

Obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pri dodávke elektriny

účinné od 20. 08. 2025

PRVÁ ČASŤ Predmet úpravy a pojmy

Článok I. Predmet úpravy

Tieto obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby odberateľom elektriny v domácnosti (ďalej len „obchodné podmienky“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom elektriny **ENERGY DISTRIBUTION a.s. so sídlom ulica Jarošova 2961/1, 831 03 Bratislava, IČO 47 608 919** a odberateľom elektriny v domácnosti vznikajúce pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

Článok II. Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. **odberateľom elektriny** v domácnosti fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
2. **dodávateľom elektriny** osoba, ktorá má povolenie na dodávku elektriny,
3. **prevádzkovateľom distribučnej sústavy** osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny na časti vymedzeného územia,
4. **zmluvou o združenej dodávke elektriny** zmluva, ktorou sa dodávateľ elektriny zaväzuje dodávať odberateľovi elektrinu vymedzenú množstvom a časovým priebehom výkonu, zabezpečiť distribúciu elektriny do odberného miesta odberateľa vrátane súvisiacich služieb a prevziať za odberateľa zodpovednosť za odchýlku a odberateľ elektriny sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi elektriny cenu za dodanú elektrinu a za distribúciu elektriny a súvisiace služby.
5. **univerzálnou službou** služba pre odberateľov elektriny v domácnosti, ktorú poskytuje dodávateľ elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu elektriny a dodávku elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
6. **distribúciou elektriny** preprava elektriny distribučnou sústavou na časti vymedzeného územia na účel jej prepravy odberateľom elektriny,
7. **dodávkou elektriny** predaj elektriny,
8. **odchýlkou odberateľa** elektriny v domácnosti ako účastníka trhu s elektrinou odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu elektriny a dodaným alebo odobratým množstvom elektriny v reálnom čase,
9. **odberným miestom** miesto odberu elektriny pozostávajúce z jedného meracieho bodu,
10. **odberným elektrickým zariadením** zariadenie, ktoré slúži na odber elektriny a ktoré je možné pripojiť do distribučnej sústavy alebo na elektrickú prípojku,
11. **technickými podmienkami** dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej sústavy, ktorý zabezpečuje nediskriminačný, transparentný, bezpečný prístup, pripojenie

- a prevádzkovanie distribučnej sústavy, určuje technické podmienky prístupu a pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej sústavy a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej sústavy.
12. **prevádzkovým poriadkom** je dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej sústavy a schválený úradom, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej sústavy, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s elektrinou a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
 13. **určeným meradlom** prostriedok, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie¹⁾,
 14. **EIC kódom** odberného miesta jednoznačný šesťmiestny identifikátor odberného miesta pridelovaný v súlade so štandardom združenia prevádzkovateľov.
 15. **úradom** sa na účely týchto obchodných podmienok rozumie Úrad pre reguláciu sieťových odvetví.
 16. **Za webové sídlo** dodávateľa sa na účely týchto obchodných podmienok považuje www.engie.sk.
 17. Na účely týchto obchodných podmienok sa používajú odborné pojmy a terminológia v súlade s príslušnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na elektroenergetiku, a to najmä zákonom 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“).
 18. 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 elektriny

Článok III.

Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke elektriny

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke elektriny (ďalej len „zmluva“) sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva o združenej dodávke elektriny sa uzatvára
 - 2.1 v priestoroch zákaznickeho centra alebo iného obchodného miesta dodávateľa elektriny za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, a to na podnet odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny,
 - 2.2 v mieste trvalého bydliska odberateľa elektriny alebo v iných miestach za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, ak si odberateľ elektriny vyžiadal návštevu dodávateľa elektriny,
 - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu²⁾ osobne alebo doručením poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny súčasne prítomní pri podpísaní zmluvy,

