynu.

Článok VI.

Dodávka a meranie plynu

1. Dodávka plynu je splnená umožnením odberateľovi plynu plyn odobrať. Plyn sa považuje za odobratý prechodom plynu cez výstupnú prírubu hlavného uzáveru plynu oddeľujúcu distribučnú sieť od odberného plynového zariadenia. Za dodané množstvo sa považujú hodnoty podľa údajov, ktoré PDS poskytne dodávateľovi plynu podľa osobitných predpisov upravujúcich meranie a odovzdávanie údajov a podľa Prevádzkového poriadku PDS.

2. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje PDS určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla pri odberných miestach typu C sa vykonáva v tomto poradí:

2.1 prevádzkovateľ distribučnej siete fyzickým odpočtom;

2.2 samoodpočtom odberateľa plynu, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo príslušnému prevádzkovateľovi distribučnej siete alebo prostredníctvom dodávateľa plynu najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu;

2.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 2.1 z dôvodu nedostupnosti meradla a odberateľ plynu neoznámí stav meradla podľa bodu 2.2, odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.

3. Montáž, výmenu a demontáž určeného meradla zabezpečuje prevádzkovateľ distribučnej siete po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje prevádzkovateľ distribučnej siete.

4. Odberateľ plynu je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž, výmenu a demontáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť PDS kontrolu odberného plynového zariadenia odberného miesta odberateľa plynu.

5. V prípade poruchy určeného meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva plynu meraného určeným meradlom, sa určí spotreba pomocou náhradného určeného meradla alebo dohodou medzi PDS a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber plynu:

5.1 výpočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy určené meradlo, resp. odpočet údajov, prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda meradlo meralo správne;

5.2 podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov;

5.3 podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.

6. PDS je povinný písomne informovať odberateľa plynu o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak odberateľ plynu súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. PDS pri výmene určeného meradla je povinný informovať odberateľa plynu o stave odobratého množstva plynu, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa odberateľ plynu nezúčastní výmeny určeného meradla, je PDS povinný písomne informovať odberateľa plynu o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo minimálne najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla odberateľom plynu.

7. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä:



- 7.1 výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia;
- 7.2 výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla;
- 7.3 výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle;
- 7.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
8. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom PDS, resp. technickými podmienkami PDS.
9. Ak má odberateľ plynu pochybnosti o správnosti merania údajov o dodávke plynu alebo odbere plynu určeným meradlom, alebo zistí na určenom meradle chybu (odchýlku), má právo požiadať dodávateľa plynu o preskúšanie určeného meradla. Dodávateľ plynu je povinný túto žiadosť odberateľa plynu odoslať PDS, ktorý v zákonnej lehote zabezpečí preskúšanie určeného meradla. Podanie žiadosti odberateľa plynu o preskúšanie určeného meradla nezavahuje odberateľa plynu povinnosti zaplatiť preddavkovú platbu/ platby alebo vyúčtovaciu faktúru/faktúry v lehote ich splatnosti. Ak sa pri preskúšaní zistí, že meradlo vykazuje väčšiu odchýlku, ako je prípustná, vykoná PDS korekciu chybné nameranej dodávky a znáša náklady spojené s preskúšaním a výmenou meradla. Ak na určenom meradle nebola zistená neprípustná odchýlka, odberateľ plynu je povinný uhradiť náklady spojené s jeho preskúšaním a výmenou.

Článok VII.

Obmedzenie a prerušenie distribúcie plynu

1. Distribúcia plynu do odberného miesta odberateľa plynu môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu je PDS v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom PDS, povinný oznámiť dodávateľovi plynu 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu.

Článok VIII.

Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávneným odberom plynu odber:
 - 1.1 bez uzatvorenej zmluvy:
 - 1.1.1 o pripojení k distribučnej sieti,
 - 1.1.2 o združenej dodávke plynu,
 - 1.1.3 o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu,
 - 1.2 nameraného plynu;
 - 1.3 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa plynu nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu;
 - 1.4 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované PDS;
 - 1.5 ak odberateľ plynu neumožnil PDS prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ plynu neumožnil prerušenie dodávky plynu;
 - 1.6 ak odberateľ plynu nedodržiaval obmedzenia určené dodávateľom plynu alebo PDS;
 - 1.7 ak odberateľ plynu nedodržiaval zmluvne dohodnuté platobné podmienky;
 - 1.8 ak odberateľ plynu opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to prevádzkovateľom distribučnej siete vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie odberateľ plynu potvrdil.
2. Odberateľ plynu je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere plynu odberateľa plynu meraným meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu určí ako cena neoprávnene odobratého množstva plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu určí podľa osobitného predpisu.⁵

Článok IX.

Dodávateľ poslednej inštancie

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

⁵ Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.



- 4.3 zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávky plynu;
- 4.4 dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
- 4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie.

ŠTVRTÁ ČASŤ **Reklamácia a mimosúdne riešenie sporov**

Článok X. **Reklamačné konanie**

1. Reklamácia je podanie odberateľa plynu adresované dodávateľovi plynu, ktorým sa odberateľ plynu domáha najmä zodpovednosti dodávateľa plynu za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň odberateľ plynu požaduje od dodávateľa plynu nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ plynu má právo reklamovať najmä:
 - 2.1 kvalitu poskytnutej služby;
 - 2.2 odpočet určeného meradla;
 - 2.3 fakturáciu poskytnutej služby;
 - 2.4 prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby dodávateľa plynu (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ plynu môže reklamáciu uplatniť:
 - 3.1 písomne u dodávateľa plynu na korešpondenčnej adrese Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, 042 91 Košice;
 - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese info@vse.sk;
 - 3.3 osobne na kontaktných miestach dodávateľa plynu, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam;
 - 3.4 telefonicky na zákazníckej linke 0850 123 333.
4. Podanie, ktorým odberateľ plynu uplatní svoje právo na reklamáciu, musí obsahovať:
 - 4.1 identifikáciu odberateľa plynu:
 - 4.1.1 meno a priezvisko alebo obchodné meno,
 - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
 - 4.1.3 zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy, resp. POD kód odberného miesta,
 - 4.2 presný popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie;
 - 4.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie;
 - 4.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka;
 - 4.5 podpis odberateľa plynu alebo osoby oprávnenej konať za odberateľa plynu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ plynu nevie identifikovať odberateľa plynu, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ plynu reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ plynu reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ plynu poskytne potrebné informácie.
6. Ak odberateľ plynu počas riešenia reklamácie dodávateľom plynu oznámi dodávateľovi plynu nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa plynu sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi plynu.
8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
 - 9.1 pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie;
 - 9.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi plynu podľa pečiatky došlej pošty;
 - 9.3 pri doručení elektronicou poštou – deň vygenerovania automatickej odpovede potvrdzujúcej jej prijatie;
 - 9.4 pri telefonickom uplatnení – deň telefonického hovoru.
10. Dodávateľ plynu pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi plynu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu dodávateľ plynu doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi plynu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak odberateľ plynu má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
11. Dodávateľ plynu vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis⁶ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie dodávateľom plynu.
12. Dodávateľ plynu vydá/doručí preukázateľným spôsobom odberateľovi plynu písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
14. Reklamáciou nie je žiadosť odberateľa plynu o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ plynu spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.

⁶ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.



