

Vzorové obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre malé podniky

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) podľa § 45 ods. 6 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach za účelom ochrany malého podniku a úpravy práv a povinností dodávateľa plynu a malého podniku pri poskytovaní univerzálnej služby vydáva tieto vzorové obchodné podmienky dodávky plynu pre malý podnik:

PRVÁ ČASŤ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I

Predmet úpravy

Tieto vzorové obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby malým podnikom (ďalej len „obchodné podmienky“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu a malým podnikom vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.

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,
2. dodávateľom plynu osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu,
3. prevádzkovateľom distribučnej siete plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu,
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; 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 prevádzkovateľom distribučnej siete, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidlá prevádzkovania

- distribučnej siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej siete, 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 distribučné siete,
10. prevádzkovým poriadkom dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete schválený úradom 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.

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 zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára
 - 2.1 v priestoroch zákaznickeho 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 vyžiadal,
 - 2.3 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,
 - 2.4 podomovým predajom².
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom plynu a malým podnikom (ďalej len „odberateľ plynu“) sú obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ plynu musí dostať obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe³, 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.
6. Osoba odlišná od odberateľa plynu je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva,

¹ § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

² Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

³ §40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

7. 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.
8. 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.

Článok IV

Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku plynu je stanovená rozhodnutím úradu a cenníkom združenej dodávky plynu pre odberateľov plynu (ďalej len „cenník“). Z označenia tarifných skupín v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu ide.
2. Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
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 dodávateľa plynu oboznámil.
4. Zmena cenníka dodávateľa plynu týkajúca sa zmeny ceny za združenú dodávku plynu sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa plynu.
5. Dodávateľ plynu fakturuje odber plynu podľa údajov zistených prevádzkovateľom distribučnej siete odpočtom určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa distribučnej siete. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁴ vrátane označenia banky a čísla účtu, na ktorý má byť platba pripísaná a informácie o skladbe ceny za dodávku plynu podľa ustanovenia § 76 ods. 7 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“).
6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Dodávateľ plynu vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto odberateľa plynu, pre ktoré je zmluva uzatvorená najmenej jedenkrát ročne.
7. 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 odberné miesto odberateľa plynu v cenách platných na obdobie dodávky plynu.
8. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ plynu odberateľovi plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.
9. Dodávateľ plynu vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi plynu
 - 9.1 bankovým prevodom na bankový účet odberateľa plynu,
 - 9.2 poštovým peňažným poukazom,
 - 9.3 započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám.
10. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom plynu bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má odberateľ plynu právo započítať si

⁴ 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.

vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi plynu najmenej 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby.

11. Všetky platby podľa zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník zmluvy sám. V zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb

12.1 bankové inkaso z bankového účtu odberateľa plynu,

12.2 bankový prevod,

12.4 poštový peňažný poukaz.

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

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

14. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí odberateľ plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade nezaplatenia je dodávateľ plynu oprávnený na náklady odberateľa plynu po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej siete obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII bodu 3.

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 v obchodných podmienkach,

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 kvality⁵; 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.

⁵ 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.

2. Odberateľ plynu je povinný

2.1 mať zriadené a pripojené odberné plynové zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými prevádzkovateľom distribučnej siete a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,

2.2 mať uzatvorenú zmluvu s jedným dodávateľom 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,

2.3 umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete montáž určeného meradla a umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete prístup k určenému meradlu,

2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ plynu povinný poskytovať o odberateľoch plynu prevádzkovateľovi distribučnej siete,

2.5 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,

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

2.7 preukázať počas trvania zmluvy na výzvu dodávateľa plynu do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6 najmä, ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom plynu spochybní,

2.8 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave.

Článok VI

Dodávka a meranie plynu

1. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje prevádzkovateľ distribučnej siete určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla pri odberných miestach typu C sa vykonáva v tomto poradí

1.1 prevádzkovateľ distribučnej siete fyzickým odpočtom,

1.2 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,

1.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa písmena a) z dôvodu nedostupnosti meradla a odberateľ plynu neoznámi stav meradla podľa písmena b) odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.

2. Montáž alebo výmenu 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.

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

4. 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 prevádzkovateľa distribučnej siete a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber plynu

4.1 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,

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

4.3 podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.

5. Prevádzkovateľ distribučnej siete 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. Prevádzkovateľ distribučnej siete 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 prevádzkovateľ distribučnej siete 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.

6. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä

6.1 výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,

6.2 výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,

6.3 výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,

6.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.