¹⁾ Zákon č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

²⁾ § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

- 2.4 predajom mimo prevádzkových priestorov dodávateľa elektriny³⁾,
- 2.5 elektronicky za podmienok ustanovených dodávateľom elektriny (napr. prostredníctvom formulára na webovom sídle dodávateľa elektriny).
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny sú obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ elektriny musí dostať obchodné podmienky, cenník za dodávku elektriny, cenník služieb dodávateľa elektriny vrátane odkazu, kde je cenník služieb súvisiacich s dodávkou elektriny zverejnený a písomnú informáciu o obsahu zmluvy, najneskôr pred uzatvorením zmluvy.
 4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe, sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ elektriny zverejňuje na svojom webovom sídle www.engie.sk najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
 5. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia dodávky elektriny. Zmluva spolu s obchodnými podmienkami obsahujú všetky povinné náležitosti a údaje vyplývajúce z príslušnej platnej právnej legislatívy.
 6. Osoba odlišná od odberateľa elektriny je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby⁴⁾.
 7. Uzatvorením zmluvy odberateľ elektriny potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti, alebo že má písomný súhlas vlastníka nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy do odberného miesta, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „oprávnený vzťah k nehnuteľnosti“). Dodávateľ elektriny má právo požiadať a odberateľ elektriny je povinný na základe požiadavky dodávateľa elektriny predložiť bez zbytočného odkladu doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti. Ak odberateľ elektriny na základe výzvy dodávateľa elektriny nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, dodávateľ elektriny je oprávnený neuzatvoriť zmluvu s odberateľom elektriny až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti a pre prípad, že zmluva s odberateľom elektriny už bola uzatvorená je dodávateľ elektriny oprávnený prerušiť dodávku a distribúciu elektriny až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti.
 8. V zmluve sa dodávateľ elektriny zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prenos elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku a odberateľ elektriny sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za dodávku elektriny je stanovená v súlade s rozhodnutím úradu a určená cenníkom dodávky elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti vydaným dodávateľom elektriny (ďalej len „cenník“), ktorý je zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny www.engie.sk. Z označenia sadzieb v cenníku musí byť zřejmé, o ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu ide.
2. Cena za združenú dodávku elektriny sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.

³⁾ § 17a zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

⁴⁾ § 115 a 116 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

3. Dodávateľ elektriny si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb súvisiacich s dodávkou elektriny stanoveného dodávateľom elektriny (ďalej len „cenník služieb“), ktorý je zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny. Odberateľ elektriny podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom dodávateľa elektriny, ako aj s platným cenníkom služieb dodávateľa elektriny oboznámil.
4. Zmena cenníka dodávateľa elektriny týkajúca sa zmeny ceny za dodávku elektriny sa uverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa elektriny.
5. Dodávateľ elektriny fakturuje odber elektriny podľa údajov zistených prevádzkovateľom distribučnej sústavy odpočtom určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa prevádzkového poriadku prevádzkovateľa distribučnej sústavy. Dodané a odobraté množstvo elektriny sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁵⁾ vrátane informácie o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny vrátane ich jednotkovej ceny podľa § 17 ods. 14 a informácie podľa § 34 ods. 3 zákona o energetike. Ďalej musí obsahovať samostatne vyčíslený údaj o cene za dodávku elektriny, distribúciu elektriny vrátane prenosu elektriny, straty pri prenose elektriny a distribúciu elektriny, systémové služby, prevádzkovanie systému a odvod do Národného jadrového fondu.
6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny. Dodávateľ elektriny vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto odberateľa elektriny, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne.
7. V prípade odberného miesta odberateľa elektriny vybaveného inteligentným meracím systémom sa vyúčtovanie odberu elektriny vykonáva mesačne na základe skutočnej spotreby elektriny zistenej prevádzkovateľom distribučnej sústavy, ak sa odberateľ elektriny s dodávateľom elektriny nedohodnú na úhrade preddavkových platieb.
8. Odberateľ elektriny je povinný uhrádzať dodávateľovi elektriny za dohodnuté opakované dodávky elektriny v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby, ak sa odberateľ elektriny, ktorého odberné miesto je vybavené inteligentným meracím systémom s dodávateľom elektriny nedohodnú podľa predchádzajúceho bodu. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny 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 elektriny zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber elektriny odberateľa elektriny 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 elektriny povinný odôvodniť.
9. Po zistení skutočného odberu elektriny za príslušné fakturačné obdobie vypočíta dodávateľ elektriny rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu elektriny a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu elektriny. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi elektriny vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné odberné miesto odberateľa elektriny v cenách platných na obdobie dodávky elektriny. Preplatok z vyúčtovacej faktúry

⁵⁾ 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.