Článok XI. Mimosúdne riešenie sporov

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

PIATA ČASŤ Trvanie, zmeny a zánik zmluvného vzťahu

Článok XII. Trvanie a zmeny zmluvy

1. Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá, ak nie je v zmluve dohodnuté inak.
2. Zmluva uzavretá na dobu určitú s automatickou prolongáciou sa predlžuje o ďalších 12 kalendárnych mesiacov, a to aj opakovane, ak odberateľ plynu nedoručí písomné oznámenie dodávateľovi plynu, že trvá na ukončení zmluvy, najskôr 6 mesiacov, najneskôr však tri mesiace pred uplynutím doby trvania zmluvy alebo pred uplynutím každej ďalšej predĺženej doby trvania zmluvy.
3. Pokiaľ nie je výslovne v zmluve alebo týchto OP ustanovené inak, zmena zmluvy je možná na základe dohody zmluvných strán aj v inej ako písomnej forme, a to aj v prípade ak bola zmluva uzatvorená v písomnej forme.
4. Zmluva môže byť zmenená na základe žiadosti odberateľa plynu (ďalej aj ako „žiadosť“): a) o zmenu tarify, pričom tarifa sa priznáva spravidla najmenej na jeden rok; b) o zmenu výšky preddavkovej platby, ako aj zmenu spôsobu úhrady preddavkovej platby či vyúčtovacej faktúry; c) o zmenu svojich identifikačných údajov; d) zmenu produktu. Pokiaľ má odberateľ plynu dohodnutý produkt podľa zmluvy, v prípade zmeny produktu priradí dodávateľ plynu k OM odberateľa plynu nový produkt v súlade s uvedenou zmenou. O priradenom produkte odberateľa plynu písomne informuje. Pokiaľ odberateľ plynu s týmto produktom nebude súhlasiť, má právo požiadať dodávateľa plynu o zmenu priradeného produktu.
5. Dodávateľ plynu môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti podávanej žiadosti za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky (napríklad žiadosť podaná telefonicky na Zákazníckej linke, písomná žiadosť podávaná v zákazníckych centrách dodávateľa plynu (ďalej aj ako „ZC“), písomná žiadosť prostredníctvom elektronickej pošty na adrese info@vse.sk). Rovnako je dodávateľ plynu oprávnený určiť spôsob akceptovania žiadosti. Pokiaľ nie je dodávateľom plynu stanovené inak, platí, že dohoda o zmene zmluvy, ak sa uzatvára na základe Žiadosti odberateľa plynu podanej v súlade s vyššie uvedeným, sa považuje za platne uzavretú v prípade, že dodávateľ plynu akceptuje Žiadosť odberateľa a vykoná zmeny.
6. Zmluva ďalej môže byť zmenená, aj ak odberateľ plynu akceptuje produkt ponúkaný dodávateľom plynu, pričom táto akceptácia má za následok zmenu zmluvy (ďalej aj ako „Akceptácia“). Dodávateľ plynu môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti Akceptácie za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky (napríklad telefonicky na zákazníckej linke, písomne na ZC, Akceptácia podávaná prostredníctvom internetového portálu na webovom sídle dodávateľa plynu, Akceptácia prostredníctvom elektronickej pošty na adrese dodávateľa plynu). V prípade, ak k zmene zmluvy dôjde inak než písomne, dodávateľ plynu potvrdí odberateľovi plynu zmenu zmluvy písomne, a to bez zbytočného odkladu (ďalej aj ako „Potvrdenie“). Ak k zmene Zmluvy dochádza na základe Žiadosti odberateľa, Zmluva sa považuje za platne zmenenú, ak to dodávateľ oznámi odberateľovi. Dohoda o zmene zmluvy, ak sa uzatvára na základe Akceptácie odberateľa plynu v súlade s vyššie uvedeným, sa považuje za platne uzavretú Akceptáciou zo strany odberateľa plynu. V prípade, ak k uzavretiu dohody o zmene zmluvy došlo inak než v písomnej forme, takáto dohoda sa stane účinnou doručením Potvrdenia odberateľovi plynu, najneskôr však tretí pracovný deň po odoslaní Potvrdenia na adresu odberateľa plynu naposledy oznámenú odberateľom plynu.
7. Zmluva bude zmenená z podnetu dodávateľa plynu formou oznámenia odberateľovi plynu za predpokladu zmeny:
 - a) bankového spojenia dodávateľa plynu;
 - b) fakturačného cyklu;
 - c) výšky a počtu preddavkových platieb;
 - d) identifikačných údajov dodávateľa plynu. Zmena zmluvy na základe oznámenia dodávateľa plynu odberateľovi plynu sa považuje za platnú a účinnú doručením takéhoto oznámenia odberateľovi plynu spôsobom v súlade s OP, pokiaľ nie je stanovené inak.
8. Dodávateľ plynu oznámi odberateľovi plynu zmeny vyššie uvedených zmluvných podmienok, ktoré sa odberateľa plynu týkajú, a to vhodným spôsobom, napr. prostredníctvom informácie o zmene na webovom sídle dodávateľa plynu, uvedením informácie vo faktúre, informačných materiáloch, tlačových správach, písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom.