7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, resp. technickými podmienkami prevádzkovateľa distribučnej siete.

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 prevádzkovateľ distribučnej siete v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete povinný oznámiť dodávateľovi plynu 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Dodávateľ plynu bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje odberateľa plynu, a to písomne v papierovej podobe alebo v elektronickej podobe na adresu odberateľa plynu.

Článok VIII

Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávneným odberom plynu odber

1.2 bez uzatvorenej zmluvy

1.1.1 o pripojení k distribučnej sieti,

1.2.1 o združenej dodávke plynu,

1.3.1 o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu,

- 1.3 nameraného plynu,
 - 1.4 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa plynu nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu,
 - 1.5 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 1.6 ak odberateľ plynu neumožnil prevádzkovateľovi distribučnej siete prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ plynu neumožnil prerušenie dodávky plynu,
 - 1.7 ak odberateľ plynu nedodržel obmedzenia určené dodávateľom plynu alebo prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 1.8 ak odberateľ plynu nedodržel zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
 - 1.9 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 meraný meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí ako cena neoprávnene odobratého množstva plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí podľa osobitného predpisu⁶.

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. Prevádzkovateľ distribučnej siete 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,
 - 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

⁶ Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

Reklamácia a mimosúdne riešenie sporov

Článok X

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné 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,
 - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese,
 - 3.3 osobne na kontaktných miestach dodávateľa plynu, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým odberateľ plynu uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne 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.
 - 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, ktorého 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 elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe.
10. Dodávateľ plynu pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi plynu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov e-mailom alebo faxom, 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 predpis⁷ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej 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 písomná žiadosť odberateľa plynu o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ plynu spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.

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 urso@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 a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné 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.

⁷ 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.

Skončenie mimosúdneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

PIATA ČASŤ

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII

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 prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
2. Zmluva zanikne aj v prípade, ak dôjde k prechodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa odberné miesto nachádza. Uvedené platí obdobne aj v prípade zániku nájmu nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť.
3. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ plynu a odberateľ plynu uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
4. Dodávateľ plynu zašle odberateľovi plynu 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.

Článok XIII

Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ plynu má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - 1.1 dodávateľ plynu v priebehu roka opakovane zavinił neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu odberateľovi plynu,
 - 1.2 dodávateľ plynu je v omeškanií so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa plynu,
 - 1.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu.
2. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy, ak
 - 2.1 je odberateľ plynu voči dodávateľovi plynu v omeškanií s úhradou ceny za dodávku plynu alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
 - 2.2 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. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy aj, ak odberateľ plynu nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke.

Článok XIV

Výpoveď zo 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. Odberateľ plynu je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu podľa zákona o energetike. Ak odberateľ plynu nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa plynu, o ktorú odberateľ plynu v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.

ŠIESTA ČASŤ **Ostatné dojednania**

Článok XV **Doručovanie**

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti odberateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, ak ich adresát odmietne prevziať.

2. Písomnosti, ktoré odberateľ 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 siedmy deň od uloženia zásielky 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, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, odstúpenia od zmluvy a uzatvorenia zmluvy, je možné doručovať aj faxom alebo v elektronickej podobe na e-mailovú adresu odberateľa plynu alebo dodávateľa plynu, ktorú odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu na tento účel oznámil druhej strane. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala.

4. Odberateľ plynu a dodávateľ plynu sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy/e-mail/ v lehote uvedenej v článku V bode 2.5. Ak odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

Článok XVI **Záverečné ustanovenia**

1. V súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (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. Dodávateľ plynu osobné údaje odberateľa plynu nezverejňuje a neuskutočňuje ich prenos do tretích krajín. Práva odberateľa plynu ako dotknutej osoby sú upravené v § 20 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 namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na účel priameho marketingu v poštovom styku.

2. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a v obchodných podmienkach, sa riadia ustanoveniami príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

3. Za nedodržanie zmluvných podmienok s výnimkou článku IV bodu 14 môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych obchodných podmienkach dodávateľa plynu primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.

4. Informácie o právach odberateľa plynu sú uvedené na webovom sídle dodávateľa plynu.

5. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka dodávateľ plynu odberateľom plynu.

6. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.

7. Obchodné podmienky dodávateľa plynu nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky dodávateľa plynu schváli.

8. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné obchodné podmienky.

V - Elektra Slovakia, s.r.o.
Moyzesova 17, 036 01 Marín
OR Žilina, vi. č. 10962/L
IČO: 36421693, DIČ: 2021864900
IČ DPH: SK2021864900