- uhradí dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní odo dňa jej vystavenia.
10. Dodávateľ elektriny vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi elektriny
 - 11.1 bankovým prevodom na bankový účet odberateľa elektriny,
 - 11.2 poštovým peňažným poukazom,
 - 11.3 započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám.
 11. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom elektriny bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má odberateľ elektriny právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to písomne pošou alebo e-mailom oznámi dodávateľovi elektriny, 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 elektriny,
 - 12.2 bankový prevod,
 - 12.3 SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva),
 - 12.4 poštový peňažný poukaz.
 13. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
 14. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
 15. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí odberateľ elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, ktorá nesmie byť kratšia ako 14 dní. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, je dodávateľ elektriny oprávnený na náklady odberateľa elektriny po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky elektriny prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej sústavy obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. štvrtého bodu týchto obchodných podmienok.
 16. V prípade omeškania odberateľa s úhradou platieb v stanovených termínoch je dodávateľ oprávnený požadovať od odberateľa úrok z omeškania vo výške podľa osobitných predpisov z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania od dátumu splatnosti faktúry, resp. preddavkovej platby až do jej úhrady.
 17. Vzor vyúčtovania dodávky elektriny pre odberateľa elektriny (vzorová faktúra) je prílohou obchodných podmienok dodávateľa elektriny.

TRETIA ČASŤ

Podmienky dodávky a odberu elektriny

Článok V.

Povinnosti dodávateľa elektriny a povinnosti odberateľa elektriny

1. Dodávateľ elektriny je povinný
 - 1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku elektriny odberateľovi elektriny formou opakovaných dodávok elektriny, za podmienok dohodnutých v zmluve a obchodných podmienkach,
 - 1.2 poskytovať odberateľovi elektriny informácie týkajúce sa cien za dodávku elektriny, dodávky elektriny a štruktúry ceny za dodávku elektriny,

- 1.3 informovať odberateľa elektriny o zmene ceny za dodávku elektriny alebo o zmene obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla,
 - 1.4 uhradiť odberateľovi elektriny kompenzačnú platbu za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality⁶⁾; ak bude dodávateľ elektriny uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi elektriny podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa elektriny pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošte pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.
2. Odberateľ elektriny je povinný
- 2.1 mať zriadené a pripojené odberné elektrické zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými prevádzkovateľom distribučnej sústavy a predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,
 - 2.2 mať uzatvorenú zmluvu s jedným dodávateľom elektriny na dodávku elektriny do odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa elektriny po dobu trvania zmluvy,
 - 2.3 umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy montáž, demontáž a výmenu určeného meradla a prístup k určenému meradlu,
 - 2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ elektriny povinný poskytovať o odberateľoch elektriny prevádzkovateľovi distribučnej sústavy,
 - 2.5 informovať písomne poštou alebo e-mailom dodávateľa elektriny o zmene údajov uvedených v zmluve, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti,
 - 2.6 preukázať dodávateľovi elektriny pri uzatvorení zmluvy užívacie právo k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať dodávka elektriny (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“), prípadne preukázať súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním,
 - 2.7 preukázať počas trvania zmluvy na výzvu dodávateľa elektriny do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva na dotknuté nehnuteľnosti alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6 týchto obchodných podmienok najmä, ak vlastníak trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom elektriny spochybní,
 - 2.8 udržiavať odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
 - 2.9 prijať zodpovedajúce technické opatrenia oznámené prevádzkovateľom distribučnej sústavy na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny.

Článok VI.