Článok XIII. Zánik zmluvy všeobecne

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak odberateľ plynu preukáže, že ukončuje odber plynu z odberného miesta z dôvodu zmeny miesta podnikania alebo sídla, prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu. Dodávateľ plynu je pri ukončení zmluvy dohodou oprávnený požadovať od odberateľa plynu vzájomné finančné vysporiadanie zmluvného vzťahu.
2. Zmluva zanikne aj v prípade, ak dôjde k prechodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa OM nachádza a odberateľ plynu opustil OM a o uzatvorenie zmluvy na predmetné OM požiada nový vlastník nehnuteľnosti. Uvedené platí obdobne aj v prípade zániku nájmu nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť. Zmluva s pôvodným odberateľom plynu v týchto prípadoch zanikne ku dňu začatia dodávky plynu do predmetného OM na základe uzatvorenej zmluvy medzi dodávateľom plynu a novým odberateľom plynu.
3. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ plynu a odberateľ plynu uzavrú novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
4. Neoprávnený odber odberateľa plynu zakladá právo dodávateľa plynu odstúpiť od zmluvy.
5. Dodávateľ plynu zašle odberateľovi plynu alebo splnomocnenému zástupcovi akceptačný list do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výpovede zo zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, prípadne ho v rovnakej lehote informuje o dôvodoch neakceptovania výpovede. Akceptačný list môže byť nahradený dohodnutým spôsobom komunikácie medzi dodávateľom plynu a splnomocneným zástupcom (napr. elektronicky vo forme zoznamu v tabuľkovom editore). Splnomocnený zástupca bezodkladne informuje odberateľa plynu o dôvodoch neakceptovania výpovede. Ak dodávateľ plynu nezašle odberateľovi alebo splnomocnenému zástupcovi akceptačný list, výpoveď zo zmluvy alebo odstúpenie zo zmluvy sa považuje za platnú a akceptovanú. Uvedené nemá vplyv na právo dodávateľa plynu podať námietku proti zmene dodávateľa podľa § 17 ods. 11 zákona o energetike.
6. V prípade, že z písomného úkonu odberateľa plynu nebude úplne zrejmé, o aký písomný prejav vôle sa jedná a čoho sa domáha, dodávateľ plynu vyvinie maximálne úsilie, aby zistil, čo odberateľ svojim úkonom sleduje a po doplnení informácií zo strany odberateľa plynu bude konať v súlade so zmluvnými podmienkami.

Článok XIV. Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ plynu má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak:
 - 1.1 dodávateľ plynu v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu odberateľovi plynu;
 - 1.2 dodávateľ plynu je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa plynu;
 - 1.3 dôjde k odriatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu.
2. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvy. Za podstatné porušenie zmluvy sa považuje predovšetkým:
 - a) neoprávnený zásah odberateľa plynu do zariadenia na dopravu plynu a/alebo meracieho zariadenia a/alebo opakované porušenie zaisteného meracieho zariadenia alebo jeho časti proti neoprávnenej manipulácii;
 - b) ak odberateľ plynu neumožní PDS alebo ním povereným osobám prístup k meraciemu zariadeniu, a to ani po výzve;
 - c) je odberateľ plynu voči dodávateľovi plynu v omeškaní s úhradou ceny za dodávku plynu alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
 - d) ak odberateľ plynu dodávateľovi plynu nezaplatí napriek výzve dodávateľa plynu úroky z omeškania, náhradu škody za neoprávnený odber plynu alebo inú peňažnú sumu, so zaplatením ktorej mešká, ani v dodatočnej lehote stanovenej v takejto výzve;
 - e) závažné porušenie Prevádzkového poriadku PDS odberateľom plynu;
 - f) neoprávnený odber plynu odberateľom plynu v zmysle zákona o energetike;
 - g) ak nedôjde ku zmene dodávateľa plynu na OM odberateľa plynu z dôvodov na strane odberateľa plynu;
 - h) ak odberateľ plynu počas trvania zmluvy na výzvu dodávateľa plynu v lehote do 20 dní od doručenia výzvy nepreukáže trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť, kde sa OM nachádza alebo trvajúci súhlas vlastníka v zmysle predošlej vety, najmä ak vlastník dotknutej nehnuteľnosti trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom plynu spochybnil.
 - i) ak odberateľ plynu má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom plynu.
3. V prípade nepravdivosti ktoréhokoľvek prehlásenia príslušnej zmluvnej strany obsiahnutého v článku XVII. týchto OP je druhá zmluvná strana oprávnená od zmluvy odstúpiť a nepravdivo vyhlasujúca zmluvná strana je (bez ohľadu na to, či dôjde k odstúpeniu od zmluvy) povinná zaplatiť druhej zmluvnej strane náhradu škody vzniknutej v dôsledku nepravdivosti takeého vyhlásenia alebo v súvislosti s ním.
4. V prípade, že je zmluva uzavretá pre viac OM, môže dôjsť k ukončeniu zmluvného plnenia pre každé OM.
5. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy aj, ak odberateľ plynu nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke.
6. Zmluva zaniká doručením písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane alebo neskorším dňom uvedeným v tomto oznámení. Odberateľ plynu je však povinný platiť cenu a ďalšie platby podľa zmluvy a plniť povinnosti stanovené zmluvou až do doby vykonaniu odpočítania stavu meracieho zariadenia, prípadne jeho demontáže, pokiaľ k nej v súvislosti s odstúpením alebo dôvodmi tohto odstúpenia dôjde.



