

Obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pri dodávke plynu pre odberateľov plynu kategórie domácnosť, účinné od 1. januára 2016

ČASŤ PRVÁ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I.

Predmet úpravy

Obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pre odberateľov plynu kategórie domácnosť dopĺňajú a bližšie upravujú vzťahy upravené zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o energetike**“), zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej len „**Zákon o regulácii v sieťových odvetviach**“) a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Článok II.

Pojmy

Pokiaľ nie je uvedené inak, na účely týchto obchodných podmienok (ďalej len „**OP**“ alebo „**Obchodné podmienky**“) 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. Na účely týchto OP sa rozumie:

1. **Plynom** zemný plyn vrátane skvapalneného zemného plynu, bioplyn, biometán, plyn vyrobený z biomasy, ako aj ostatné druhy plynu, ak tieto spĺňajú podmienky na prepravu plynu alebo podmienky distribúcie plynu.
2. **Odberateľom** odberateľ plynu v domácnosti fyzická osoba, ktorá nakupuje plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti, nie však na podnikateľské účely.
3. **Dodávateľom** spoločnosť Slovenský plynárenský priemysel, a.s., so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35815256, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 2749/B, držiteľ povolenia na dodávku plynu.
4. **Zmluvnou stranou** Odberateľ alebo Dodávateľ samostatne.
5. **Zmluvnými stranami** Odberateľ a Dodávateľ spolu.
6. **Univerzálnou službou** služba, ktorú pre Odberateľa poskytuje Dodávateľ na základe Zmluvy, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny.
7. **Zmluvou** zmluva o združenej dodávke plynu, ktorou sa poskytuje Univerzálna služba pre Odberateľov spresňujúca vzťahy medzi Zmluvnými stranami upravené platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú OP Dodávateľa, Cenník Dodávateľa a Cenník externých služieb a výkonov, platné v čase dodávky plynu.

8. **ÚRSO** Úrad pre reguláciu sieťových odvetví so sídlom Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava.
9. **OP alebo Obchodnými podmienkami** tieto obchodné podmienky poskytovania Univerzálnej služby pri dodávke plynu pre odberateľov plynu kategórie domácnosť schválené ÚRSO, ktoré dopĺňajú a bližšie upravujú vzájomné vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom.
10. **Prepravou plynu** doprava plynu prepravnou sieťou na účel jeho dopravy Odberateľom.
11. **Distribúciou plynu** doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy Odberateľom.
12. **Dodávkou plynu** predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného plynu Odberateľom.
13. **Meradlom** hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynu alebo pretečeného objemu plynu na účely výpočtu ceny za dodávku plynu a je určeným meradlom podľa Zákona o metrologii.
14. **OM alebo odberným miestom** miesto odberu plynu Odberateľa vybavené Meradlom; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla PDS; v prípade pochybností určí OM PDS, do ktorého siete je OM pripojené.
15. **PDS alebo Prevádzkovateľom distribučnej siete** právnická osoba, ktorá je plynárenským podnikom a má oprávnenie na distribúciu plynu na časti vymedzeného územia, a do ktorého distribučnej siete je odberné miesto pripojené.
16. **Odchýlkou Odberateľa** odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu plynu a dodaným alebo odobratým množstvom plynu v reálnom čase.
17. **Technickými podmienkami** dokument vydaný PDS, zverejnený na webovom sídle PDS, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidiel prevádzkovania distribučnej siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej siete a ktoré obsahujú najmä:
 - 17.1. technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania;
 - 17.2. prevádzku a kontrolu určeného meradla;
 - 17.3. princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla;
 - 17.4. zásady prevádzkovania plynárenských zariadení;
 - 17.5. popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučné siete.
18. **Prevádzkovým poriadkom** dokument vydaný PDS a schválený ÚRSO, podľa ktorého sa riadi zabezpečenie distribúcie plynu a súvisiacich služieb do OM; upravuje podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a je záväzný pre všetkých účastníkov trhu; je zverejnený na webovom sídle PDS.