Dodávka a meranie elektriny

1. Meranie množstva odobranej elektriny uskutočňuje prevádzkovateľ distribučnej sústavy určeným meradlom v mieste dodávky. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy je povinný

⁶⁾ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

- vykonať fyzický odpočet určeného meradla na odbernom mieste, ktoré nie je vybavené určeným meradlom s diaľkovým odpočtom každoročne. Fyzickým odpočtom určeného meradla na odbernom mieste sa rozumie aj odpočet určeného meradla vykonaný na základe vzájomne odsúhlaseného stavu určeného meradla medzi prevádzkovateľom distribučnej sústavy a odberateľom elektriny.
2. Montáž, demontáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje prevádzkovateľ distribučnej sústavy po splnení stanovených technických podmienok na meranie elektriny. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje prevádzkovateľ distribučnej sústavy.
 3. Odberateľ elektriny je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy alebo poverenej osobe montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu, výmeny alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy kontrolu odberného elektrického zariadenia odberného miesta odberateľa elektriny.
 4. Ak na určenom meradle vznikne taká porucha, že nemožno určiť množstvo odobratej alebo dodanej elektriny alebo z iného dôvodu nemožno určiť množstvo odobratej elektriny (zničenie určeného meradla), toto množstvo sa určí podľa výšky spotreby v predchádzajúcom porovnateľnom období (napríklad v rovnakých mesiacoch predchádzajúceho kalendárneho roka z dôvodu porovnateľných poveternostných a teplotných podmienok), v ktorom bola spotreba meraná správne.
 5. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy je povinný písomne poštou alebo e-mailom informovať odberateľa elektriny o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 15 dní vopred; to neplatí, ak odberateľ elektriny súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Pri neplánovanej výmene určeného meradla bezodkladne oznámi odberateľovi elektriny termín výmeny určeného meradla. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy pri výmene určeného meradla je povinný informovať odberateľa elektriny o stave odobratého množstva elektriny, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa odberateľ elektriny nezúčastní výmeny určeného meradla, je prevádzkovateľ distribučnej sústavy povinný písomne poštou alebo e-mailom informovať odberateľa elektriny o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo minimálne najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla odberateľom elektriny. Pri každej výmene určeného meradla je prevádzkovateľ distribučnej sústavy povinný poskytnúť odberateľovi elektriny písomne alebo elektronicky informáciu o jednotlivých funkciách inštalovaného meradla a spôsoboch odčítania meraných hodnôt, ktoré mu umožnia kontrolovať spotrebu elektriny; informáciu môže prevádzkovateľ distribučnej sústavy poskytnúť aj odkazom na svoje webové sídlo, ak je tam táto informácia zverejnená.
 6. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä
 - 6.1 výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
 - 6.2 výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
 - 6.3 výmena určeného meradla v prípade poruchy na určenom meradle,
 - 6.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
 7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej sústavy, resp. technickými podmienkami prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

Článok VII. Obmedzenie a prerušenie distribúcie elektriny

1. Distribúcia elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok ustanovených v zákone o energetike a súvisiacich predpisoch.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny je prevádzkovateľ distribučnej sústavy v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej sústavy, povinný miestne obvyklým spôsobom a zverejnením na svojom webovom sídle oznámiť odberateľovi elektriny 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny.

Článok VIII. Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávnený odber elektriny odberateľom:
 - 1.1 bez uzatvorenej zmluvy
 - 1.1.1 o pripojení do distribučnej sústavy alebo v rozpore s touto zmluvou,
 - 1.1.2 o dodávke elektriny alebo združenej dodávke elektriny,
 - 1.1.3 o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny,
 - 1.2 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa elektriny nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny,
 - 1.3 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii a ktoré nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované prevádzkovateľom distribučnej sústavy,
 - 1.4 ak odberateľ elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo ak po predchádzajúcej výzve prevádzkovateľa distribučnej sústavy neumožnil prerušenie distribúcie elektriny vykonané na základe žiadosti dodávateľa, s ktorým má uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke elektriny; takýto odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo neumožnil prerušenie dodávky elektriny,
 - 1.5 ak odberateľ elektriny nedodrжал obmedzenia určené dodávateľom elektriny, prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo prevádzkovateľom distribučnej sústavy.
2. Odberateľ elektriny je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom elektriny a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere elektriny odberateľa elektriny meraným určeným meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí ako cena neoprávnene odobratého množstva elektriny určeného pomocou odberového diagramu. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí podľa osobitného predpisu⁷⁾.

⁷⁾ Vyhláška Ministerstva hospodárstva č. 292/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom elektriny.

Článok IX.

