

Článok 1.

Všeobecné ustanovenia

1. Všeobecné obchodné podmienky (ďalej VOP) pre firmy a organizácie upravujú zmluvné vzťahy pri poskytovaní združenej dodávky plynu na území Slovenskej republiky medzi spoločnosťou V-Elektra Slovakia, a.s. so sídlom, Moyzesova 17, 036 01 Martin, IČO: 36421693, IČ DPH: SK2021864900, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sa, vl. č. 10862/L ako Dodávateľom na strane jednej a zákazníkom, ako Odberateľom zemného plynu, na strane druhej.
2. Dodávateľ je držiteľom povolenia číslo: 2012P 0176na predmet podnikania v plynárenstve – dodávka plynu.
3. VOP sú k dispozícii na požiadanie v sídle Dodávateľa alebo je možné si ich stiahnuť na našich internetových stránkach: www.v-elektra.sk
4. VOP sú vypracované v súlade s ustanovením § 273 Obchodného zákonníka v platnom znení a v súlade s energetickou legislatívou: najmä v súlade so zákonom č. 656/2004 Z.z. o energetike v platnom znení (ďalej Zákon o energetike), v súlade so zákonom č. 276/2001 Z.z. o regulácii v sieťových odvetviach v platnom znení (ďalej Zákon o regulácii), v súlade s nariadením vlády Slovenskej republiky č. 409/2007 Z.z. v platnom znení, ktorým sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie trhu s plynom (ďalej Pravidlá trhu) a v súlade s vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 337/2005 Z.z. v platnom znení, ktorou sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu technických podmienok prístupu a pripojenia do siete a pravidlá prevádzkovateľa siete.
5. Právne vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom konkrétne neupravené v Zmluve alebo vo VOP sa riadia najmä Obchodným zákonníkom, energetickou legislatívou a ďalšou platnou legislatívou Slovenskej republiky.
6. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o združenej dodávke plynu (ďalej Zmluva).
7. Uzatvorením Zmluvy Odberateľ súhlasí s tým, aby Dodávateľ uzatvoril s príslušným Prevádzkovateľom prepravnej sústavy (ďalej PS) a distribučnej sústavy (ďalej PDS) zmluvy o preprave a distribúcii plynu do odberného miesta Odberateľa, zahŕňajúce prepravu a distribúciu plynu a s tým spojené náklady. Súčasne odberateľ súhlasí s podmienkami PDS a s jeho prevádzkovým poriadkom, ktorý je schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej URSO). Tento dokument je záväzný pre všetkých účastníkov trhu s plynom. Odberateľ pred podpisom Zmluvy je povinný sa s ním riadne oboznámiť a po dobu platnosti Zmluvy sa s ním aj riadiť, v opačnom prípade zodpovedá za dôsledky vyplývajúce z nedodržania predpisov uvedených v prevádzkovom poriadku. Uzatvorením Zmluvy Odberateľ tiež súhlasí, aby Dodávateľ uzatvoril v prípade potreby zmluvu na uskladnenie zemného plynu dodávaného Odberateľovi.
8. Dodávateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti zo zmluvy o združenej službách dodávky plynu, resp. zmluvy o združenej dodávke plynu, ktorých súčasťou sú tieto VOP (postúpenie zmluvy) na tretiu osobu (zmena zmluvnej strany na strane dodávateľa) a to na plnenie zmluvy, ktoré ešte nebolo splnené (účinky k tomu, čo ešte nebolo splnené). Postúpenie zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti z postúpenej zmluvy (na obsah záväzku). Dodávateľ je povinný informovať odberateľa o postúpení zmluvy spôsobom, uvedeným v článku 10 bodu 2 týchto VOP. Postúpenie zmluvy v tomto prípade je voči odberateľovi účinné okamžikom, keď dodávateľ odberateľovi postúpenie oznámi. Odberateľ s takýmto postúpením zmluvy vopred súhlasí.
9. Dodávateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti zo zmluvy o združenej dodávke plynu, ktorých súčasťou sú tieto VOP (postúpenie zmluvy) na tretiu osobu (zmena zmluvnej strany na strane dodávateľa) a to na plnenie zmluvy, ktoré ešte nebolo splnené (účinky k tomu, čo ešte nebolo splnené). Postúpenie zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti z postúpenej zmluvy (na obsah záväzku).

