

Vzorové obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pri dodávke elektriny

PRVÁ ČASŤ Predmet a pojmy

Článok I Predmet úpravy

Tieto obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pri dodávke elektriny (ďalej len „obchodné podmienky“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny v domácnosti vznikajúce pri dodávke elektriny. Univerzálnou službou je služba pre odberateľov elektriny v domácnosti, ktorú poskytuje dodávateľ elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny v ustanovenej kvalite za primerané, konkurencieschopné, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny.

Článok II. Základné pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie:

1. **odberateľom elektriny** odberateľ elektriny v domácnosti, t.j. fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti a uzatvoril, alebo má záujem uzatvoriť, zmluvu o združenej dodávke elektriny,
2. **dodávateľom elektriny** právnická osoba, ktorá má povolenie na dodávku elektriny a poskytuje univerzálnu službu,
3. **dodávkou elektriny** predaj elektriny odberateľovi elektriny,
4. **úradom** Úrad pre reguláciu sieťových odvetví,
5. **zmluvou o združenej dodávke elektriny** zmluva uzatvorená medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny, ktorou sa dodávateľ elektriny zaväzuje dodávať odberateľovi elektriny elektrinu vymedzenú množstvom a časovým priebehom výkonu, zabezpečiť distribúciu elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny, vrátane súvisiacich služieb, a prevziať za odberateľa elektriny zodpovednosť za odchýlku a odberateľ elektriny sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi elektriny cenu za dodanú elektrinu a za distribúciu elektriny a súvisiace služby (ďalej len „zmluva“),
6. **odchýlkou** odberateľa elektriny odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom odberu elektriny a odobratým množstvom elektriny v reálnom čase,
7. **odberným miestom** miesto odberu elektriny odberateľa elektriny vybavené určeným meradlom, pozostávajúce z jedného alebo viacerých meracích bodov (ďalej len „OM“),
8. **prevádzkovateľom distribučnej sústavy** (ďalej len „PDS“) fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny na časti vymedzeného územia,
9. **distribúciou elektriny** preprava elektriny distribučnou sústavou na časti vymedzeného územia na účel jej prepravy odberateľovi elektriny,
10. **určeným meradlom** prostriedok podliehajúci povinnej metrologickej kontrole alebo posúdeniu zhody podľa zákona č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie,

11. **cenníkom** v čase dodávky elektriny platný a účinný cenník dodávateľa elektriny, obsahujúci ceny a podmienky uplatňovania cien za dodávku elektriny, vydávaný dodávateľom elektriny v súlade s platným cenovým rozhodnutím úradu,
12. **SIPO** sústredené inkaso platieb obyvateľstva,
13. **EIC kódom** identifikátor OM, ktorým je šesťnásťmiestny kód pridelovaný podľa štandardu združenia prevádzkovateľov, vydávaný lokálnym vydávateľom identifikačných čísiel alebo ním splnomocnenou osobou.

DRUHÁ ČASŤ

Obchodné podmienky dodávateľa elektriny

Článok III.

Uzatvorenie zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára:
 - 1.1. osobne v priestoroch zákazníckeho centra alebo iného obchodného miesta dodávateľa elektriny za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, a to na podnet odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny,
 - 1.2. v mieste trvalého bydliska odberateľa elektriny alebo v iných miestach mimo prevádzkových priestorov dodávateľa elektriny za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, ak si odberateľ elektriny vyžiadal návštevu dodávateľa elektriny,
 - 1.3. záväzným a včasným prijatím písomného návrhu osobne, prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskou službou, pričom odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny nie sú súčasne prítomní pri podpisovaní zmluvy,
 - 1.4. telefonicky, za podmienok ustanovených dodávateľom elektriny (napr. zákaznícka linka dodávateľa elektriny), s následným písomným doručením zmluvy odberateľovi elektriny; ak dodávateľ elektriny telefonicky kontaktuje odberateľa elektriny s ponukou na uzavretie alebo zmenu zmluvy, je povinný odberateľovi elektriny na začiatku každého rozhovoru oznámiť svoje identifikačné údaje, ako aj zámer telefonической komunikácie,
 - 1.5. elektronicky, za podmienok ustanovených dodávateľom elektriny (napr. prostredníctvom formulára na webovom sídle dodávateľa elektriny, mobilnej aplikácie dodávateľa elektriny alebo iným spôsobom diaľkovej komunikácie), bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
2. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú obchodné podmienky a cenník.
3. Osoba odlišná od odberateľa elektriny je oprávnená uzatvoriť zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva, to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti s odberateľom elektriny a blízke osoby odberateľa elektriny.
4. Obchodné podmienky sa vydávajú v písomnej podobe v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ elektriny zverejňuje na svojom webovom sídle, najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny, pričom odberateľ elektriny má právo byť o zmene obchodných podmienok informovaný a v prípade nesúhlasu s nimi má právo od zmluvy odstúpiť.
5. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a obsahuje aj deň začatia dodávky elektriny, dobu trvania zmluvy a informáciu, či je možné zmluvu vypovedať alebo obnoviť a za akých podmienok, vrátane informácie o zmluvnej pokute pre prípad porušenia povinnosti odberateľa elektriny počas dohodnutej doby alebo počas trvania zmluvného vzťahu odoberať elektrinu a informácie, či je zmluvu možné vypovedať bez poplatku. Každá