Dodávateľ poslednej inštancie

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu a dodávateľovi elektriny poslednej inštancie bola táto skutočnosť oznámená.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac 3 mesiace. Odberateľ elektriny uhradí dodávateľovi poslednej inštancie, (podľa regionálnych distribučných sústav: ZSE Energia, a.s., Stredoslovenská energetika, a.s., Východoslovenská energetika a.s.) cenu za dodávku elektriny podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. 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. Ak dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu odberateľom elektriny, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu.
4. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny alebo bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu, oznámi odberateľovi elektriny
 - 4.1 deň, od ktorého sa začína dodávka elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.2 dôvod začatia dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.3 zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávky elektriny,
 - 4.4 dobu trvania dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku elektriny dodávateľovi poslednej inštancie.

ŠTVRTÁ ČASŤ

Reklamácia a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Článok X.

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa elektriny adresované dodávateľovi elektriny, ktorým sa odberateľ elektriny domáha najmä zodpovednosti dodávateľa elektriny za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň odberateľ elektriny požaduje od dodávateľa elektriny nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny (ďalej len „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
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. Odberateľ elektriny môže reklamáciu uplatniť
 - 3.1 písomne u dodávateľa elektriny na korešpondenčnej adrese uvedenej v zmluve/webovom sídle dodávateľa elektriny,

- 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese uvedenej v zmluve/webovom sídle dodávateľa elektriny,
- 3.3 osobne na kontaktných miestach dodávateľa elektriny, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým odberateľ elektriny uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
 - 4.1 identifikáciu odberateľa elektriny
 - 4.1.1 meno a priezvisko,
 - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
 - 4.1.3 zákaznícke číslo, číslo zmluvy alebo EIC kód odberného miesta.
 - 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 elektriny, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ elektriny nevie identifikovať odberateľa elektriny, 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 elektriny reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ elektriny reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ elektriny poskytne potrebné informácie. Ak na základe údajov uvedených v reklámácii nie je možné odberateľa elektriny identifikovať tak, aby mu mohla byť doručená výzva podľa prvej vety, dodávateľ elektriny na takúto reklamáciu neprihliada.
6. Ak odberateľ elektriny počas riešenia reklamácie dodávateľom elektriny písomne poštou alebo e-mailom oznámi dodávateľovi elektriny nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa elektriny sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi elektriny.
8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
 - 9.1 pri osobnom podaní – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - 9.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi elektriny podľa pečiatky došlej pošty,
 - 9.3 pri doručení elektronickej poštou – nasledujúci pracovný deň po dni odoslania e-mailovej správy.
10. Dodávateľ elektriny pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi elektriny potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, dodávateľ elektriny doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi elektriny 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 elektriny má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

11. Dodávateľ elektriny vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis⁸⁾ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej poštou alebo e-mailom reklamácie dodávateľom elektriny.
12. Dodávateľ elektriny vydá/odošle preukázateľným spôsobom odberateľovi elektriny 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 elektriny o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ elektriny spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
15. Ak niektorá zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny za dodávku elektriny a/alebo cien distribučných a prepravných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

Článok XI.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Odberateľ elektriny má právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu v súlade s podmienkami uvedenými v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a to v prípade, že dodávateľ elektriny odpovedal na jeho žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Žiadosť o nápravu má odberateľ elektriny právo podať dodávateľovi elektriny, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ elektriny vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že dodávateľ elektriny porušil jeho práva.
2. Podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu nemá vplyv na právo odberateľa elektriny domáhať sa svojich práv na vecne a miestne príslušnom súde Slovenskej republiky.
3. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je zverejnený na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Medzi subjekty alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov zapísané v registri vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky patrí aj úrad, ktorého pravidlá alternatívneho riešenia sporov sú zverejnené na webovom sídle úradu www.urso.gov.sk. Ak je subjektom alternatívneho riešenia sporov úrad, návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu sa doručí na adresu úradu: Tomášikova 28C, , 821 01 Bratislava 3 alebo elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk.
4. Odberateľ elektriny môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

⁸⁾ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

PIATA ČASŤ

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII.