Článok XV. Výpoveď zmluvy

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.
2. Výpoveď zmluvy zo strany odberateľa plynu z dôvodu zmeny dodávateľa plynu nenadobudne právne účinky a zmluva ostáva v platnosti aj po uplynutí výpovednej doby v prípade, že zmena dodávateľa plynu nebola ku dňu uplynutia výpovednej doby uskutočnená.

ŠIESTA ČASŤ Ostatné dojednania

Článok XVI. Doručovanie

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti odberateľom plynu alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade ak ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely zmluvy považujú za doručené druhej strane (osobe splnomocnenej na preberanie zásielok), aj ak:
 - 2.1 druhá strana odoprela prijať zásielku, pričom za deň doručenia bude považovaný deň odopretia prevzatia zásielky;
 - 2.2 zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote, pričom za deň doručenia bude považovaný posledný deň úložnej lehoty na pošte;
 - 2.3 nebolo možné zistiť vyššie uvedené osoby na adrese uvedenej v zmluve alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nebolo možné. V takomto prípade bude za deň doručenia považovaný deň, kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi.
3. Písomnosti, oznámenia alebo akceptácie, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, odstúpenia od zmluvy a uzatvorenia zmluvy, je možné doručovať aj v elektronickej podobe na e-mailovú adresu odberateľa plynu alebo dodávateľa plynu, ktorú odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu na tento účel oznámil druhej strane, alebo ktorú dodávateľ plynu získal pri uzatvorení zmluvy. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala.
4. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní doručovanej osobe, pokiaľ sa nepreukáže skorší termín doručenia.
5. Odberateľ plynu a dodávateľ plynu sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie a elektronickej adresy /e-mail/ v lehote uvedenej v čl. V. bode 2.7. Ak odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje považuje sa doručenie písomností, oznámení alebo akceptácií za riadne vykonané, ak sú doručené na poslednú známu adresu.