Dodávateľ je povinný informovať odberateľa o postúpení zmluvy spôsobom, uvedeným v článku 10 týchto VOP. Postúpenie zmluvy v tomto prípade je voči odberateľovi účinné okamžikom, keď dodávateľ odberateľovi postúpenie oznámi. Odberateľ s takýmto postúpením zmluvy vopred súhlasí.

Článok 2.

Povinnosti a práva Dodávateľa

1. Dodávateľ je povinný dodať Odberateľovi plyn, opakovanou formou dodania, v dohodnutom množstve, čase a kvalite do odberného miesta Odberateľa, pokiaľ tomu nebránia okolnosti vyvolané PDS, vyššej moci alebo iné okolnosti, nezávislé na vôli Dodávateľa. Dodávateľ nezodpovedá za škodu, ani za ušlý zisk pri prerušení dodávky a distribúcie plynu alebo znížením jej kvality z dôvodov na strane prevádzkovateľa DS, PPS a poruchy na odbernom plynovom zariadení Odberateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje prevziať za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku za odberné miesto. Táto povinnosť Dodávateľa ho nezaväzuje v prípade, že Odberateľ bude počas trvania Zmluvy účastníkom vzťahu s iným dodávateľom, dodávajúcim plyn do odberného miesta Odberateľa.
3. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Odberateľa distribúciu plynu a ostatné distribučné služby od PDS.
4. Dodávateľ má právo na úhrady ceny za združenú dodávku plynu podľa Zmluvy a týchto VOP.

Článok 3.

Povinnosti a práva Odberateľa

1. Odberateľ sa zaväzuje udržiavať svoje odberné plynové zariadenie v stave, ktorý zodpovedá príslušným technickým normám a platným právnym predpisom. Odberateľ sa taktiež zaväzuje umožniť pre PDS prístup k týmto zariadeniam a prípadnú výmenu.
2. Odberateľ je povinný riadiť sa platnými pravidlami distribučnej sústavy a PDS.
3. Odberateľ sa zaväzuje neprekročiť dohodnutú rezervovanú kapacitu a dodržiavať podmienky stanovené v Zmluve o pripojení. V prípade prekročenia dohodnutej rezervovanej kapacity uhradí Odberateľ Dodávateľovi sankcie spojené s prekročením v súlade s platnou legislatívou.
4. Odberateľ sa zaväzuje z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na Dodávateľa podľa príslušných právnych predpisov, nemať počas doby účinnosti tejto Zmluvy zmluvný vzťah s iným Dodávateľom. Nedodržanie tohto záväzku zo strany Odberateľa je považované za podstatné porušenie zmluvných podmienok. Odberateľ v tomto prípade zodpovedá za vzniknuté škody na strane Dodávateľa. Takéto hrubé porušenie Odberateľa môže byť dôvodom odstúpenia od zmluvy zo strany Dodávateľa spojené so sankciami voči Odberateľovi.
5. Odberateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Dodávateľa najmä o podstatnej zmene v odbere plynu, vzniku havárie, odstávky, zmeny technologických postupov, výpadkov vo výrobe, atď.
6. Odberateľ je povinný poskytnúť všetky potrebné údaje Dodávateľovi na prípravu a uzatvorenie Zmluvy. Sú to údaje potrebné aj pre PDS. Medzi základné listiny a doklady patria: výpis z obchodného registra, živnostenský list, listinu o užívacom práve k nehnuteľnosti/objektu kde sa bude vykonávať samotná dodávka plynu, poprípade preukázať súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s jej užívaním.
7. Odberateľ je povinný, pri odbere plynu od Dodávateľa podľa Zmluvne stanovených podmienok, mať platne uzavretú zmluvu o pripojení odberného miesta zákazníka do distribučnej siete PDS. Ďalej je povinný oznámiť Dodávateľovi všetky skutočnosti, ktorých vznik vedie k odpojeniu odberného miesta od distribučnej siete PDS.
8. Odberateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi zmenu údajov uvedených v Zmluve do 5 pracovných dní od momentu,

- kedy nastali. Zanedbanie tejto povinnosti je považované za podstatné porušenie Zmluvy a dáva Dodávateľovi právo odstúpiť od Zmluvy a uplatňovať si náhradu vzniknutej škody.
9. Odberateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi, že je oslobodený od platenia spotrebnej dane zo zemného plynu a ešte pred podpisom Zmluvy doručí potvrdenie o tejto skutočnosti Dodávateľovi. V opačnom prípade bude Dodávateľ automaticky účtovať Odberateľovi aktuálnu hodnotu spotrebnej dane. Ďalej je Odberateľ povinný informovať Dodávateľa o všetkých zmenách týkajúcich sa tohto povolenia/osvedčenia v lehote do 5 pracovných dní od momentu, kedy zmena v povolení nastala.
 10. Odberateľ sa zaväzuje spolu s cenou za združenú dodávku plynu podľa Zmluvy a VOP uhradiť Dodávateľovi aj ďalšie platby a poplatky, ak Odberateľ svojim pričinením spôsobil vznik a potrebu ďalších úkonov zo strany Dodávateľa alebo PDS. Tieto sú spoplatňované podľa platného cenníka Dodávateľa alebo PDS.
 11. Zmluvné strany sa dohodli v prípade ak odberateľ:
 - a) poruší povinnosť odobrať plyn podľa zmluvy
 - b) poruší ktorúkoľvek povinnosť uvedenú v článku 3. Bod 4
 - c) poruší svoju povinnosť umožniť dodávateľovi dodať mu plyn podľa zmluvy na zmluvnej pokute vo výške 30% z dohodnutej ceny za dodávku plynu, vypočítanej ako súčin jednotkovej ceny, priemernej dennej spotreby a počtu dní trvania porušenia povinnosti pre každé jednotlivé porušenie. Odberateľ sa zaväzuje uhradiť zmluvnú pokutu podľa predchádzajúceho ustanovenia do 14 dní odo dňa, kedy bolo preukázateľne doručené jej vyúčtovanie. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na prípadnú náhradu škody. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť za škodu nemajú vplyv na povinnosť zaplatiť zmluvnú pokutu.
 12. Odberateľ je povinný sledovať informácie o vyhlásení obmedzujúcich regulačných opatrení podľa platnej legislatívy pre podnikanie v energetických odvetviach.

Článok 4.

Dodanie komodity - PLYNU, merania a odpočty

1. Dodávka plynu je splnená prechodom zemného plynu z príslušnej distribučnej sústavy cez meracie zariadenie od odborného miesta Odberateľa v predávajúcom mieste, dohodnutom v Zmluve. Za dodané množstvo sa považujú hodnoty, ktoré PDS poskytne Dodávateľovi podľa osobitných predpisov upravujúcich meranie a odovzdávanie údajov a podľa Prevádzkového poriadku PDS.
2. Dodávka plynu sa uskutoční len na základe platne uzatvorenej Zmluvy, v opačnom prípade sa odber plynu považuje za neoprávnený odber v zmysle ustanovenia § 59 ods. 1. písm. a) Zákona o energetike. Odberateľ je v prípade neoprávneného odberu povinný uhradiť poškodeným všetky náklady a náhradu škody, ktoré im týmto odberom vznikli.
3. Vlastnícke právo k zemnému plynu prechádza z Dodávateľa na Odberateľa v mieste dodania plynu, a to prevzatím plynu Odberateľom. Prechodom vlastníckeho práva prechádza na Odberateľa aj nebezpečenstvo škody.
4. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Jednotkou merania dodaného zemného plynu podľa tejto Zmluvy je kubický meter (m³) zemného plynu. Množstvo dodanej energie v kWh sa vypočíta ako súčin spalného tepla a normovaného objemu dodaného zemného plynu podľa platnej metodiky v Slovenskej republike - m³ * spalné teplo.
5. Plyn sa meria určeným meradlom a to v zmysle zákona číslo 142/2000 Z.z. o metrologii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
6. Odpočet určeného meradla sa vykonáva v súlade s prevádzkovým poriadkom PDS, pričom Odberateľ je povinný poskytnúť PDS k vykonaniu odpočtu všetku nevyhnutnú súčinnosť. Samotná fakturácia vyplýva z týchto údajov.