Zánik zmluvy všeobecne

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak odberateľ elektriny preukáže, že ukončuje odber elektriny z odberného miesta z dôvodu zmeny trvalého bydliska, prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
2. Zmluva zanikne v prípade zániku nájomného vzťahu k nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť.
3. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
4. Dodávateľ elektriny zašle odberateľovi elektriny 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.
5. Ak sa zmluva uzavrie na dobu určitú, táto sa skončí uplynutím dohodnutej doby, ktorá začne plynúť dňom účinnosti zmluvy.
6. Zmluva uzavretá na dobu určitú má výpovednú lehotu tri mesiace na základe písomného oznámenia poštou alebo emailom doručeného druhému účastníkovi. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede poštou alebo e-mailom.
7. Pri ukončení zmluvy, ak zároveň dochádza k uzatvoreniu novej zmluvy (napr. pri predaji nehnuteľnosti) s novým odberateľom elektriny, môže pôvodný odberateľ elektriny písomne splnomocniť⁹⁾ na ukončenie zmluvy inú osobu. Nový odberateľ elektriny môže za pôvodného odberateľa elektriny zmluvu ukončiť, ak ho na to pôvodný odberateľ elektriny písomne splnomocnil.
8. 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.

Článok XIII.

Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ elektriny má právo písomne poštou alebo e-mailom odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy.
2. Odberateľ elektriny má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - 2.1 dodávateľ elektriny v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny odberateľovi elektriny,

⁹⁾ Splnomocnenie, prípadne vyjadrenie súhlasu môže byť uvedené aj napríklad v preberacom protokole, príp. v kúpnej zmluve, resp. v inom dokumente, pokiaľ je podpísaný obidvoma stranami s uvedením dátumu zmeny a stavu meradla k tomuto dátumu.

- 2.2 dodávateľ elektriny je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy poštou alebo e-mailom odberateľa elektriny,
- 2.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou elektriny.
3. Dodávateľ elektriny má právo odstúpiť od zmluvy, ak
 - 3.1 je odberateľ elektriny voči dodávateľovi elektriny v omeškaní s úhradou ceny za dodávku elektriny alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy poštou alebo e-mailom,
 - 3.2 odberateľ elektriny má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka elektriny do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom elektriny,
 - 3.3 ak odberateľ elektriny podstatne poruší zmluvu alebo tieto obchodné podmienky. Za podstatné porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok zo strany odberateľa elektriny sa považuje najmä:
 - 3.3.1 úmyselné poškodenie meracieho zariadenia zo strany odberateľa elektriny,
 - 3.3.2 neoprávnený odber elektriny zistený na odbernom mieste odberateľa elektriny,
 - 3.3.3 porušenie povinnosti odberateľa elektriny ustanovenej v čl. V. v bode 2.1 až 2.9 týchto obchodných podmienok,
 - 3.3.4 iné opakované porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok alebo povinnosti vyplývajúcej z platných a účinných právnych predpisov,
 - 3.3.5 ak odberateľ elektriny nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti do 20 dní od doručenia výzvy dodávateľovi na predloženie takéhoto dokladu, ak dodávateľ elektriny písomne poštou alebo e-mailom informuje odberateľa elektriny o možnosti odstúpenia,
 - 3.3.6 ak odberateľ elektriny nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu alebo platbu podľa týchto obchodných podmienok (zmluvné pokuty, úroky z omeškania atď.) ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.

Článok XIV. Výpoveď zo zmluvy

1. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede poštou alebo e-mailom a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.
2. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú mu dodávateľ elektriny oznámil podľa článku V. bodu 1.3 týchto obchodných podmienok, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručením oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny, avšak najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok.
3. 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 článku V. bodu 1.3 týchto obchodných podmienok, a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi elektriny najneskôr do 3 mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny.
4. Ak odberateľ elektriny v lehote uvedenej v bode 2. a 3. týchto obchodných podmienok 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. Odberateľ elektriny je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny podľa zákona o energetike. Ak odberateľ elektriny nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa elektriny, o ktorú odberateľ elektriny 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, že ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely zmluvy považujú za doručené druhej strane (alebo osobe ňou splnomocnenej na prebranie zásielok) aj v prípade, že:
 - 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 v elektronickej podobe na e-mailovú adresu odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny, ktorú odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny na tento účel oznámil druhej strane. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala.
4. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní doručovanej osobe, pokiaľ sa nepreukáže skorší termín doručenia.
5. Odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie a elektronickej adresy (e-mail) v lehote uvedenej v čl. V bode 2.5 týchto obchodných podmienok. Ak odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