Článok XVII. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť

1. V prípade, že niekto z zmluvných strán bráni splniť povinnosť podľa zmluvy okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle ustanovenia § 374 Obchodného zákonníka, nie je táto zmluvná strana povinná platiť poplatky zaisťujúce splnenie takej povinnosti podľa zmluvy, ani niesť iné dôsledky vyplývajúce zo zodpovednosti. Udalosti, ktoré považujú za okolnosti vylučujúce zodpovednosť, sú predovšetkým:
 - (i) na strane dodávateľa plynu alebo odberateľa plynu:
 - a) štrajky, výluky a iné odvetvové spory, pokiaľ táto udalosť nastane v dôsledku organizovania tretími stranami;
 - b) vojny, občianske a vojenské nepokoje, teroristické útoky, blokády, povstania, výtržnosti, epidémie, karanténne obmedzenia (a to aj v prípade ak tieto okolnosti existujú a sú známe alebo predvídateľné v čase uzavretia Zmluvy);
 - c) blesk, zemetrasenie, požiar, búrka, nehody alebo varovanie pred nimi, záplavy;
 - (ii) na strane dodávateľa plynu:
 - a) krízová situácia v plynárenstve alebo predchádzanie jej vzniku podľa zákona o energetike a jeho vykonávacích predpisov;
 - b) akákoľvek prekážka brániaca dodávke zemného plynu na strane osôb dodávajúcich, prepravujúcich a distribuuajúcich plyn pre dodávateľa plynu, pokiaľ táto udalosť má charakter niekto z prekážok podľa bodu (i) písm. a) až c) alebo bodu (ii) písm. a);
 - c) zaradenie osôb dodávajúcich alebo prepravujúcich plyn pre Dodávateľa (alebo jeho subdodávateľov) na niektorý sankčný zoznam/režim podľa príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky, Európskej únie, Spojených štátov amerických alebo Veľkej Británie.Počas trvania okolnosti vylučujúce zodpovednosť povinnosť Dodávateľa dodať zemný plyn zaniká.
2. Zmluvné strany sú povinné v priebehu zmluvného vzťahu predchádzať možným škodám.
3. Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť, alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť alebo mohla vedieť, že poruší svoju povinnosť zo zmluvy, je povinná oznámiť druhej strane povahu prekážky, ktorá jej bráni alebo bude brániť v plnení povinností a informovať o jej dôsledkoch. Takéto oznámenie musí byť podané bez zbytočného odkladu potom, keď sa povinná strana o prekážke dozvedela alebo riadnou starostlivosťou mohla dozvedieť. Zodpovednosť za škodu a náhrada škody sa riadia ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov a dohodami strán v zmluve.

Článok XVIII. Vyhlásenia zmluvných strán

1. Každá zmluvná strana týmto voči druhej zmluvnej strane vyhlasuje, že všetky skutočnosti uvedené nižšie pod písm. a) až d) sú vo vzťahu k jej osobe ku dňu uzavretia zmluvy pravdivé a správne:



- a) zmluvná strana je oprávnená a má plnú právnu spôsobilosť v súlade s príslušnými právnymi predpismi uzavrieť zmluvu a splniť svoje záväzky z nej vyplývajúce. Zmluva bola zmluvnou stranou riadne a platne schválená, a uzavretím zakladá platné, záväzné a vymáhateľné právne povinnosti zmluvnej strany v súlade s platnými právnymi predpismi;
- b) uzavretím zmluvy, ani plnením záväzkov z nich vyplývajúcich, nedôjde k porušeniu žiadneho zakladateľského alebo obdobného dokumentu zmluvnej strany, ani akéhokoľvek zmluvného či iného záväzku zmluvnej strany, súdneho alebo správneho rozhodnutia, ktoré je pre zmluvnú stranu záväzné alebo sa vzťahuje na majetok zmluvnej strany či jeho časť, ani žiadneho právneho predpisu vzťahujúceho sa na zmluvnú stranu;
- c) s výnimkou súhlasov a povolení, ktoré už zmluvná strana získala, nie je na strane zmluvnej strany k uzavretiu zmluvy, ani na splnenie záväzkov z nich vyplývajúcich, požadovaný žiadny súhlas, udelenie výnimky, schválenie, prehlásenie, ani povolenie akejkoľvek tretej osoby, ani podanie oznámenia či podanie akejkoľvek tretej osobe;
- d) zmluvná strana sa vzhľadom na svoje majetkové pomery nenachádza v situácii, kedy by spĺňala podmienky na podanie návrhu na vyhlásenie konkurzu na svoj majetok alebo povolenie reštrukturalizácie.

Článok XIX.