zmluva sa vzťahuje len na jedno OM odberateľa elektriny.

6. Uzatvorením zmluvy odberateľ elektriny potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti, alebo má písomný súhlas vlastníka nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy do OM, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „Oprávnený vzťah k nehnuteľnosti“). Dodávateľ elektriny má právo požiadať odberateľa elektriny o predloženie dokladu preukazujúceho Oprávnený vzťah k nehnuteľnosti a odberateľ elektriny je povinný, na základe požiadavky dodávateľa elektriny, predložiť doklad preukazujúci Oprávnený vzťah k nehnuteľnosti dodávateľovi elektriny.
7. Z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku, odberateľ elektriny nesmie mať v čase platnosti a účinnosti zmluvy uzavretú inú platnú a účinnú zmluvu s iným dodávateľom elektriny, ktorej predmetom je dodávka elektriny do OM, do ktorého zabezpečuje dodávku elektriny iný dodávateľ elektriny. Pre vylúčenie pochybností platí, že nejde o porušenie tejto povinnosti v prípade, ak odberateľ elektriny uzavrie s iným dodávateľom elektriny zmluvu podľa predchádzajúcej vety, ak má takáto zmluva nadobudnúť účinnosť až zmenou dodávateľa elektriny. Pri dodávke elektriny uskutočňovanej na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny môže mať odberateľ elektriny jedného alebo viacerých dodávateľov elektriny na dodávku elektriny do OM. Registrácia OM u viac ako jedného dodávateľa elektriny je podmienená prevzatím zodpovednosti za odchýlku na OM jedným vybraným dodávateľom, ktorý má zabezpečenú zodpovednosť za odchýlku odberateľa elektriny za celé množstvo elektriny dodanej všetkými dodávateľmi elektriny do tohto OM.
8. Zmluva obsahuje všetky povinné náležitosti vyplývajúce z príslušnej platnej legislatívy, najmä zo zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o energetike“) a vyhlášky Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 207/2023 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou, obsahové náležitosti prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou a rozsah obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy (ďalej len „pravidlá trhu“).
9. Odberateľ elektriny má počas trvania zmluvného vzťahu s dodávateľom elektriny právo na poskytnutie obsahu uzatvorenej zmluvy o združenej dodávke elektriny alebo inej zmluvy, ktorej uzatvorenie je podmienené uzatvorením zmluvy o združenej dodávke elektriny. Ak o to odberateľ elektriny požiada, má dodávateľ elektriny povinnosť do 15 dní od doručenia žiadosti poskytnúť obsah uzatvorenej zmluvy podľa prvej vety v podobe určenej odberateľom elektriny. Pri poskytnutí obsahu uzatvorenej zmluvy v inej ako elektronickej podobe je odberateľ elektriny povinný uhradiť náklady spojené s vyhotovením obsahu uzatvorenej zmluvy a jeho dorúčením prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za dodávku elektriny je stanovená v súlade s cenovým rozhodnutím úradu a určená cenníkom, ktorý je zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny. Z označenia sadzieb v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z cien, uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu, ide; tým nie je dotknutá možnosť dohodnutia výhodnejšej ceny pre odberateľa elektriny, ako je cena vyplývajúca z cenníka v súlade s príslušným cenovým rozhodnutím úradu.
2. Cena za dodávku elektriny sa uplatňuje pre každé OM samostatne.
3. Dodávateľ elektriny má právo zmeniť cenu za dodávku elektriny v súlade s cenovými rozhodnutiami úradu. Odberateľ elektriny má právo byť informovaný o každej zmene ceny a v prípade nesúhlasu má právo od zmluvy odstúpiť. Zmena cenníka, týkajúca sa zmeny ceny za dodávku elektriny, sa uverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom

- sídle dodávateľa elektriny, a zároveň zverejnením na prevádzkových miestach, resp. zákazníckych centrách dodávateľa elektriny. Informácia o zmene ceny môže byť na základe vzájomnej dohody zasielaná odberateľovi elektriny aj iným vhodným spôsobom; tým nie je dotknutá povinnosť dodávateľa elektriny podľa predchádzajúcej vety.
4. Dodávateľ elektriny fakturuje odber elektriny podľa údajov zistených PDS odpočtom určeného meradla, samoodpočtom alebo podľa typového diagramu dodávky podľa prevádzkového poriadku PDS. Dodané a odobraté množstvo elektriny sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi, ako aj zákonom o energetike a pravidlami trhu.
 5. Fakturačným obdobím pre dodávku elektriny do OM podľa zmluvy je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny. Odber elektriny je vymedzený cyklickými odpočtami určených meradiel v súlade s prevádzkovým poriadkom PDS. Dodávateľ elektriny vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné OM odberateľa elektriny, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne. Vyúčtovaciu faktúru za spotrebu elektriny môže dodávateľ elektriny vystaviť aj v prípade mimoriadneho odpočtu, najmä pri ukončení odberu a pod. Fakturačné obdobie sa nemusí zhodovať s odpočtovým obdobím a môže pozostávať z viacerých odpočtových období.
 6. V prípade OM odberateľa elektriny, vybaveného inteligentným meracím systémom, sa vyúčtovanie odberu elektriny vykonáva mesačne, na základe skutočnej spotreby elektriny zistenej PDS. Odberateľ elektriny, ktorého OM je vybavené inteligentným meracím systémom, sa môže zároveň dohodnúť s dodávateľom elektriny na vyúčtovaní odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné OM odberateľa elektriny, pre ktoré je zmluva uzatvorená. Vyúčtovanie formou vyúčtovacej faktúry sa vykoná najmenej jedenkrát ročne. Vyúčtovaciu faktúru za spotrebu elektriny môže dodávateľ elektriny vystaviť aj v prípade mimoriadneho odpočtu, najmä pri ukončení odberu a pod.
 7. Odberateľ elektriny je povinný uhrádzať dodávateľovi elektriny, za dohodnuté opakované dodávky elektriny, v priebehu fakturačného obdobia, zmluvne dohodnuté preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý dodávateľ elektriny doručí odberateľovi elektriny prvýkrát po uzatvorení zmluvy a následne na každé ďalšie fakturačné obdobie spoločne s vyúčtovacou faktúrou. Pri určení výšky preddavkových platieb na ďalšie fakturačné obdobie, dodávateľ elektriny zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie, pričom stanovená výška bude zohľadňovať odber elektriny odberateľa elektriny za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Dodávateľ elektriny alebo odberateľ elektriny môže navrhnúť zmenu výšky preddavkových platieb, pri zmene výšky odberu elektriny odberateľa elektriny, oproti predchádzajúcemu porovnateľnému fakturačnému obdobiu a/alebo pri zmene ceny za združenú dodávku elektriny. Maximálny počet preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11.
 8. Doručením nového rozpisu preddavkových platieb, ktorý pokrýva obdobie alebo časť obdobia skôr vystaveného rozpisu preddavkových platieb, sa končí platnosť pôvodného rozpisu preddavkových platieb.
 9. Po zistení odberu elektriny, za príslušné fakturačné obdobie, vypočíta dodávateľ elektriny rozdiel medzi cenou stanovenou na základe odberu elektriny a súčtom prijatých preddavkových platieb prislúchajúcich fakturačnému obdobiu, pre ktoré je vystavená vyúčtovacia faktúra. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi elektriny vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné OM odberateľa elektriny v súlade s cenníkom platným a účinným v čase dodávky elektriny, pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté inak.

10. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, pokiaľ nie je dohodnuté inak a spôsobom dohodnutým v zmluve. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nesmie byť kratšia ako 14 dní odo dňa jej vystavenia.
11. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom elektriny dohodnutým spôsobom, má odberateľ elektriny právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou.
12. Všetky platby podľa zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v zmluve a s uvedením variabilného symbolu prislúchajúcemu danej platbe. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky, SIPO) znáša každý účastník zmluvy sám.
13. Pri bezhotovostnom prevode z bankového účtu sa za deň úhrady platby považuje deň, v ktorom bola platba pripísaná na účet dodávateľa elektriny alebo odberateľa elektriny. Ak odberateľ elektriny vykoná úhradu platby s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju použije na iný bankový účet dodávateľa elektriny, ako je uvedený na faktúre, v rozpise preddavkových platieb, upomienke a pod. a zároveň platbu nie je možné identifikovať iným spôsobom, takáto platba sa považuje za neuhradenú a dodávateľ elektriny je oprávnený vrátiť odberateľovi elektriny platbu ako neidentifikovateľnú a účtovať mu úrok z omeškania vo výške určenej všeobecne záväzným právnym predpisom, a to od dátumu splatnosti faktúry, resp. preddavkovej platby podľa rozpisu preddavkových platieb, až do jej riadnej úhrady. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet dodávateľa elektriny alebo odberateľa elektriny sa za deň úhrady platby považuje deň, kedy poštový podnik prijal hotovosť. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
14. V prípade, ak pri nedoplatku z vyúčtovacej faktúry odberateľ elektriny požiada dodávateľa elektriny o plnenie dlžných platieb v splátkach dodávateľ elektriny môže povoliť odberateľovi elektriny takéto plnenie stanovením primeranej výšky a počtu splátok.
15. Odberateľ elektriny má právo na poskytnutie informácií o alternatívnych opatreniach predchádzajúcich odpojeniu z dôvodu neplnenia zmluvných povinností odberateľa elektriny, a to v dostatočnom predstihu pred plánovaným odpojením. Alternatívne opatrenia zahŕňajú najmä informácie o tom, či dodávateľ elektriny umožňuje odberateľovi elektriny pred odpojením dohodnúť plnenie dlžných platieb v splátkach, informácie o podmienkach takeého plnenia a odkaz na webové sídlo úradu s informáciami o súvisiacich právach odberateľa elektriny.
16. Odberateľ elektriny má právo na výber listinnej podoby alebo elektronickej podoby bezodplatného poskytovania vyúčtovania za dodávku elektriny, informácií o vyúčtovaní za dodávku elektriny, informácií o údajoch, ktoré sú podkladom pre vyhotovenie vyúčtovania, a ak nie je vyúčtovanie založené na skutočnej spotrebe, aj vysvetlenia spôsobu, akým je vyúčtovanie vyhotovené.
17. Ak odberateľ elektriny neuhradí preddavkovú platbu alebo nedoplatok z vyúčtovacej faktúry do určeného dňa splatnosti, dodávateľ elektriny je povinný
 - 17.1 odberateľa elektriny na tento stav upozorniť,
 - 17.2 určiť nový termín splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako 30 pracovných dní odo dňa odoslania upozornenia o neuhradení záväzku,
 - 17.3 odoslať upozornenie písomne prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb do vlastných rúk; pričom náklady na odoslanie upozornenia znáša odberateľ elektriny.
18. Písomné upozornenie dodávateľa elektriny obsahuje aj poučenie o prerušení dodávky elektriny, ak odberateľ elektriny nesplní svoj záväzok ani v dodatočnej lehote. Písomné upozornenie dodávateľa elektriny obsahuje taktiež informáciu o prostriedkoch

a možnostiach, ktoré môže odberateľ elektriny využiť na riešenie svojej situácie, a to možnosť