Článok XVI. **Ochrana osobných údajov**

1. 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.
2. Odberateľ je informovaný, že jeho osobné údaje uvedené v zmluve, ktoré sú nevyhnuté na jeho jednoznačnú identifikáciu v informačných systémoch dodávateľa, bude dodávateľ spracúvať na účely uzatvorenia a plnenia zmluvy a všetkých vzťahov so zmluvou súvisiacich.
3. Poskytnuté osobné údaje musia byť pravdivé a aktuálne. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je odberateľ povinný dodávateľa informovať písomne poštou alebo e-mailom o ich zmene oznámením dodávateľovi.
4. Odberateľ berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť poskytnuté príjemcom ako sú súdy, orgány činné v trestnom konaní, prevádzkovatelia distribučnej sústavy, exekútorské úrady, advokáti, banky, Slovenská pošta, a.s., správne orgány podľa zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, iný oprávnený subjekt na základe osobitných predpisov, subjekty zmluvne spolupracujúce s dodávateľom najmä za účelom zabezpečenia právnych služieb, vymáhania nárokov dodávateľa zo zmluvy,
5. Odberateľ berie na vedomie, že jeho práva pri spracúvaní osobných údajov ako dotknutej osoby upravuje čl. 16 až čl. 23 nariadenia.

Článok XVII. Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a obchodných podmienkach, sa riadia ustanoveniami príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
2. Informácie o právach odberateľa elektriny sú uvedené na webovom sídle dodávateľa elektriny.
3. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka dodávateľ elektriny odberateľom elektriny.
4. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
5. Obchodné podmienky dodávateľa elektriny nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky dodávateľa elektriny schváli.

Príloha

Vzor vyúčtovania dodávky elektriny odberateľovi elektriny
VYÚČTOVACIA FAKTÚRA - daňový doklad

ENERGY DISTRIBUTION a.s.


Člen Skupiny ENGIE

<p>Dodávateľ</p> <p>ENERGY DISTRIBUTION a.s. Jarošova 2961/1 831 03 Bratislava</p> <p>IČO: 47608919 DIČ: 2023965944 IČ DPH: SK2023965944 Banka: Tatra banka, a.s. Swift: TATRSKBX IBAN: SK46 1100 0000 0029 4823 6009 Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, Vložka č. 7604/B</p>	<p>Faktúra číslo: Konštantný symbol: Variabilný symbol:</p> <hr/> <p>Korešpondenčná adresa</p>
<p>Odberateľ</p> <p>IČO: DIČ / IČ DPH:</p>	<p>Dátum splatnosti: Dátum vystavenia: Dátum dodania:</p> <p>Spôsob úhrady: Prevod Vystavil: Telefón: Email:</p>

Vyúčtovacia faktúra za dodávku elektriny za obdobie xx.xx.20xx - xx.xx.20xx na základe zmluvy č.

Popis**Cena bez DPH**

Distribúcia elektriny
 Dodávka elektriny
 Národný jadrový fond
 Národný jadrový fond (mimo režim DPH)
 Nedodržanie tech. podm. distribúcie elektriny
 Spotrebná daň z elektriny
 Systémové služby
 Prevádzkovanie systému
 Služby
 Úroky z omeškaných platieb
 Nedodržanie platobných podmienok

	Sadzba DPH	Cena bez DPH	DPH	Cena celkom
 <small>PAY by square</small>	Náklady	20%		0,00
	Predpísaný preddavok			0,00
	Spolu	20%		0,00
	Celkom k úhrade			0,00
	Celkom k vráteniu			0,00

ENERGY DISTRIBUTION a.s. informuje koncového odberateľa elektriny, že je oprávnený predložiť ÚRSO na mimosúdne riešenie sporov s regulovaným subjektom, ktorý je dodávateľom a prevádzkovateľom miestnej distribučnej sústavy, ak sa s ohľadom na predmet sporu uskutočnilo reklamačné konanie a koncový odberateľ elektriny nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Reklamačný poriadok a mimosúdne riešenie sporov má naša spoločnosť definované v Prevádzkovom poriadku prevádzkovateľa distribučnej sústavy spoločnosti na www.engie.sk, ako aj v Obchodných podmienkach dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby pre malé podniky v časti Reklamácia a alternatívne riešenie sporov.