Záverečné ustanovenia

1. V súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) dodávateľ plynu (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje odberateľa plynu uvedené v zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku plynu, ak je odberateľom plynu fyzická osoba. Poskytnutie požadovaných osobných údajov je dobrovoľné. Práva odberateľa plynu ako dotknutej osoby sú upravené v § 19, 20 a 21 zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu dodávateľ plynu na vyžiadanie poskytne prevádzkovateľovi distribučnej siete kópiu zmluvy vrátane všetkých v nej uvedených osobných údajov. Odberateľ plynu má právo písomne namietať proti spracúvaniu osobných údajov na účel priameho marketingu v poštovom styku. Odberateľ plynu poskytuje na účely plnenia zmluvy dodávateľovi plynu dôverné informácie a súhlasí s ich zhromažďovaním a spracovávaním v súlade s príslušnými právnymi predpismi, a takisto na ďalšie účely súvisiace s podnikateľskou činnosťou dodávateľa plynu.
2. Zmluvné strany môžu sprístupniť dôverné informácie svojim poradcom alebo iným poskytovateľom služieb, ako aj orgánom, ktoré požadujú dané informácie v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Zmluvné strany sú povinné vykonať všetky potrebné kroky, aby všetky osoby a orgány, ktoré získali dôverné informácie podľa tohto článku, zachovávali ich dôvernosť.
3. Odberateľ plynu udeľuje podpisom zmluvy dodávateľovi plynu súhlas so zasielaním správ, informácií, potvrdení o doručení správ, urgencií a iných oznámení vo veci zmluvy a jej plnenia prostredníctvom elektronických prostriedkov, predovšetkým elektronickou poštou a krátkych textových správ (SMS) na elektronický alebo iný kontakt odberateľa plynu (spravidla na jeho adresu elektronickej pošty, tel. číslo), pokiaľ odberateľ plynu má takýto kontakt k dispozícii. Tento súhlas sa ďalej vzťahuje aj na zasielanie obchodných oznámení v elektronickej aj v písomnej forme vo veci dodávok plynu a súvisiacich služieb dodávateľom plynu odberateľovi plynu. Odberateľ plynu je oprávnený odmietnuť oznámenia zasielané elektronickou formou na základe písomného oznámenia o odmietnutí takejto formy zasielania uvedených oznámení.
4. Dodávateľ plynu je oprávnený zaznamenávať a uchovávať všetky volania odberateľa plynu na zákaznícku linku dodávateľa plynu. Pri komunikácii prostredníctvom zákaznickej linky dodávateľa plynu je dodávateľ plynu oprávnený požadovať od odberateľa plynu poskytnutie identifikačných údajov a tieto si zákonným spôsobom overíť s cieľom overenia totožnosti odberateľa plynu. Neposkytnutie týchto údajov odberateľom plynu alebo poskytnutie nesprávnych a/alebo neúplných údajov zakladá právo dodávateľa plynu odmietnuť požiadavku odberateľa plynu. Dodávateľ plynu je oprávnený využívať záznamy volaní na zákaznícku linku dodávateľa plynu výlučne pri uplatňovaní práv a výkone povinností vyplývajúcich zo zmluvy a týchto OP.
5. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a v obchodných podmienkach, sa riadia ustanoveniami príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
6. Za nedodržanie zmluvných podmienok, s výnimkou článku IV. bodu 21. obchodných podmienok, môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych obchodných podmienkach dodávateľa plynu primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
7. Informácie o právach odberateľa plynu sú uvedené na webovom sídle dodávateľa plynu.
8. V prípade, že sú v zmluve dojednania odlišné od ustanovení týchto OP, prednosť má úprava v zmluve, ktorá však nie je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
9. Za platný prejav vôle dodávateľa plynu sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listine vyhotovenej dodávateľom plynu so skenovaným podpisom oprávnených osôb zastupujúcich dodávateľa plynu.
10. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom. Dodávateľ plynu je oprávnený zmeniť OP až po ich schválení úradom. O zmene OP je dodávateľ plynu povinný informovať odberateľa plynu najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny OP prostredníctvom svojho webového sídla (www.vse.sk).
11. Obchodné podmienky dodávateľa plynu nadobúdajú účinnosť 30. deň po ich zverejnení na webovom sídle dodávateľa plynu na základe právoplatného rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky dodávateľa plynu schválil.
12. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné obchodné podmienky.