- 18.1 uplatniť si na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny nároky vyplývajúce z pomoci v hmotnej núdzi a osobitne o nárok na príspevok na bývanie, ktorý je určený na čiastočnú úhradu nákladov spojených s bývaním,
 - 18.2 požiadať obec o poskytnutie sociálnej služby a osobitne sociálnej služby z dôvodu straty bývania alebo ohrozenia stratou bývania,
 - 18.3 vyhľadať bezplatné poradenstvo fyzickej osobe pri riešení problémov s dlhmi.
19. Dodávateľ elektriny je povinný odoslať prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb do vlastných rúk odberateľovi elektriny najneskôr osem pracovných dní pred plánovaným prerušením dodávky elektriny informáciu o dátume plánovaného prerušenia dodávky elektriny. Náklady na odoslanie informácie znáša odberateľ elektriny.
 20. Vzor vyúčtovania dodávky elektriny pre odberateľa elektriny (vzorová faktúra) je prílohou obchodných podmienok dodávateľa elektriny.

TRETIA ČASŤ

Podmienky dodávky elektriny, merania elektriny, obmedzenie a prerušenie distribúcie elektriny, dodávateľ poslednej inštancie

Článok V. Meranie elektriny

Meranie množstva odobranej elektriny uskutočňuje PDS určeným meradlom vo vlastníctve PDS v OM v súlade s prevádzkovým poriadkom PDS a technickými podmienkami, ktoré má PDS zverejnené na svojom webovom sídle.

Článok VI. Obmedzenie a prerušenie distribúcie elektriny

1. Distribúcia elektriny do OM odberateľa elektriny môže byť prerušená alebo obmedzená v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas, v prípadoch a za podmienok ustanovených všeobecne záväzným právnym predpisom.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny je PDS povinný miestne obvyklým spôsobom a zverejnením na svojom webovom sídle oznámiť odberateľovi elektriny najmenej 15 dní vopred začiatok obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny a dobu trvania obmedzenia, alebo prerušenia distribúcie elektriny.

Článok VII. Dodávateľ poslednej inštancie

1. V prípade, ak dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu odberateľom elektriny alebo dôjde k zastaveniu procesu zmeny dodávateľa elektriny a zároveň ku dňu prerušenia dodávok elektriny nemajú odberatelia elektriny zabezpečenú dodávku iným spôsobom, nasledujúcim dňom začína v súlade s ustanoveniami zákona o energetike a pravidlami trhu dodávka poslednej inštancie.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr, v prípade, že odberateľ elektriny uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom elektriny, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.

3. PDS bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu, oznámi odberateľovi elektriny:
 - 3.1. deň, od ktorého sa začína dodávka elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 3.2. dôvod začatia dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 3.3. dobu trvania dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 3.4. možnosti ukončenia dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie.

ŠTVRTÁ ČASŤ

Spoločné ustanovenia

Článok VIII.

Reklamačné konanie

1. Odberateľ elektriny má právo podať reklamáciu dodávateľovi elektriny, pričom miesto, spôsob a lehota reklamácie a reklamačného konania sú uvedené v zmluve a spravujú sa všeobecne záväznými právnymi predpismi a reklamačným poriadkom, ktorý musí byť zverejnený na webovom sídle dodávateľa.
2. Odberateľ elektriny 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 elektriny (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Podanie, ktorým odberateľ elektriny uplatní svoje právo na reklamáciu je písomné a obsahuje najmä:
 - 3.1 identifikáciu odberateľa elektriny a EIC kód OM,
 - 3.2 popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - 3.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - 3.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
 - 3.5 podpis odberateľa elektriny, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
 - 3.6 v prípade reklamácie fakturovaného množstva elektriny, stav meradla k dátumu reklamácie, prípadne stavy meradla počas reklamovaného obdobia, ak ich odberateľ elektriny má k dispozícii.
4. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
5. V prípade, že odberateľ elektriny nepodá reklamáciu spôsobom stanoveným reklamačným poriadkom, ale z podania je jasné, že ide o reklamáciu, takto podaná reklamácia je posúdená, akoby bola podaná správne.

Článok IX.

Alternatívne riešenie (spotrebiteľských) sporov

1. Odberateľ elektriny je oprávnený podať subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu s dodávateľom elektriny podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2. Ak si odberateľ elektriny zvolí úrad, ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu doručí na adresu úradu: Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava 3 alebo elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk.

Článok X. Ochrana osobných údajov

Dodávateľ elektriny je oprávnený spracúvať osobné údaje odberateľa elektriny, uvedené v zmluve, na účel jednoznačnej identifikácie odberateľa elektriny, zabezpečenie dodávky elektriny, poskytovania služieb súvisiacich so zmluvou, archiváciu zmlúv a vymáhanie vzniknutých pohľadávok v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok XI. Doručovanie

1. Písomnosti si dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny doručujú:
 - 1.1 osobným doručením,
 - 1.2 do elektronickej schránky,
 - 1.3 na elektronicкую e-mailovú adresu,
 - 1.4 prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby.
2. Písomnosť sa považuje za doručeníu aj v prípade odmietnutia jej prevzatia adresátom, a to dňom, kedy bolo prevzatie doručovanej písomnosti odmietnuté, a to aj v prípade, keď sa o jej obsahu nedozvedel.
3. Adresou na doručovanie je adresa pobytu, resp. e-mailová adresa, ktoré sú dohodnuté v zmluve, resp. ktoré sú nahlásené v prípade zmeny po podpise zmluvy.

PIATA ČASŤ Zánik zmluvy

Článok XII. Ukončenie zmluvy

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, ak odberateľ elektriny preukáže, že ukončuje odber elektriny do OM, a to najmä z dôvodu zmeny trvalého bydliska alebo zániku Oprávneného vzťahu k nehnuteľnosti, a to k dohodnutému dátumu.
2. Zmluva zanikne taktiež v prípade preukázania skutočnosti potvrdzujúcej zánik Oprávneného vzťahu k nehnuteľnosti.
3. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého OM, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
4. Dodávateľ elektriny informuje odberateľa elektriny, do desať dní odo dňa doručenia výpovede zmluvy, alebo odstúpenia od zmluvy, o dôvodoch neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy. Ak dodávateľ elektriny neoznámí v lehote podľa prvej vety odberateľovi elektriny dôvody neakceptovania výpovede zmluvy, alebo odstúpenia od zmluvy, výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy sa považujú za akceptované.

5. Zmena odberateľa elektriny na OM je možná len vtedy, ak nový odberateľ elektriny uvedie v zmluve všetky nevyhnutné náležitosti, rozhodné pre možnosť začatia dodávky, najmä identifikačné údaje nového odberateľa elektriny, identifikačné údaje OM vrátane údajov o OM a všetky technické atribúty OM (predpokladaný ročný odber, tarifa). V prípade zmeny odberateľa elektriny na OM zmluva s pôvodným odberateľom elektriny zaniká dňom bezprostredne predchádzajúcim dňu nadobudnutia účinnosti novej zmluvy uzatvorenej s novým odberateľom elektriny.
6. Ak je zmluva uzatvorená na dobu určitú a zmluva obsahuje dojednanie, ktoré umožňuje obnoviť zmluvu alebo predĺžiť trvanie zmluvného vzťahu bez výslovného prejavu vôle odberateľa elektriny je dodávateľ elektriny povinný najskôr 3 mesiace a najneskôr 1 mesiac pred uplynutím doby trvania zmluvného vzťahu informovať odberateľa elektriny o blížiacom sa zániku zmluvného vzťahu a podmienkach, za ktorých dôjde k obnoveniu zmluvy alebo predĺženiu trvania zmluvného vzťahu. Odberateľ elektriny má právo ukončiť zmluvný vzťah prejavom vôle najneskôr do 15. dňa po doručení informácie od dodávateľa elektriny podľa predchádzajúcej vety. Ak dodávateľ elektriny neinformuje odberateľa elektriny podľa prvej vety, mení sa zmluva po uplynutí doby trvania zmluvného vzťahu na zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú.

Článok XIII. Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ elektriny má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu
 - 1.1 do 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy, ak mu túto informáciu dodávateľ elektriny poskytol formou samostatného písomného poučenia spolu s formulárom na odstúpenie od zmluvy najneskôr pri uzavretí zmluvy,
 - 1.2 do 14 dní odo dňa dodatočného splnenia informačnej povinnosti dodávateľa elektriny o práve odstúpiť od zmluvy, ak dodávateľ elektriny dodatočne splnil svoju informačnú povinnosť, najneskôr však do 12 mesiacov odo dňa uzavretia zmluvy,
 - 1.3 12 mesiacov a 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak dodávateľ elektriny neposkytol informáciu o práve odstúpiť od zmluvy ani dodatočne.
2. Odberateľ elektriny má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy aj v prípade, ak:
 - 2.1 dodávateľ elektriny v priebehu posledných 12 kalendárnych mesiacov opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny odberateľovi elektriny,
 - 2.2 dodávateľ elektriny je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky, vyplývajúcej zo zmluvy, najmenej 10 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa elektriny,
 - 2.3 dôjde k zániku Oprávneného vzťahu k nehnuteľnosti,
 - 2.4 zanikla zmluva o pripojení s PDS pre OM.
3. Dodávateľ elektriny má právo odstúpiť od zmluvy v prípade nedodržania povinností odberateľa elektriny vyplývajúcich zo zmluvy, alebo z všeobecne záväzných právnych predpisov, a to po predchádzajúcom upozornení odberateľa elektriny zo strany dodávateľa elektriny.
4. Odstúpenie od zmluvy sa uskutočňuje písomnou formou alebo elektronicky, pričom nadobúda účinnosť dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane, pokiaľ v odstúpení od zmluvy nie je uvedený neskorší deň odstúpenia alebo demontážou meradla, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr. Vyúčtovanie dodávky elektriny zabezpečovanej do dňa účinnosti odstúpenia od zmluvy a úhradu prípadných preplatkov a nedoplatkov, vyplývajúcich z vyúčtovacej faktúry, sa uskutoční primerane postupom, ktorý sa použije pri zmene dodávateľa elektriny.

Článok XIV. Výpoveď zo zmluvy

1. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže odberateľ elektriny, alebo odberateľom elektriny splnomocnený nový dodávateľ elektriny, vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca, pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté inak.
2. Výpoveď zo zmluvy musí byť podaná písomne a musí obsahovať identifikačné údaje odberateľa elektriny, označenie OM (EIC kód), ktorého sa výpoveď týka, a v prípade zmluvy uzatvorenej na dobu určitú aj uvedenie dôvodu, v zmysle bodu 3. alebo 4. tohto článku, pre ktorý odberateľ elektriny výpoveď podáva.
3. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú, môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať zo zákonom o energetike ustanovených dôvodov, a to najmä v prípade nesúhlasu so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú dodávateľ elektriny oznámil zverejnením na svojom webovom sídle najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny dorúčením písomného oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny, avšak najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok.
4. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú, môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať, ak dodávateľ elektriny neoznámí zmenu ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok podľa bodu 3, a to dorúčením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi elektriny najneskôr do 3 mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou k pätnástemu dňu odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny, ak odberateľ elektriny neurčí v oznámení o výpovedi zmluvy iný okamih účinnosti výpovedi zmluvy, najneskôr však ku dňu uplynutia troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny.
5. Ak odberateľ elektriny v lehote uvedenej v bode 3. tohto článku doručí dodávateľovi elektriny oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy, najskôr však k plánovanému dňu účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny, resp. zmeny obchodných podmienok.

ŠIESTA ČASŤ

Článok XV. Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy neupravené zmluvou a týmito obchodnými podmienkami sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. V prípade rozporu medzi ustanoveniami zmluvy a ustanoveniami obchodných podmienok, majú prednosť ustanovenia obsiahnuté v zmluve, avšak tieto nemôžu byť v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Ak sa v zmluve alebo v obchodných podmienkach odkazuje na úpravu uvedenú v dokumentoch, vydaných dodávateľom elektriny alebo PDS (napr. prevádzkový poriadok alebo technické podmienky), je pre posúdenie práv a povinností rozhodujúce znenie platné v čase ich uplatnenia, ak nie je v obchodných podmienkach uvedené inak.
4. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné a účinné obchodné podmienky.

**Vzor vyúčtovania dodávky elektriny odberateľovi elektriny
(vypracuje dodávateľ elektriny)**