Užitočné informácie:

Reklamáciu faktúr je potrebné vykonať písomne na adresu dodávateľa alebo emailom na reklamacie.sk@engie.com alebo spôsobom uvedeným v Zmluve bez zbytočného odkladu podľa platných obchodných podmienok.

Dodávateľ je povinný reklamáciu preskúmať a následne zaslať vyjadrenie najneskôr však do 30 dní od prijatia reklamácie.

Uplatnenie reklamácie Odberateľa na správnosť vystavenej faktúry nemá odkladný účinok na jej úhradu.

Vyhodnotenie štandardov kvality o dodávke a distribúcii elektriny nájdete na stránke www.engie.sk

Dôležité adresy: ÚRSO, MH SR, SIEA ako aj SOI sú uverejnené na našej webovej stránke.

Kontakty :

Adresa : ENERGY DISTRIBUTION a.s. Jarošova 2961/1, 831 03 Bratislava

Webová stránka s ostatnými údajmi regulovaného subjektu: www.engie.sk

E-mail: info.sk@engie.com

Telefónne číslo: + 421 2 58 31 62 04

Dispečing : 0850 364 431

Informácie o dopadoch výroby elektriny na životné prostredie, podiel zdrojov elektrickej energie na celkovom objeme palív, informácie o možnosti zmeny dodávateľa elektriny a stručný opis procesu zmeny dodávateľa, odkaz na porovnávanie ponúk dodávateľov elektriny nájdete na stránke www.engie.com

Informácie o právach koncových odberateľov elektriny, ak ide o reklamácie a možnosti mimosúdneho urovnania sporov vrátane kontaktných údajov príslušného subjektu, na ktorého sa môže koncový odberateľ obrátiť nájdete na stránke www.engie.sk

1

EIC kód
Adresa odberného miesta

Distribučná sadzba:
Napäťová úroveň / meranie: 00 / Typ merania C
Veľkosť ističa: x A

Graf porovnania spotrieb (kWh)	Kalendárny mesiac	Rok
1. Obdobie z minulého roka	12	1924
2. Aktuálne obdobie		144

Stavy elektromera										
Dátum od	Dátum do	Elektromer	Názov	Tarifa	Počiatkový stav	konečný stav	Rozdiel	Násobiteľ	Množstvo	MJ
			Činný odber	JT				1,00		kWh
			Maximálny výkon JT/VT	-		Účinník cos φ	1,00			
			Maximálny výkon NT	-						
			Maximálny fakturačný výkon	-						

Distribúcia elektriny										
Dátum od	Dátum do	Počet dní	Názov položky rozúčtovania	Množstvo	MJ	Cena/MJ	Celkom			
		31	Distribúcia VT		kWh					
		31	Fixná sadzba za mesiac		mesiac					
		31	Za straty		kWh					
							Celkom:			

Dodávka elektriny										
Dátum od	Dátum do	Počet dní	Názov položky rozúčtovania	Množstvo	MJ	Cena/MJ	Celkom			
		31	Za odberné miesto		mesiac					
		31	Za silovú elektrinu VT		kWh					
							Celkom:			

Národný jadrový fond										
Dátum od	Dátum do	Počet dní	Názov položky rozúčtovania	Množstvo	MJ	Cena/MJ	Celkom			
		31	Za odvod do jadrového fondu		kWh					
							Celkom:			

Systémové služby										
Dátum od	Dátum do	Počet dní	Názov položky rozúčtovania	Množstvo	MJ	Cena/MJ	Celkom			
		31	Za systémové služby		kWh					
							Celkom:			

Prevádzkovanie systému										
Dátum od	Dátum do	Počet dní	Názov položky rozúčtovania	Množstvo	MJ	Cena/MJ	Celkom			
		31	Za prevádzkovanie systému		kWh					
							Celkom:			

SUMÁR ZA OBDOBIE A ODBERNÉ MIESTO (EUR)

Spolu bez DPH:

DPH 20%:

Celkom za odberné miesto s DPH: