



Obchodné podmienky za dodávku plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre odberateľov kategórie „DOMÁCNOSTI“

vydané v zmysle Rozhodnutia Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, číslo 0057/2013/P-OP zo dňa 23.09.2013, **platné od 1. januára 2014**

PRVÁ ČASŤ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I

Predmet úpravy

1. Tieto obchodné podmienky upravujú poskytovania univerzálnej služby pri dodávke Plyn pre odberateľov Plyn – domácnosti (ďalej „Obchodné podmienky“) upravujú zmluvné vzťahy pri poskytovaní združenej dodávky Plyn na území Slovenskej republiky medzi Dodávateľom na strane jednej a fyzickou osobou odoberajúcou Plyn pre vlastnú spotrebu, ako odberateľom zemného Plyn, na strane druhej.
2. Obchodné podmienky sú k dispozícii na požiadanie v sídle dodávateľa alebo je možné si ich stiahnuť na webovom sídle: www.vemexenergo.sk.
3. Obchodné podmienky sú vypracované v súlade s ustanovením § 488 a ďalšími súvisiacimi paragrafmi zákona č 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a v súlade s energetickou legislatívou: najmä v súlade so zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej „Zákon o energetike“), v súlade so zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej „Zákon o regulácii“) a v súlade s vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 271/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o rozsahu technických podmienok prístupu a pripojenia do sústavy a siete a pravidiel prevádzkovania sústavy a siete a všeobecnými záväznými právnymi predpismi.

Článok II

Pojmy

V celom nasledujúcom texte Obchodných podmienok, ako aj vo všetkých dokumentoch spísaných medzi Zmluvnými stranami, sa pod pojmami a ich názvami rozumie:

1. **Dodávateľ** spoločnosť VEMEX ENERGO s.r.o., so sídlom Moyzesova 936/5, 811 05 Bratislava, IČO: 35 853 441, IČ DPH: SK2021762556, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 28369/B, ktorá je držiteľom povolenia číslo 2005P 0040 na predmet podnikania v plynárenstve – dodávka Plyn.
2. **Odberateľ** fyzická osoba, ktorá nakupuje Plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti od Dodávateľa,
3. **Zmluvné strany** Odberateľ a Dodávateľ spoločne,
4. **Distribútor** prevádzkovateľ distribučnej siete, právnická osoba, ktorá je oprávnená na distribúciu Plyn,
5. **Univerzálna služba** služba pre Odberateľov, ktorú poskytuje Dodávateľ na základe zmluvy o združenej dodávke, a ktorá zahŕňa súčasne Prepravu, Distribúciu a Dodávku Plyn v ustanovenej kvalite¹ a prevzatie zodpovednosti za Odchýlku, za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
6. **Distribúcia** doprava Plyn distribučnou sieťou na Odberné miesto Odberateľa,
7. **Preprava** doprava Plyn od vstupného bodu do Slovenskej republiky prepravnou sieťou k miestu predania do distribučnej siete Distribútora,
8. **Plyn** zemný plyn,
9. **Dodávka** predaj Plyn,
10. **Odchýlka** odchýlka Odberateľa ako účastníka trhu s Plynom, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu Plyn a dodaným alebo odoberaným množstvom Plyn v reálnom čase,
11. **Odberné miesto** miesto odberu Plyn Odberateľa vybavené Určeným meradlom; za jedno Odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných Odberateľom Plyn

¹ § 22 ods. 4 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach



Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

sústredených do stavby alebo súboru stavieb; Dodávka sa uskutočňuje prechodom Plynú cez Určené meradlo Distribútora,

12. **Technické podmienky** dokument vydaný Distribútorom, 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 a ktorý obsahujú najmä
 - 12.1. technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
 - 12.2. prevádzku a kontrolu Určeného meradla,
 - 12.3. princípy postupu pri poruchách a poškodeniach Určeného meradla,
 - 12.4. zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
 - 12.5. popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučné siete,
13. **Prevádzkový poriadok** dokument vydaný Distribútorom a schválený Úradom, ktorý upravuje podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s Plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
14. **Určené meradlo** hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti Plynov alebo pretečeného objemu Plynov na účely výpočtu ceny za Dodávku,
15. **Obdobie** obdobie opakovanej Dodávky, za ktoré má Odberateľ povinnosť uhrádzať Dodávateľovi platbu za opakované Dodávky, ktoré sú pre účely zákona o DPH opakovanými Dodávkami. Platby za opakované Dodávky sa zúčtujú vo vyúčtovacej faktúre za Dodávku,
16. **Obchodná jednotka** dodané množstvo energie v Plyne, mernou jednotkou je kWh,
17. **kWh** jednotka energetického množstva Plynú, predstavuje množstvo Plynú zodpovedajúce 1 kWh tepelnej energie uvoľnenej jeho dokonalým spálením, ako násobok je možné použiť MWh,
18. **Objemová jednotka** objemové množstvo Plynú, merané v m³,
19. **m³** objemové množstvo Plynú, ktoré pri teplote 15°C, absolútnom tlaku 101,325 kPa a nulovej relatívnej vlhkosti (suchý Plyn) zaberá objem 1 m³,
20. **Deň** plynárenský deň, ktorým sa rozumie časové obdobie začínajúce o 06:00 hodine daného kalendárneho dňa a končiace o 06:00 hodine nasledujúceho kalendárneho dňa,
21. **Mesiac** časové obdobie začínajúce prvým Dňom a končí posledným Dňom príslušného kalendárneho mesiaca,
22. **Cenník** cenník združenej Dodávky pre Odberateľov obsahujúci ceny a podmienky uplatňovania cien za združenú Dodávku, vydávaný Dodávateľom pri dodržaní pravidiel stanovených platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
23. **Cenník externých služieb** cenník obsahujúci ceny externých služieb, súvisiacich s Dodávkou, vydávaný Dodávateľom popr. Distribútorom,
24. **Úrad (URSO)** Úrad pre reguláciu sieťových odvetví.

Na účely týchto Obchodných podmienok sa používajú pojmy a terminológia v súlade so Zákonom o energetike, zákonom o regulácii v sieťových odvetviach a všeobecne záväznými právnymi predpismi, podľa ktorých sa vykonávajú; pokiaľ nie je uvedené inak.

V prípade rozporu medzi ustanoveniami zmluvy a ustanoveniami týchto Obchodných podmienok majú prednosť ustanovenia obsiahnuté v zmluve, avšak tieto nemôžu byť v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

DRUHÁ ČASŤ

Obchodné podmienky Dodávateľa

Článok III

Uzatvorenie zmluvy o združenej Dodávke

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej Dodávke (ďalej len „zmluva“) sú Zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára:
 - 2.1. na dobu neurčitú, ak nie je dohodnuté inak. Zmluva na dobu určitú sa uzatvára napr. pri požiadavke odberateľa na časovo obmedzenú dodávku, pri nájomnej zmluve s časovým obmedzením a pod. Povinnosť vysporiadania záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy zostáva aj po uplynutí tejto doby nedotknutá,
 - 2.2. v priestoroch zákaznickeho centra alebo iného obchodného miesta Dodávateľa za prítomnosti Zmluvných strán, a to na podnet jednej zo Zmluvných strán,



Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

- 2.3. v mieste trvalého bydliska Odberateľa alebo v iných miestach za prítomnosti Zmluvných strán, ak si Odberateľ návštevu Dodávateľa vyžiadal,
- 2.4. záväzným a včasným prijatím písomného návrhu² osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú Zmluvné strany súčasne prítomní pri podpisovaní zmluvy,
- 2.5. podomovým predajom³.
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami sú Obchodné podmienky schválené Úradom. Odberateľ musí dostať Obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe⁴, sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na svojej webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
5. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná Dňom začatia Dodávky.
6. Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby⁵.
7. Ak je osobou evidovanou ako Odberateľ na príslušnom Odbornom mieste osoba odlišná od vlastníka nehnuteľnosti, je Odberateľ povinný pri podpise zmluvy predložiť písomný súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy.
8. V zmluve sa Dodávateľ zaväzuje zabezpečiť Dodávku, Distribúciu, ako aj Prepravu Plynu do Odborného miesta Odberateľa a prevzatie zodpovednosti za Odchýlku, a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím Úradu.
9. Uzavretiu zmluvy s novým Odberateľom bráni, ak na existujúcom Odbornom mieste má Dodávateľ v danom čase už uzatvorenú platnú Zmluvu, ak sa pôvodný odberateľ v zmysle už uzatvorenej Zmluvy, nový Odberateľ a Dodávateľ Plynu nedohodli inak. Ide napr. o prípady prenájmu nehnuteľností a situácie, kedy je koncovým Odberateľom nájomca a prichádza k zmene koncového Odberateľa na vlastníka nehnuteľnosti, resp. naopak.
10. Zmluvu je možné meniť alebo ukončiť iba dohodou zmluvných strán v písomnej forme, ak nie je v Zmluve alebo v týchto Obchodných podmienkach ustanovené inak. Dodatok sa nevyžaduje pri zmene adresy bydliska, resp. sídla zmluvnej strany (nie adresy Odborného miesta), telefónnych čísiel, kontaktných osôb alebo ich mien, pri zmene spôsobu platby, pri zmene čísla bankového účtu, pri zmene obdobia opakovanej dodávky. Vtedy na zmenu zmluvy postačuje jednostranné písomné oznámenie jednej zmluvnej strany doručené druhej zmluvnej strane, podpísané oprávnenou osobou.
11. Uzatvorením Zmluvy odberateľ súhlasí s tým, aby dodávateľ uzatvoril s príslušným prevádzkovateľom prepravnej sústavy (ďalej len „PPS“) a Distribútorom zmluvu o prístupe do prepravnej siete a preprave a zmluvu o prístupe do distribučnej siete a distribúcii Plynu do Odborného miesta Odberateľa, zahŕňajúce prepravu a distribúciu Plynu a s tým spojené náklady. Súčasne Odberateľ súhlasí s podmienkami Distribútora a 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 ním aj riadiť, v opačnom prípade zodpovedá za dôsledky vyplývajúce z nedodržania predpisov uvedených v prevádzkovom poriadku Distribútora. Uzatvorením Zmluvy Odberateľ tiež súhlasí, aby Dodávateľ uzatvoril v prípade potreby zmluvu na uskladnenie zemného Plynu dodávaného do Odborného miesta.

Článok IV Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku je stanovená rozhodnutím Úradu a Cenníkom. Z označenia tarifných skupín v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí Úradu ide.
2. Cena za združenú Dodávku sa uplatňuje pre každé Odborné miesto osobitne.
3. Dodávateľ si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného Dodávateľom. Odberateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom služieb Dodávateľa oboznámil.
4. Zmena Cenníka Dodávateľa týkajúca sa zmeny ceny za združenú Dodávku sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle Dodávateľa.
5. Dodávateľ fakturuje odber Plynu podľa údajov zistených Distribútorom odpočtom Určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku. Dodané a odobraté množstvo Plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí

² § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

³ Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

⁴ § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

⁵ § 115 a 116 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.



Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁶ vrátane informácie o skladbe ceny za Dodávku podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a ustanovenia § 76 ods. 7 Zákona o energetike.

6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu Plynu. Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu Plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné Odberné miesto Odberateľa, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne.
7. Odberateľ je povinný uhrádzať Dodávateľovi Plynu za dohodnuté opakované Dodávky v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý Dodávateľ Odberateľovi Plynu doručí 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 zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber Plynu Odberateľa za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Maximálny počet preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je Dodávateľ povinný odôvodniť.
8. Po zistení skutočného odberu Plynu za príslušné fakturačné obdobie vypočíta Dodávateľ 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 v cenách platných na obdobie Dodávky.
9. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Dodávateľ Odberateľovi Plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.
10. Dodávateľ vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry Odberateľovi Plynu
 - 10.1. bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa,
 - 10.2. poštovým peňažným poukazom,
 - 10.3. započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám.
11. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry Dodávateľom bankovým prevodom alebo poštovou poukázkou má Odberateľ právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi Dodávateľovi Plynu, najmenej však 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby.
12. 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,
 - 12.2. bankový prevod,
 - 12.3. započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám.
 - 12.4. SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva),
 - 12.5. poštový peňažný poukaz.
13. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre. 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.
14. Záväzok Odberateľa zaplatiť je v súlade so zmluvne dohodnutými platobnými podmienkami, a teda sa považuje za splnený riadne a včas uhradený, iba ak Odberateľ v platobnom styku uvedie variabilný symbol a číslo bankového účtu z príslušného dokladu (vyúčtovacia faktúra, Dohoda); nakoľko ide o údaje nevyhnutné pre správnu identifikáciu platby Dodávateľom. Nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok v zmysle predchádzajúcej vety oprávňuje Dodávateľa postupovať podľa článku IV bodu 15. týchto OP.
15. Omeškanie Odberateľa s úhradou platby za opakovanú Dodávku alebo nedoplatku z vyúčtovacej faktúry sa považuje za nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok, a teda za neoprávnený odber v zmysle príslušných ustanovení zákona o energetike. Ak Odberateľ neuhradí sumu za opakovanú Dodávku alebo vyúčtovaciu faktúru za Dodávku v stanovenej výške a lehote splatnosti, Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo obmedziť Dodávku a požiadať PDS o prerušenie alebo obmedzenie Distribúcie do Odberné miesto Odberateľa, a to za predpokladu, že márne uplynula dodatočná 10-dňová lehota, ktorú poskytol Dodávateľ Odberateľovi v písomnom upozornení.
16. Ak Odberateľ jednoznačne neurčí, na úhradu ktorého záväzku je jeho platba určená, použije sa táto platba na úhradu najskôr splatného záväzku Odberateľa.
17. Po predchádzajúcej akceptácii elektronického doručovania Odberateľom má Dodávateľ právo sprístupňovať alebo doručovať písomnosti vrátane faktúry elektronickou formou, a to na e-mailovú adresu určenú Odberateľom pri akceptácii elektronického doručovania. Akceptáciou Odberateľ vyhlasuje, že súhlasil s podmienkami poskytovania služieb súvisiacich s elektronickým

⁶ 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.

Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

- sprístupňovaním alebo doručovaním. Faktúra doručovaná elektronicky sa v zmysle § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov považuje za daňový doklad, a teda je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme.
18. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň keď bola platba pripísaná na účet Dodávateľa alebo Odberateľa. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet Dodávateľa alebo Odberateľa 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.
 19. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí Odberateľ v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, stanovenej v upomienke, je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení Dodávky prostredníctvom Distribútora obmedziť alebo prerušiť Distribúciu do Odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII bodu 3.3.
 20. V prípade nedodržania termínu splatnosti je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi úrok z omeškania, a to vo výške stanovenej príslušnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
 21. Úrok z omeškania je splatný do štrnástich (14) dní od dátumu odoslania žiadosti na jeho úhradu Dodávateľom Odberateľovi.
 22. Preplatok nad a vrátane 5 € z vyúčtovacej faktúry, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, bude Odberateľovi vrátený v lehote splatnosti uvedenej vo vyúčtovacej faktúre, ktorá nesmie byť dlhšia ako 14 dní. Preplatok resp. **nedoplatok** pod 5 € bude prenesený na ďalšie fakturačné obdobie. V prípade, že v čase vrátenia preplatku je Odberateľ voči Dodávateľovi v omeškaní so splnením si akéhokoľvek peňažného záväzku, je Dodávateľ oprávnený vykonať vzájomný zápočet pohľadávok.
 23. Odberateľ je povinný zaplatiť Dodávateľovi spolu s cenou za Dodávku podľa týchto OP, Cenníka a zmluvy aj ďalšie s predmetom zmluvy súvisiace platby:
 - 23.1. ak svojim odberom Plynu alebo iným konaním, resp. nekonaním spôsobil vznik skutočnosti a potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany Dodávateľa alebo Distribútora, a tieto sú spoplatňované podľa príslušného cenníka, resp. Prevádzkového poriadku Distribútora alebo
 - 23.2. ak vznikne Dodávateľovi povinnosť takéto platby uhrádzať voči Distribútorovi.
 24. Ak je Dodávka zabezpečovaná Distribúciou cez jednu alebo viacero nadväzujúcich distribučných sietí, Dodávateľ má od Odberateľa okrem vyššie uvedeného aj právo na úhradu nákladov spojených s Distribúciou do Odberného miesta Odberateľa cez všetky takéto nadväzujúce distribučné siete, v rozsahu ako keby mal Odberateľ uzavreté samostatné zmluvy o Distribúcii so všetkými dotknutými Distribútorami, cez ktoré sa realizuje Dodávka do Odberného miesta Odberateľa. Tieto náklady sú určené na základe cien za prístup do distribučnej siete a Distribúciu schválených ÚRSO pre prevádzkovateľov nadväzujúcich distribučných sietí resp. na základe ich príslušných cenníkov.
 25. Akúkoľvek inú pohľadávku voči druhej zmluvnej strane, okrem vyúčtovacej faktúry za Dodávku a platby za opakovanú Dodávku, je oprávnená strana povinná uplatniť písomnou formou, pričom takto uplatnená pohľadávka bude splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia.

TRETIA ČASŤ**Podmienky Dodávky a odberu Plynu****Článok V****Povinnosti Dodávateľa a povinnosti Odberateľa**

1. Dodávateľ je povinný
 - 1.1. zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú Dodávku Odberateľovi Plynu formou opakovaných dodávok Plynu za podmienok dohodnutých v zmluve a obchodných podmienkach,
 - 1.2. poskytovať Odberateľovi Plynu informácie týkajúce sa cien za Dodávku, podmienok Dodávky a štruktúry ceny za Dodávku,
 - 1.3. informovať Odberateľa o zmene ceny za Dodávku alebo obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za Dodávku alebo zmenu 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 kvality⁷; ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi Plynu podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Dodávateľa pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošty pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.

⁷ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie a dodávky.



2. Odberateľ je povinný
 - 2.1. mať zriadené a pripojené Odberné plynové zariadenie v súlade s Technickými podmienkami pripojenia určenými Distribútorom 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 na Dodávku do Odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za Odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania zmluvy, 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 Zmluvy Odberateľom môže byť dôvodom odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa spojené so sankciami voči Odberateľovi,
 - 2.3. umožniť Distribútorovi montáž Určeného meradla a umožniť Distribútorovi prístup k Určenému meradlu,
 - 2.4. poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o Odberateľoch Distribútorovi,
 - 2.5. informovať Dodávateľa o zmene údajov uvedených v zmluve, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti, zanedbanie tejto povinnosti je považované za podstatné porušenie Zmluvy a dáva Dodávateľovi právo odstúpiť od Zmluvy a uplatňovať si náhradu vzniknutej škody,
 - 2.6. preukázať Dodávateľovi Plyn pri uzatvorení zmluvy užívacie právo k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať Dodávka (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“), prípadne preukázať súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním,
 - 2.7. preukázať počas trvania zmluvy na výzvu Dodávateľa do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6. najmä, ak vlastníka trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybní,
 - 2.8. udržiavať Odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave.
 - 2.9. požiadať písomne dodávateľa najmenej 45 dní pred začatím odberu Plyn na novopripájané Odberné miesto o uzavretie Zmluvy na dodávku Plyn, resp. ak sa mení výška predpokladaného odberu Plyn v Odbernom mieste oproti predchádzajúcemu obdobiu o túto zmenu,
 - 2.10. poskytnúť všetky potrebné údaje Dodávateľovi na prípravu a uzatvorenie Zmluvy. Sú to údaje potrebné aj pre Distribútora. Medzi základné listiny a doklady patria: listina o užívacom práve k nehnuteľnosti, poprípade preukázať súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s jej užívaním (napr. nájomný vzťah),
3. Dodávateľ nemá povinnosť Dodávať Plyn v prípade ukončenia Distribúcie do dotknutého Odberného miesta zo strany Distribútora vykonaného v súlade s prevádzkovým poriadkom Distribútora, ako aj počas obmedzenia alebo prerušenia Distribúcie zo strany Distribútora v rozsahu, na ktorý sa obmedzenie alebo prerušenie Distribúcie vzťahuje v zmysle Zákona o energetike. Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia Distribúcie Dodávateľ bezodplatne umožní Odberateľovi odoberať Plyn v príslušnom odbernom mieste.