7. V prípade pochybností o správnosti nameraných údajov, resp. zistenia chyby na meracom zariadení, Odberateľ má právo nechať ho preskúšať. Podanie žiadosti o preskúšanie nezaväzuje Odberateľa Zákazníka povinnosti zaplatiť Dodávateľovi.

Článok 5.

Platobné podmienky a Cena

1. Dodávateľ fakturuje svojmu Odberateľovi odobraté množstvo plynu dodané do odborného miesta na základe nameraných údajov, ktoré má k dispozícii od PDS, a to odpočtom na určenom meradle alebo podľa typového diagramu v zmysle platného prevádzkového poriadku PDS. Ak má Odberateľ viac odborných miest, vystaví sa jedna spoločná faktúra.
2. Cena za združenú dodávku plynu je dohodnutá Zmluvou. Je určená podľa predpokladaného odberu plynu za všetky odborné miesta v zmysle uzatvorenej Zmluvy v príslušnom fakturačnom období. Pokiaľ nie je stanovená Individuálna cena.
3. Cena za distribúciu, prepravu, a ostatné súvisiace služby sú stanovené podľa platných cenových rozhodnutí URSO.
4. Faktúry vyhotovené prostriedkami hromadného spracovania (výpočtovou technikou) nemusia byť VE podpísané. Odberateľ berie na vedomie, že v prípade dohody medzi VE a odberateľom o elektronickom vyhotovení faktúry nie je VE povinná zasielať odberateľovi faktúru aj v tlačenej forme.
5. Ak odberateľ neuhradí akúkoľvek preddávkovú platbu (zálohu) alebo faktúru vyplývajúcu zo zmluvného vzťahu s VE v lehote splatnosti, VE má právo vyzvať odberateľa na zaplatenie zálohy alebo faktúry formou napr. písomnej výzvy na zaplatenie (upomienka) poštou, e-mailom, SMS správou alebo telefonicky a podobne. VE je oprávnená účtovať odberateľovi zmluvnú pokutu za písomnú výzvu v zmysle Cenníka externých služieb, zverejnenom na www.v-elektra.sk.
6. K účtovaným čiastkam sa pripočítava daň z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“) podľa platného právneho predpisu a ďalšie zákonom stanovené odvody a platby.
7. Splatnosť zálohovej faktúry a faktúry – daňového dokladu je 14 kalendárnych dní odo dňa vystavenia faktúry.
8. Rozhodujúcim dátumom pre splnenie platobných povinností Odberateľa uvedených v tejto zmluve je dátum pripísania peňažných prostriedkov na účet Dodávateľa.
9. Faktúra – daňový doklad - musí obsahovať náležitosti vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov na území SR.
10. Pri realizácii platby je Odberateľ povinný identifikovať platbu v súlade s vystavenou faktúrou, tak, že uvedie do variabilného symbolu (VS) na prevodnom príkaze číslo faktúry vystavenej Dodávateľom, v opačnom prípade sa dostáva do omeškania s úhradou príslušnej splátky až do času identifikácie platby.
11. V prípade omeškania s úhradou platieb záloh a faktúr, resp. vrátenia preplatku, je zmluvná strana, ktorá mešká s úhradou, povinná zaplatiť oprávnenej strane úrok z omeškania vo výške 0,05% z nezaplatených čiastky denne, až do zaplatenia.
12. Dodávateľ je oprávnený účtovať odberateľovi platby za služby a výkony v zmysle Cenníka externých služieb a výkonov, zverejňovaného na www.v-elektra.sk
13. VE je oprávnená v prípade nedodržania termínov splatnosti záloh a faktúr a taktiež v prípade, že odberateľ je registrovaný ako dlžník voči štátnym orgánom, poisťovniam, alebo dosiahne negatívne hospodárske výsledky požadovať od odberateľa poskytnutie peňažnej zábezpeky (kaucie) vo výške dvojnásobku očakávaných priemerných mesačných platieb za dodávku plynu, distribúciu a prepravu, pokiaľ nie je dohodnutý iný spôsob zábezpeky. Odberateľ je povinný bez zbytočného odkladu takejto požiadavke vyhovieť, pričom porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.

Článok 6.

Vyššia moc – okolnosti vylučujúce zodpovednosť

1. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a že by túto prekážku v čase vzniku predvídala. V prípade pochybností, či okolnosť vylučujúca zodpovednosť nastala, sa má za to, že všetky podmienky v predchádzajúcej vete musia byť splnené súčasne.
2. V prípade, ak niektoré zo zmluvných strán je bránené v plnení prevzatých záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, je táto zmluvná strana zbavená povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a druhá strana je adekvátneho protiplnenia, no len v takom rozsahu, v akom je nemožnosť plnenia (protiplnenia) ovplyvnená týmito okolnosťami.
3. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa nepovažujú okolnosti, ktoré vznikli v čase, keď povinná zmluvná strana už bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa tiež nepovažujú okolnosti, ktoré vznikli ako dôsledok hospodárskych pomerov povinnej zmluvnej strany.
4. Zmluvná strana, ktorá sa pri plnení záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy odvoláva na okolnosti vylučujúce zodpovednosť, je povinná bez zbytočného odkladu písomne oznámiť druhej zmluvnej strane podrobné informácie o týchto okolnostiach. Zmluvná strana, ktorá sa na okolnosti vylučujúce zodpovednosť odvoláva je tiež povinná bez zbytočného odkladu vykonať všetky opatrenia, aby mohla byť Zmluva plnená.
5. Ak z dôvodu okolností vylučujúcich zodpovednosť nie je možné plniť záväzky vyplývajúce zo Zmluvy viac ako 3 mesiace, sú zmluvné strany povinné rokovať o obojstranne prijateľnom riešení situácie.
6. Ak z dôvodu okolností vylučujúcich zodpovednosť nie je možné plniť záväzky vyplývajúce zo Zmluvy viac ako 6 mesiacov a súčasne boli splnené povinnosti podľa predchádzajúcich odsekov 6.4 a 6.5, má každá zmluvná strana právo odstúpiť od Zmluvy.

Článok 7.

Stav núdze

1. V prípade stavu núdze sa zmluvné strany riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 656/2004 Z. z. v platnom znení a súvisiacimi platnými právnymi predpismi.

Článok 8.

Zánik a ukončenie Zmluvy

1. Zmluva uzatvorená na dobu určitú zaniká dohodnutým dňom. Povinnosť vysporiadania záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy zostáva aj po uplynutí tejto doby nedotknutá.
2. Ak počas platnosti Zmluvy uzatvorí zmluvné strany novú Zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom účinnosti novej Zmluvy zanikne pôvodná Zmluva. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú je možné ukončiť: a/ dohodou zmluvných strán, b/ výpoveďou jednej zmluvnej strany, c/ odstúpením jednej zmluvnej strany. a/ Zmluvu je možné ukončiť vždy dohodou zmluvných strán.

b/ Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú je možné vypovedať ktoroukoľvek zo zmluvných strán a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpoveďná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.

c/ Odberateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť v prípade jej podstatného porušenia Dodávateľom. Za podstatné porušenie Zmluvy Dodávateľom sa považuje:

- bezdôvodné ukončenie dodávky plynu,
- bezdôvodné neposkytovanie alebo bezdôvodné nezabezpečenie služieb v súlade so Zmluvou,

- omeškanie s úhradou splatného záväzku o viac ako 14 dní po doručení upomienky.
- ďalšie porušenie, ak je výslovne uvedené v Zmluve a vo VOP

Dodávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť v prípade jej podstatného porušenia Odberateľom. Za podstatné porušenie Zmluvy Odberateľom sa považuje:

- neoprávnený odber plynu Odberateľom v zmysle Zákona o energetike,
 - porušenie Prevádzkového poriadku PDS Odberateľom,
 - ak Odberateľ nie je vlastníkom OM a vlastník požiada o zmenu odberateľa na OM,
 - ak Odberateľ mešká s platením vyúčtovacích faktúr alebo preddavkových platieb za odobratý plyn podľa tejto zmluvy, a to aj napriek dodatočnej výzve, dlhšie ako 10 kalendárnych dní od dátumu splatnosti
 - ak Odberateľ mešká zo zaplatením zmluvných pokút, úrokov z omeškania a náhrad v stanovených termínoch a to aj napriek dodatočnej výzve, dlhšie ako 10 kalendárnych dní od dátumu splatnosti
 - ak Odberateľ nezaplatí ani po výzve Dodávateľa cenu za plyn alebo iné služby alebo preddavkovú platbu na túto cenu alebo inú splatnú peňažnú čiastku (najmä: zmluvnú pokutu, úroky z omeškania, náklady spojené s výzvou), a to ani po dodatočne stanovenej lehote v tejto výzve,
 - ďalšie porušenie, ak je výslovne uvedené v Zmluve a vo VOP.
3. Každá zo zmluvných strán je oprávnená od Zmluvy odstúpiť v prípade, ak na majetok druhej zmluvnej strany bol vyhlásený konkurz alebo bolo zastavené konkurzné konanie pre nedostatok majetku alebo začala reštrukturalizačné konanie.
 4. Odstúpenie od Zmluvy je účinné 7 kalendárnych dní po doručení oznámenia o odstúpení od Zmluvy oprávnenému odberateľovi. Odberateľ je však povinný platiť cenu za plyn a ďalšie platby podľa Zmluvy a plniť si všetky povinnosti podľa Zmluvy až do momentu odpočítania stavu na meracom zariadení.
 5. Možnosť prerušenia alebo ukončenia dodávky plynu je upravená v platných právnych predpisoch a v Poriadku PDS.

Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo ukončiť dodávku plynu Odberateľovi aj v prípadoch, kedy je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo ukončiť dodávku plynu v ktoromkoľvek odbernom mieste, prípadne vo všetkých odberných miestach Odberateľa. V takomto prípade nevzniká Odberateľovi právo na náhradu škody ani ušlého zisku. Odberateľ súhlasí s tým, že prerušenie alebo ukončenie dodávky plynu uskutoční Prevádzkovateľ distribučnej siete na žiadosť Dodávateľa a na náklady Odberateľa.

Článok 9.

Reklamácie a riešenie sporov

1. Ak zistí ktorákoľvek zo zmluvných strán chybu alebo nezrovnalosť pri vyúčtovaní platieb podľa Zmluvy, majú zmluvné strany nárok na vzájomné vysporiadanie.
2. V prípade vzniku situácie podľa predchádzajúceho ustanovenia, zmluvná strana, ktorá zistila tento stav je povinná druhej zmluvnej strane doručiť výzvu k odstráneniu nezrovnalostí, teda reklamáciu. Reklamácia obsahuje najmä:
 - identifikačné údaje vyzývajúcej zmluvnej strany,
 - identifikačné údaje reklamovanej faktúry,
 - presný popis reklamovanej skutočnosti vrátane prípadnej dokumentácie rozhodujúcej pre posúdenie reklamácie,
 - podpis reklamujúcej zmluvnej strany alebo oprávneného zástupcu.
3. Každá zmena alebo doplnenie reklamácie sa považuje za novú reklamáciu.

4. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa splatnosti príslušnej faktúry, v ktorej sa reklamovaná skutočnosť prejavila.
5. Reklamácia nemá odkladný účinok na splatnosť vyúčtovaných platieb.
6. Zmluvná strana vyzvaná k reklamácií, túto prešetrí a výsledok písomne oznámi druhej zmluvnej strane do 15 dní odo dňa doručenia reklamácie. Ak bola reklamácia opodstatnená, bude do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie vysporiadaný rozdiel v platlách.
7. Pri prešetrovaní reklamácie je Odberateľ povinný umožniť PDS kontrolu meradla, kontrolu plynových spotrebičov, prípadne ďalšie úkony.
8. Reklamácia sa uplatňuje písomne na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve.
9. Všetky ostatné náležitosti a postupy sa riadia platnými právnymi predpismi, prípadne VOP.
10. Vzťahy vyplývajúce z tejto Zmluvy sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonníkom v platnom znení, Zákonom o energetike v platnom znení, Zákonom o regulácii v platnom znení, Pravidlami trhu a ďalšou platnou energetickou legislatívou.
11. Rozhodným právom pre posudzovanie vzťahov vyplývajúcich z tejto Zmluvy je právo Slovenskej republiky.
12. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory prednostne dohodou. Ak sa nedohodnú, tak všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie budú riešené pred Rozhodcovským súdom Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory v Bratislave pred troma rozhodcami podľa jeho základných vnútorných právnych predpisov. Strany sa podrobia rozhodnutiu tohto súdu. Jeho rozhodnutie bude pre strany záväzné.

Článok 10. Doručovanie

1. Všetky oznámenia, dokumenty, upomienky a ostatná korešpondencia medzizmluvnými stranami sa doručuje nasledovnými spôsobmi:
 - **osobným** doručením, prípadne doručenie kuriérom; zásielka sa považuje za doručenie dňom jej odovzdania zodpovednej osobe adresáta na adrese, ktorá je uvedená v Zmluve, alebo
 - **doporučenou poštovou** zásielkou; zásielka sa považuje za doručenie:
 - dňom odopretia zásielky, ak ju adresát odoprel prevziať,
 - dňom vrátenia zásielky odosielateľovi, ak sa mu zásielka vrátila, lebo bol adresát neznámy,
 - piatym dňom od uloženia zásielky na pošte, ak adresát zásielku nevyzdvihol v určenej odbernej lehote, alebo
 - **faxovým prenosom**; písomnosť sa považuje za doručenie v pracovný deň do 16,00 hodiny v prípade, ak odosielateľ obdržal spätné potvrdenie o úspešnom doručení z príjemcovho faxového prístroja a príjemca totodoručenie súčasne potvrdil doporučenou poštovou zásielkou do troch dní odo dňa prijatia faxovej správy, alebo
 - **elektronicky (e-mailom)**; písomnosť sa považuje za doručenie momentom obdržania spätného elektronického potvrdenia o úspešnom doručení alebo prečítaní z príjemcovej e-mailovej schránky.
2. Ustanovenia predchádzajúceho bodu neplatia, pokiaľ sa jedná o písomnosti, ktoré upravujú vznik, zmenu alebo zánik práv a povinností podľa tejto zmluvy. V tomto prípade bude písomnosť preukázateľne doručená na doručenu.