Článok VI Dodávka a meranie Plyn

1. Meranie množstva odobratého Plyn uskutočňuje Distribútor Určeným meradlom v mieste Dodávky v objemových jednotkách, a to v zmysle Zákona č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Zistenie stavu Určeného meradla sa vykonáva v tomto poradí:
 - 1.1. fyzickým odpočtom, ktorý vykoná Distribútor,
 - 1.2. samoodpočtom Odberateľa, ktorý oznámi stav Určeného meradla priamo príslušnému Distribútorovi alebo prostredníctvom Dodávateľa najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
 - 1.3. odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby, ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 1.1. z dôvodu nedostupnosti meradla a Odberateľ neoznámi stav meradla podľa bodu 1.2.
2. Montáž alebo výmenu Určeného meradla zabezpečuje Distribútor po splnení stanovených Technických podmienok na meranie Plyn. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie Určeného meradla a ovládacích zariadení určuje Distribútor.
3. Odberateľ je povinný umožniť Distribútorovi 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 Distribútorovi kontrolu odberného plynového zariadenia Odberného miesta Odberateľa.
4. V prípade poruchy Určeného meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva Plyn meraného Určeným meradlom, sa určí spotreba pomocou náhradného Určeného meradla alebo dohodou medzi Distribútorom a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber Plyn
 - 4.1. výpočtom množstva Plyn podľa priemeru množstva Plyn nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy Určené meradlo, resp. odpočet údajov prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda meradlo meralo správne,



Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

- 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. Distribútor je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny Určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny Určeného meradla. Distribútor pri výmene Určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva Plyn a zároveň je povinný oznámiť stav Určeného meradla pred výmenou a stav nového Určeného meradla po výmene. Ak sa Odberateľ nezúčastní výmeny Určeného meradla, je Distribútor povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave Určeného meradla pred výmenou a stave nového Určeného meradla po výmene a uskladniť demontované Určené meradlo najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu Určeného meradla Odberateľom.
6. Dôvody výmeny Určeného meradla môžu byť najmä výmena Určeného meradla:
 - 6.1. pred skončením platnosti overenia,
 - 6.2. pri požiadavke na preskúšanie Určeného meradla,
 - 6.3. ak nastala porucha na Určenom meradle,
 - 6.4. z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
7. Dodávateľ na základe písomnej žiadosti Odberateľa požiada Distribútora o preskúšanie správnosti merania podľa zákona č. 142/2000 Z. z. o metrologii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Ak sa pri preskúšaní zistí, že meradlo vykazuje väčšiu Odchýlku ako je prípustná, vykoná Distribútor korekciu chybné zmeranej dodávky a znáša náklady spojené s preskúšaním a výmenou meradla. Ak na meradle nebola zistená neprípustná Odchýlka, Odberateľ je povinný uhradiť Dodávateľovi náklady spojené s jeho preskúšaním a výmenou v zmysle platného Cenníka externých služieb.
8. Ak Odberateľ neumožní Distribútorovi vykonať fyzický odpočet údajov z meradla, Dodávateľ je oprávnený určiť pravdepodobný odber s prihliadnutím na vývoj predchádzajúceho skutočného odberu, počet a typ pripojených spotrebičov. Ak odberateľ neumožní v dvoch za sebou nasledujúcich odpočtových obdobiach vykonanie fyzického odpočtu údajov na meradle, môže byť jeho odber považovaný za odber v rozpore so zmluvou.
9. Rozširovať alebo rekonštruovať existujúce odberné plynové zariadenie, ktorého prevádzkou sa menia Technické a obchodné podmienky odberu Plyn, je možné iba po predchádzajúcom súhlase Distribútora. V súvislosti s rozšírením alebo rekonštrukciou odberného plynového zariadenia je Odberateľ povinný Dodávateľovi uhradiť náklady za montáž a demontáž meradla v zmysle platného Cenníka externých služieb.
10. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Distribútora a za podmienok stanovených Distribútorom Odberateľ nesmie vykonať alebo umožniť vykonať tretej osobe akýkoľvek zásah do odberného plynového zariadenia.
11. Odberateľ je povinný udržiavať pripojené odberné plynové zariadenie v stave spôsobilom na užívanie. Distribútor je oprávnený kontrolovať, či sa pri pripojení a prevádzke odberného plynového zariadenia dodržiavajú podmienky zmluvy o pripojení.
12. V prípade výmeny Určeného meradla Distribútor oznamuje termín jeho výmeny Odberateľovi písomne spolu s informáciou o dôvodoch výmeny.
13. Podrobnosti súvisiace s výmenou Určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené Prevádzkovým poriadkom Distribútora, resp. Technickými podmienkami Distribútora.
14. Vlastnícke právo k zemnému plynu prechádza z Dodávateľa na Odberateľa v mieste dodania Plyn, a to prevzatím Plyn Odberateľom. Prechodom vlastníckeho práva prechádza na Odberateľa aj nebezpečenstvo škody.

Článok VII

Obmedzenie a prerušenie Distribúcie

1. Distribúcia Plyn do Odberného miesta Odberateľa 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 je Distribútor v súlade so zákonom o energetike, ako aj Prevádzkovým poriadkom, povinný oznámiť Dodávateľovi Plyn 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia Distribúcie. Dodávateľ bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje Odberateľa, a to písomne v papierovej podobe alebo v elektronickej podobe na adresu Odberateľa.

Článok VIII

Neoprávnený odber a náhrada škody, vyššia moc

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávneným odberom Plyn odber
 - 1.1. bez uzatvorenej zmluvy
 - 1.1.1. o pripojení k distribučnej sieti,
 - 1.1.2. o združení Dodávke,

- 1.1.3. o prístupe do distribučnej siete a Distribúcií,
 - 1.2. nemeraneho Plynu,
 - 1.3. bez Určeného meradla alebo s Určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber Plynu,
 - 1.4. meraný Určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii alebo Určeným meradlom, ktoré nebolo namontované Distribútorom,
 - 1.5. ak Odberateľ neumožnil Distribútorovi prerušenie Dodávky; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ neumožnil prerušenie Dodávky,
 - 1.6. ak Odberateľ nedodržiaval obmedzenia určené Dodávateľom alebo Distribútorom,
 - 1.7. ak Odberateľ nedodržiaval zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
 - 1.8. ak Odberateľ opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to Distribútorom vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie Odberateľ potvrdil.
2. Odberateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom Plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere Plynu Odberateľ meraného meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom Plynu určí ako cena neoprávneného odobratého množstva Plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom Plynu určí podľa osobitného predpisu⁸.
 3. Vyššia moc znamená výskyt akejkoľvek udalosti, mimo rozumnej kontroly dotknutej Zmluvnej strany, ktorej zohľadnenie by nemohlo byť rozumne očakávané v čase uzavretia akéhokoľvek dokumentu, vrátane nie však výlučne:
 4. Vojny, občianskej vojny, vzbury, explózie, ozbrojeného konfliktu alebo teroristického činu,
 - 4.1. Nukleárneho, chemického alebo biologického zamorenia pokiaľ nie je zdrojom zamorenia konanie Zmluvnej strany
 - 4.2. Prírodnej katastrofy ako zemetrasenia, požiarov, povodní, hurikánov alebo iných prírodných pohrôm,
 - 4.3. Vládných zásahov alebo požiadaviek regulačných úradov, štrajkov, blokáde alebo iných pracovných sporov (s výnimkou tých, ktoré sú spôsobené Dodávateľom, zamestnancami Dodávateľa alebo treťou stranou spojenou s Dodávateľom alebo jej zamestnancami), dovozných a vývozných opatrení zahraničných vlád
 - 4.4. 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.
 - 4.5. 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 z adekvátneho protiplnenia, no len v takom rozsahu, v akom je nemožnosť plnenia (protiplnenia) ovplyvnená týmito okolnosťami.
 - 4.6. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa nepovažujú okolnosti, ktoré vznikli v čase, keď povinná zmluvná strana už bola v omeškani s plnením svojej povinnosti. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa tiež nepovažujú okolnosti, ktoré vznikli ako dôsledok hospodárskych pomerov povinnej zmluvnej strany.
 - 4.7. 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.
 - 4.8. 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.
 - 4.9. 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 4.7 a 4.8, má každá zmluvná strana právo odstúpiť od Zmluvy.
 5. V prípade krízovej situácie v plynárenstve sa zmluvné strany riadia príslušnými ustanoveniami Zákona o energetike a súvisiacimi platnými právnymi predpismi.

Článok IX Dodávateľ poslednej inštancie

⁸ Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať Plyn a bola Dodávateľovi Plyn poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ uhradí Dodávateľovi poslednej inštancie cenu za Dodávku podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre Dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že Odberateľ uzatvorí zmluvu s novým Dodávateľom, ktorým môže byť aj Dodávateľ poslednej inštancie.
3. Ak Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať Plyn Odberateľom, zmluva zaniká dňom, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať Plyn.
4. Distribútor najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a Distribúcii alebo bezprostredne po tom ako sa dozvie, že Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať Plyn oznámi Odberateľovi Plyn
 - 4.1. deň, od ktorého sa začína Dodávka Dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.2. dôvod začatia Dodávky Dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.3. zánik zmluvy, ak pôvodný Dodávateľ stratil spôsobilosť Dodávky,
 - 4.4. dobu trvania Dodávky Dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.5. poučenie o povinnosti uhradiť cenu za Dodávku Dodávateľovi poslednej inštancie.

ŠTVRTÁ ČASŤ

Reklamácia a mimosúdne riešenie sporov

Článok X

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi Plyn, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a Distribúcie do Odberného miesta Odberateľa (ďalej len „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ 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 (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť
 - 3.1. písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese,
 - 3.2. elektronicky na e-mailovej adrese,
 - 3.3. osobne na kontaktných miestach Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
 - 4.1. identifikáciu Odberateľa
 - 4.1.1. meno a priezvisko,
 - 4.1.2. trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
 - 4.1.3. zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy,
 - 4.2. popis s odôvodnením reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - 4.3. identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - 4.4. identifikačné údaje reklamovanej faktúry spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
 - 4.5. podpis Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, 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 reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
6. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi Plyn nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi Plyn.
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 Plyn podľa pečiatky došlej pošty,

Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

- 9.3. pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe.
10. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi Plynu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu alebo faxom, Dodávateľ 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 má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
 11. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis⁹ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom.
 12. Dodávateľ 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 o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
 15. Reklamáciou nie sú podania, ktoré je Dodávateľ povinný riešiť v zmysle vyhlášky URSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, Prepravy, Distribúcie a Dodávky.

Článok XI **Mimosúdne riešenie sporov**

1. Odberateľ je oprávnený predložiť úradu na mimosúdne riešenie spor s Dodávateľom, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a Odberateľ 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,
 - 3.2. názov a sídlo Dodávateľa,
 - 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 bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
5. Dodávateľ a Odberateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
6. Mimosúdne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie mimosúdneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť vzniknuté spory prednostne dohodou.

PIATA ČASŤ

Zánik a zmeny zmluvného vzťahu

Článok XII **Zánik a zmeny zmluvy všeobecne**

1. Zmluvu je možné meniť alebo ukončiť iba dohodou zmluvných strán **v písomnej forme**, ak nie je v zmluve alebo v týchto Obchodných podmienkach ustanovené inak. Dodatok k zmluve sa nevyžaduje pri zmene adresy bydliska (nie adresy Odberného miesta), telefónnych čísel, kontaktných osôb alebo ich mien, pri zmene priezviska Odberateľa, pri zmene spôsobu platby, pri zmene Obdobia opakovanej Dodávky, zmene výšky platieb za opakovanú Dodávku, keď na zmenu zmluvy postačuje jednostranné písomné oznámenie jednej zmluvnej strany doručené druhej zmluvnej strane.

⁹ 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.

Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

2. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak Odberateľ preukáže, že ukončuje odber Plyn z Odberného miesta z dôvodu prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
3. 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.
4. Ak počas platnosti zmluvy Dodávateľ a Odberateľ uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého Odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
5. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú je možné ukončiť:
 - 5.1. dohodou zmluvných strán v písomnej forme,
 - 5.2. vypovedaním ktoroukoľvek zo zmluvných strán, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.
6. Dodávateľ zašle Odberateľovi 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.
7. Ak sa mení výška predpokladaného odberu Plyn v Odbernom mieste oproti predchádzajúcemu zmluvne dohodnutému ročnému odberu, Odberateľ je povinný písomne požiadať Dodávateľa o túto zmenu, a to najmenej 45 dní pred touto zmenou výšky odberu Plyn.
8. Pri ukončení zmluvy, ak zároveň dochádza k uzatvoreniu novej zmluvy (napr. pri predaji nehnuteľnosti) s novým Odberateľom, môže pôvodný Odberateľ písomne splnomocniť¹⁰) na ukončenie zmluvy inú osobu. Nový Odberateľ môže za pôvodného Odberateľa zmluvu ukončiť, ak ho na to pôvodný Odberateľ písomne splnomocnil. Návrh vzoru plnomocenstva je k dispozícii v zákazníckych centrách a na www.vemexenergo.sk.

**Článok XIII
Odstúpenie od zmluvy**

1. Odberateľ má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 pracovných dní od uzatvorenia zmluvy.
2. Odberateľ má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - 2.1. Dodávateľ v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie Distribúcie Odberateľovi,
 - 2.2. Dodávateľ je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy Odberateľa,
 - 2.3. dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou Dodávkou,
 - 2.4. Dodávateľ bezdôvodne ukončí Dodávku,
 - 2.5. Dodávateľ bezdôvodne neposkytne alebo nezabezpečí služby v súlade so Zmluvou.
3. Dodávateľ má právo odstúpiť od zmluvy, ak
 - 3.1. je Odberateľ voči Dodávateľovi Plyn v omeškaní s úhradou ceny za Dodávku alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
 - 3.2. Odberateľ má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je Dodávka do toho istého Odberného miesta s iným Dodávateľom.
 - 3.3. Odberateľ nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní,
 - 3.4. Odberateľ odoberal Plyn neoprávnené v zmysle Zákona o energetike,
 - 3.5. Odberateľ porušil prevádzkový poriadok Distribútora.
4. Dodávateľ má právo jednostranne odstúpiť od zmluvy pri zistení, že Odberateľ nemá, resp. nemal pri uzatvorení zmluvy užívacie právo k dotknutým nehnuteľnostiam; v takomto prípade zmluva zaniká doručením odstúpenia od zmluvy.
5. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane alebo neskorším dňom, ak je tento uvedený v oznámení o odstúpení. Odberateľ je však povinný platiť cenu za združenú dodávku aj ďalšie platby podľa Zmluvy a plniť si všetky povinnosti podľa Zmluvy až do momentu odpočítania stavu na meracom zariadení.
6. Možnosť prerušenia alebo ukončenia Dodávky je upravená v platných predpisoch a prevádzkovom poriadku Distribútora. Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo ukončiť Dodávku Odberateľovi aj v prípadoch, kedy je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo ukončiť Dodávku v ktoromkoľvek Odbernom mieste, príp. vo všetkých odberných miestach Odberateľa.

¹⁰ Splnomocnenie, prípadne vyjadrenie súhlasu môže byť uvedené aj napríklad v Preberacom protokole, príp. v kúpnopredajnej zmluve, resp. v inom dokumente, pokiaľ je podpísaný obidvoma stranami s uvedením dátumu zmeny a stavu meradla k tomuto dátumu.



Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

V takomto prípade nevzniká Odberateľovi právo na náhradu škody ani ušlého zisku. Odberateľ súhlasí s tým, že prerušenie alebo ukončenie Dodávky uskutoční Distribútor na žiadosť Dodávateľa a na náklady Odberateľa.

Článok XIV Výpoveď zo zmluvy

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu Odberateľ alebo Dodávateľ 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. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže Odberateľ bezodplatne vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou ceny za Dodávku alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú mu Dodávateľ oznámil podľa článku V bodu 1.3, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručením písomného oznámenia o výpovedi zmluvy Dodávateľovi Plynú avšak najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za Dodávku alebo zmeny obchodných podmienok.
3. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže Odberateľ bezodplatne vypovedať, ak Dodávateľ neoznámí zmenu ceny za Dodávku alebo zmenu obchodných podmienok podľa článku V bodu 1.3, a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy Dodávateľovi Plynú najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy Dodávateľovi Plynú.
4. Ak Odberateľ v lehote uvedenej v bode 2. a 3. doručí Dodávateľovi Plynú oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy.
5. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny Dodávateľa podľa zákona o energetike. Ak Odberateľ nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny Dodávateľa, o ktorú Odberateľ 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 alebo Dodávateľ 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 alebo Dodávateľa, ktorú Odberateľ alebo Dodávateľ 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 a Dodávateľ 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 alebo Dodávateľ 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. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) Dodávateľ (ako prevádzkovateľ) spracúva



VEMEX ENERGO s.r.o., Moyzesova 5, 811 05 Bratislava

Váš spoľahlivý dodávateľ plynu

osobné údaje Odberateľa uvedené v zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za Dodávku. Poskytnutie požadovaných osobných údajov je dobrovoľné. Práva Odberateľa ako dotknutej osoby sú upravené v § 28 zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia Distribúcie do Odberného miesta Odberateľa Dodávateľ na vyžiadanie poskytne Distribútorovi kópiu zmluvy vrátane všetkých v nej uvedených osobných údajov. Odberateľ 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 príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
3. Za nedodržanie zmluvných podmienok, s výnimkou článku IV bodu 21 môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych obchodných podmienkach Dodávateľa primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
4. Informácie o právach Odberateľa sú uvedené na webovom sídle Dodávateľa.
5. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka Dodávateľ Odberateľom.
6. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
7. Obchodné podmienky Dodávateľa nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky Dodávateľa schváli.
8. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné obchodné podmienky.

Týmto rozhodnutím sa ruší rozhodnutie č. 0033/2013/P-OP zo dňa 14. 03. 2012, ktorým boli schválené doteraz platné obchodné podmienky.