Článok 11. Záverečné ustanovenia

1. Všetky informácie súvisiace s prípravou Zmluvy a s uzatvorenou Zmluvou, ktoré nie sú verejne dostupné sa považujú za striktné dôverné a ani jedna zo zmluvných strán nie je oprávnená ich poskytnúť tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej

- strany. Zmluvné strany môžu poskytnúť dôverné informácie tretej osobe len v prípade, k to vyžaduje platný právny predpis. Zmluvné strany môžu poskytnúť dôverné informácie svojim akcionárom, spoločníkom, poradcem a poskytovateľom služieb, ktorých zmluvné strany tiež zaviazali mlčanlivosťou. Tento záväzok zmluvných strán platí počas trvania Zmluvy a tiež 3 roky po jej ukončení.
2. V prípade, ak sa stane niektoré ustanovenie Zmluvy (vrátane VOP) neplatným alebo neúčinným, nebude mať táto skutočnosť vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu nahradiť neplatné a neúčinné ustanovenie novým platným a účinným ustanovením tak, aby najlepšie zodpovedalo pôvodne zamýšľanému obsahu a účelu neplatného a neúčinného ustanovenia. Do doby nahradenia podľa predchádzajúcej vety platí zodpovedajúca úprava platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
3. Dodávateľ je oprávnený meniť VOP prípadne ich nahradiť novými VOP. O tejto skutočnosti je Dodávateľ povinný informovať Odberateľa prostredníctvom svojej internetovej stránky, prípadne iným vhodným spôsobom. Ak Odberateľ v jednomesačnej lehote nedoručí Dodávateľovi svoj výslovný písomný súhlas so zmenenými prípadne novými VOP, znamená to, že ich akceptuje a stávajú sa záväznými pre obidve zmluvné strany. Ak v tejto jednomesačnej lehote Odberateľ doručí Dodávateľovi svoj písomný súhlas a zmluvné strany sa nedohodnú inak, predmetná zmluva sa bude aj naďalej riadiť pôvodnými VOP. Ak do účinnosti zmenených prípadne nových VOP nebude od Zmluvy odstúpené ani jednou zo zmluvných strán, tieto zmenené prípadne nové VOP sa stávajú záväznými pre obidve zmluvné strany odo dňa ich účinnosti.
4. Odberateľ súhlasí, aby pre účely plnenia Zmluvy a obchodnej spolupráce osôb, podieľajúcich sa na plnení Zmluvy Dodávateľ zhromažďoval, spracovával a uschovával osobné údaje týchto fyzických osôb, a to najmä meno, priezvisko, bydlisko, kontaktné údaje. Ochrana osobných údajov bude zabezpečená v súlade so zákonom číslo 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.
5. Zmeny Zmluvy musia byť vykonané formou písomných dodatkov, podpísaných oprávnenými zástupcami zmluvných strán. Zmeny identifikačných údajov zmluvných strán, osobných údajov, adresy pre doručovanie, zmeny kontaktných osôb sú zmluvné strany povinné oznámiť druhej zmluvnej strane do 5 pracovných dní od momentu, kedy nastali; zmeny týchto údajov sa nepovažujú za zmeny Zmluvy, ktoré musia byť vykonané formou dodatku.
6. Práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy prechádzajú na právnych nástupcov zmluvných strán.
7. Ak sú v rozpore ustanovenia v Zmluve s ustanoveniami vo VOP, tak majú prednosť ustanovenia v Zmluve pred ustanoveniami vo VOP.
8. Zmluva je uzatváraná v dvoch exemplároch, z ktorých po jednom obdrží každá zo zmluvných strán.
9. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, je zmluvný vzťah medzi Dodávateľom a Odberateľom uzatvorený na dobu neurčitú.
10. VOP sú platné od 3.6.2015a účinné od 4.6.2015.

V - Elektra Slovakia, a.s.
Moyzesova 17, 036 01 Martin
OR Žilina, vl. č. 10862
IČO: 36421693, DIČ: 2021
IČ DPH: SK2021064F