19. **OPZ** alebo **Odberným plynárenským zariadením** zariadenie, ktoré slúži na odber plynu, a ktoré je možné pripojiť do distribučnej siete.
20. **Dotknutými nehnuteľnosťami** nehnuteľnosť alebo nehnuteľnosti, do ktorej/ktorých sa bude uskutočňovať dodávka plynu vrátane tej/tých, na ktorej/ktorých sa nachádza OPZ Odberateľa.
21. **Obchodnou jednotkou** dodané množstvo energie v plyne, ktoré predstavuje množstvo plynu zodpovedajúce 1 kWh tepelnej energie uvoľnenej jeho dokonalým spálením.
22. **Objemovou jednotkou** je množstvo plynu, ktoré pri teplote 15°C, absolútnom tlaku 101,325 kPa a nulovej relatívnej vlhkosti (suchý plyn) zaberá objem 1 m³.
23. **Obdobím opakovanej dodávky** obdobie, za ktoré Dodávateľ dodáva Odberateľovi plyn a Odberateľ má povinnosť uhrádzať Dodávateľovi platbu za opakované dodávky plynu, ktoré sú pre účely Zákona o dani z pridanej hodnoty opakovaným dodaním tovaru.
24. **Preddavkovou platbou** platba za opakované dodávky plynu uhrádzané Odberateľom v Období opakovanej dodávky v zmysle Harmonogramu. Preddavkové platby sa zúčtujú vo Vyúčtovacej faktúre.
25. **Harmonogramom** rozpis budúcich Preddavkových platieb, ktorý je súčasťou Dodávateľom vystavenej Vyúčtovacej faktúry, resp. vystavený a zaslaný Dodávateľom Odberateľovi na nadchádzajúce fakturačné obdobie po uzatvorení Zmluvy, najneskôr však po inštalácii Meradla na danom OM.
26. **Vyúčtovacou faktúrou** faktúra za Dodávku plynu za predchádzajúce fakturačné obdobie vystavená Dodávateľom Odberateľovi.
27. **Elektronickou faktúrou** Vyúčtovacia faktúra zasielaná Dodávateľom Odberateľovi v elektronickej forme po jeho predchádzajúcom súhlase.
28. **Webovým sídlom Dodávateľa** webové sídlo www.spp.sk.
29. **E-mailovou adresou Dodávateľa** e-mailová adresa zakaznickalinka@spp.sk.
30. **Cenníkom Dodávateľa** cenník Dodávateľa za dodávku plynu pre domácnosti obsahujúci ceny a podmienky uplatňovania cien za dodávku plynu pre domácnosti vydaný Dodávateľom pri dodržaní pravidiel stanovených platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, v súlade s platným rozhodnutím ÚRSO a zverejnený na Webovom sídle Dodávateľa a platný v čase dodávky plynu.
31. **Cenníkom externých služieb a výkonov** cenník Dodávateľa obsahujúci ceny služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou plynu, vydávaný Dodávateľom a zverejnený na Webovom sídle Dodávateľa a platný v čase dodávky plynu.
32. **Administratívnym prerušením resp. administratívnym obnovením distribúcie plynu** uplatnenie fikcie (domnienky) prerušenia resp. obnovenia Distribúcie plynu podľa osobitného predpisu¹ (napríklad v prípade, keď nie je možné fyzicky prerušiť/obmedziť Distribúciu plynu), a to najneskôr uplynutím 15. dňa po doručení žiadosti Dodávateľa o prerušenie Distribúcie plynu PDS.
33. **Neoprávneným odberom** je odber plynu v zmysle článku VIII. týchto OP.

¹ § 50 ods. 11 Pravidiel trhu.

34. **Štandardami kvality** štandardy kvality dodávky plynu určené Vyhláškou, ktorou sa ustanovujú štandardy kvality.
35. **Vyššou mocou** prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase podpísania Zmluvy túto prekážku predvídala; touto prekážkou sa rozumejú najmä nepredvídateľné prírodné udalosti vrátane atmosférických a iných fyzikálnych javov, vojna, teroristická akcia, štrajk postihujúci možnosť plnenia povinnosti Zmluvnej strany.
36. **SEPA** je jednotná oblasť, v ktorej sú obyvatelia a spoločnosti schopní posielat' a prijímať eurové platby v rámci členských krajín SEPA za rovnakých podmienok, práv a povinností ako domáce eurové platby, bez ohľadu na to, kde sa nachádzajú.
37. **Zákonom o energetike** zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
38. **Zákonom o regulácii v sieťových odvetviach** zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v platnom znení.
39. **Občianskym zákonníkom** zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.
40. **Obchodným zákonníkom** zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
41. **Zákonom o ochrane osobných údajov** zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
42. **Zákonom o dani z pridanej hodnoty** zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v platnom znení.
43. **Pravidlami trhu** vyhláška ÚRSO č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom v platnom znení.
44. **Vyhláškou, ktorou sa ustanovujú štandardy kvality** vyhláška ÚRSO č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom znení.
45. **Zákonom o metrológii** zákon č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

ČASŤ DRUHÁ

Obchodné podmienky Dodávateľa

Článok III.

Uzatvorenie Zmluvy

1. Pred uzatvorením Zmluvy sú Zmluvné strany povinné za účelom identifikácie a overenia identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára

- 2.1. v priestoroch zákazníckeho centra Dodávateľa, alebo iného obchodného miesta Dodávateľa za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, a to na podnet Odberateľa alebo Dodávateľa,
 - 2.2. v mieste trvalého bydliska Odberateľa alebo v iných miestach za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, ak si Odberateľ návštevu Dodávateľa vyžiadal,
 - 2.3. záväzným a včasným prijatím písomného návrhu² osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebudú Odberateľ a Dodávateľ súčasne prítomní,
 - 2.4. predajom mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa v zmysle osobitného predpisu³,
 - 2.5. telefonicky s následným zaslaním písomného potvrdenia Dodávateľa o uzatvorení Zmluvy v zmysle osobitného predpisu³,
 - 2.6. elektronicky, s použitím formulára zverejneného na Webovom sídle Dodávateľa, prostredníctvom mobilnej aplikácie Dodávateľa alebo iným spôsobom zahrňujúcim prostriedky elektronickej komunikácie v zmysle osobitného predpisu³.
3. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú OP, Cenník Dodávateľa a Cenník externých služieb a výkonov v platnom znení, zverejnené na Webovom sídle Dodávateľa. Odberateľ obdrží písomnú informáciu o obsahu Zmluvy⁴, aktuálne OP, Cenník Dodávateľa a Cenník externých služieb a výkonov pred uzatvorením Zmluvy. Dodávateľ je oprávnený zmeniť OP v zmysle čl. XV. bod 8. týchto OP. Odberateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že prevzal a oboznámil sa s platnými OP, Cenníkom Dodávateľa a Cenníkom externých služieb a výkonov.
 4. OP sa vydávajú v písomnej podobe, pričom Dodávateľ ich zverejní na Webovom sídle Dodávateľa. OP sa poskytujú Odberateľovi v písomnej podobe na vyžiadanie. OP sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. OP a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na Webovom sídle Dodávateľa najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
 5. Zmluva je platná a účinná dňom jej uzatvorenia, t.j. dňom podpisu Zmluvy Zmluvnými stranami podľa bodov 2.1., 2.2., 2.3. a 2.4. tohto článku OP, resp. dňom kedy došlo k prejavu súhlasu Zmluvných strán s uzatvorením Zmluvy podľa bodov 2.5. a 2.6. tohto článku OP, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
 6. Povinnosť Dodávateľa dodávať plyn začína termínom začatia dodávky, teda dňom pridelenia distribučnej kapacity príslušným prevádzkovateľom distribučnej siete po splnení podmienky pripojenia OPZ Odberateľa do distribučnej siete. Odberateľ sa zaväzuje akceptovať aj neskorší začiatok dodávky plynu v prípade, ak existujú obchodné alebo technické prekážky na Odbernom mieste Odberateľa.
 7. Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať Zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti s Odberateľom a blízke osoby Odberateľa⁵.

² § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

³ § 17a Zákona o energetike.

⁴ § 17 ods. 1 písm. a) Zákona o energetike.

⁵ § 115 a 116 Občianskeho zákonníka.

8. Pri uzatvorení Zmluvy je Odberateľ povinný Dodávateľovi preukázať svoju totožnosť a mať užívacie právo k Dotknutým nehnuteľnostiam, do ktorých sa bude uskutočňovať dodávka plynu vrátane tých, na ktorých sa nachádza jeho Odberné plynové zariadenie, prípadne preukázať toto užívacie právo alebo súhlas vlastníka Dotknutých nehnuteľností s ich užívaním. Odberateľ je povinný počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa v lehote do 20 dní preukázať trvanie užívacieho práva k Dotknutým nehnuteľnostiam alebo trvajúci súhlas vlastníka v zmysle predošlej vety, najmä ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybní.
9. Ak žiadateľom o uzatvorenie Zmluvy je osoba, voči ktorej Dodávateľ eviduje neuhradené pohľadávky po lehote splatnosti z akéhokoľvek právneho alebo zmluvného vzťahu vrátane ukončených, Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvoriť Zmluvu v zmysle osobitného predpisu⁶.
10. Ak žiadateľom o uzatvorenie Zmluvy je blízka osoba⁵ osobe uvedenej v bode 9. tohto článku OP alebo osoby žijúce s ňou v spoločnej domácnosti⁵ a žiadosť sa týka OM, do ktorého bola uskutočňovaná dodávka plynu osobe uvedenej v bode 9. tohto článku OP, Dodávateľ má právo podmieniť uzatvorenie Zmluvy uhradením záväzkov osoby uvedenej v bode 9. tohto článku OP.
11. Zmluva môže byť uzatvorená na dobu neurčitú alebo na dobu určitú. Zmluva sa štandardne uzatvára na dobu určitú, ak v Zmluve nie je dohodnuté inak.
12. Zmluvu je možné meniť dohodou Zmluvných strán, a to písomne alebo iným spôsobom, uvedeným v bode 2. tohto článku OP (telefonicky alebo elektronicky), ak nie je v Zmluve alebo v týchto OP ustanovené inak. Dodatok k Zmluve sa nevyžaduje pri zmene adresy bydliska Odberateľa (nie adresy OM), pri zmene spôsobu doručovania faktúr na elektronickú formu, telefónnych čísel, emailových adries, kontaktných osôb alebo ich mien, pri zmene priezviska Odberateľa, pri zmene spôsobu platby, pri zmene Obdobia opakovanej dodávky, zmene výšky Preddavkových platieb, keď na zmenu Zmluvy postačuje jednostranné písomné oznámenie jednej Zmluvnej strany doručené druhej Zmluvnej strane.
13. Ak sa mení výška predpokladaného odberu plynu v OM oproti predchádzajúcemu zmluvne dohodnutému ročnému odberu, Odberateľ je povinný písomne požiadať Dodávateľa o túto zmenu, a to najmenej 35 dní pred touto zmenou výšky odberu plynu.
14. Dodávateľ sa zaväzuje dodávať plyn do OM, ktoré je uvedené v Zmluve, podľa podmienok Zmluvy, týchto OP, podmienok dohodnutej tarify za Dodávku plynu, ak má Odberateľ uzatvorenú platnú zmluvu o pripojení príslušného OM k distribučnej sieti s príslušným PDS. Pod pojmom vykonanie pripojenia OPZ do distribučnej siete sa rozumie súbor úkonov a činností nevyhnutných na zabezpečenie fyzického spojenia distribučnej siete s OPZ, vrátane montáže určeného meradla PDS. Vykonanie pripojenia preukazuje montážny list meradla vystavený PDS. Odberateľ je povinný mať uzatvorenú Zmluvu do OM uvedeného v Zmluve v danom období len s jedným dodávateľom plynu, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za Odchýlku Odberateľa na Dodávateľa po dobu trvania Zmluvy.
15. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje zabezpečiť pre Odberateľa distribúciu plynu a prepravu plynu do OM Odberateľa v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, Prevádzkovým poriadkom príslušného PDS a v kvalite podľa Technických podmienok príslušného PDS.

⁶ § 69 ods. 2 písm. a) bod 1. Zákona o energetike.

16. Ak sa Zmluva uzatvára na OM, na ktorom je prerušená distribúcia plynu, a PDS obnovenie distribúcie plynu do tohto OM spoplatňuje, je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi poplatok za obnovenie distribúcie plynu v zmysle Cenníka externých služieb a výkonov.
17. Dodávateľ uzatvorením Zmluvy preberá za Odberateľa zodpovednosť za Odchýlku Odberateľa.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku plynu je stanovená v súlade s rozhodnutím ÚRSO (ak dodávka plynu Odberateľovi podlieha cenovej regulácii) a je určená Cenníkom Dodávateľa a Cenníkom externých služieb a výkonov. Dodávateľ informuje Odberateľa o štruktúre ceny za dodávku plynu na vyhotovenej Vyúčtovacej faktúre. Z označenia taríf v Cenníku Dodávateľa, v prípade odberateľa plynu v domácnosti, dodávka plynu ktorému podlieha cenovej regulácii, musí byť zrejmé, o ktorú z taríf uvedených v cenovom rozhodnutí ÚRSO sa jedná.
2. Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé samostatné OM samostatne. Ak nie je cena dohodnutá medzi Dodávateľom a Odberateľom v Zmluve, Odberateľ zaplatí za opakovanú dodávku plynu cenu stanovenú Dodávateľom podľa Cenníka Dodávateľa, vydaného a zverejneného Dodávateľom na Webovom sídle Dodávateľa a platného v čase dodávky plynu.
3. Informácie o cene za združenú dodávku plynu vrátane štruktúry ceny plynu a podmienok dodávky plynu môže Odberateľ získať aj v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa, na zákazníckej linke Dodávateľa, prípadne na Webovom sídle Dodávateľa.
4. Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi cenu za združenú dodávku plynu pri dodržaní princípov ocenenia dodávky plynu uvedených v Cenníku Dodávateľa a Cenníku externých služieb a výkonov. Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi cenu za ďalšie služby a výkony, ktoré nie sú zahrnuté v cene za združenú dodávku plynu, ale súvisia s dodávkou plynu, a ktoré si Odberateľ objednal, alebo ich svojím konaním, nekonaním alebo omeškaním voči Dodávateľovi vyvolal, a to podľa Cenníka externých služieb a výkonov. Dodávateľ uplatňuje príslušnú fixnú mesačnú sadzbu v zmysle Cenníka Dodávateľa odo dňa vykonania pripojenia OPZ do distribučnej siete.
5. Odberateľ je povinný uhradiť Dodávateľovi okrem ceny za združenú dodávku plynu aj ďalšie platby, resp. poplatky, ktoré nie sú zahrnuté v cene za združenú dodávku plynu a súvisia s dodávkou plynu, a ktoré si Odberateľ objednal alebo svojím konaním, resp. nekonaním vyvolal vznik skutočnosti a potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany Dodávateľa a tieto sú spoplatňované podľa Cenníka Dodávateľa, Cenníka externých služieb a výkonov a/alebo cenníka služieb príslušných PDS alebo Prevádzkového poriadku PDS a Dodávateľovi vznikne povinnosť takéto platby uhrádzať voči PDS.
6. Ak je dodávka plynu zabezpečovaná distribúciou plynu cez jednu alebo viacero navzájom naviazujúcich distribučných sietí, Dodávateľ má od Odberateľa okrem vyššie uvedeného aj právo na úhradu nákladov spojených s distribúciou plynu do OM cez všetky takéto navzájom naviazujúce distribučné siete, v rozsahu ako keby mal Odberateľ uzavreté samostatné zmluvy o distribúcii plynu so všetkými dotknutými PDS, cez ktoré sa realizuje dodávka plynu do OM. Tieto náklady sú určené na základe cien za prístup do distribučnej siete a distribúciu plynu schválených ÚRSO pre Prevádzkovateľov (navzájom naviazujúcich) distribučných sietí, resp. na základe ich príslušných cenníkov.

7. K cene za združenú dodávku plynu, aj k ďalším platbám, resp. poplatkom bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty, prípadne iné aplikovateľné dane v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
8. Dodávateľ je oprávnený zmeniť Cenník Dodávateľa počas účinnosti Zmluvy, najmä ak dôjde k zmene cien za dodávku plynu na základe zmeny rozhodnutia ÚRSO. Dodávateľ je povinný poskytnúť Odberateľovi informáciu o každej úprave ceny za dodávku plynu a o úprave podmienok dodávky plynu a s tým súvisiacich služieb najneskôr 30 dní pred účinnosťou vykonanej úpravy. Zmenu Cenníka Dodávateľa oznamuje Dodávateľ na Webovom sídle Dodávateľa.
9. Dodávateľ je oprávnený zmeniť Cenník externých služieb a výkonov počas účinnosti Zmluvy. Zmenu Cenníka externých služieb a výkonov oznamuje Dodávateľ na Webovom sídle Dodávateľa.
10. Dodávateľ fakturuje Odberateľovi cenu za združenú dodávku plynu formou Vyúčtovacej faktúry za príslušné OM Odberateľa jedenkrát ročne, a to podľa údajov o spotrebovanom množstve plynu, získaných od príslušného PDS podľa článku VI. týchto OP (odpočtom Meradla alebo podľa typového diagramu dodávky) v súlade s Prevádzkovým poriadkom príslušného PDS. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Vyúčtovacia faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁷, vrátane informácie o skladbe ceny za dodávku plynu a ďalšie informácie podľa príslušných ustanovení Zákona o energetike.
11. Obdobie opakovanej dodávky plynu, ktoré určuje periodicitu Preddavkovej platby, je dohodnuté v Zmluve. Odberateľ je povinný uhrádzať Dodávateľovi cenu za jednotlivé Obdobia opakovanej dodávky plynu formou Preddavkových platieb. Odberateľ je oprávnený požiadať Dodávateľa o zmenu Obdobia opakovanej dodávky, a to písomne najneskôr 15 dní pred začatím obdobia, ktorého sa uvedená zmena týka. Zmena Obdobia opakovanej dodávky je účinná prvým dňom nasledujúceho fakturačného obdobia.
12. Pri určení výšky Preddavkovej platby na ďalšie fakturačné obdobie Dodávateľ zohľadní výšku týchto platieb za rovnaké Obdobia opakovanej dodávky predchádzajúceho dvanásťmesačného fakturačného obdobia. Výška Preddavkovej platby bude zohľadňovať skutočný odber plynu Odberateľa za predchádzajúce dvanásťmesačné fakturačné obdobie, alebo predpokladaný odber plynu na nadchádzajúce dvanásťmesačné fakturačné obdobie v prípade, ak nie je k dispozícii predchádzajúci odber. Maximálny počet Preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou Preddavkových platieb je Dodávateľ povinný odôvodniť. Dodávateľ má právo určiť minimálnu výšku Preddavkových platieb, a to v súlade s Cenníkom Dodávateľa. Dodávateľ má právo použiť Preddavkovú platbu na úhradu záväzku Odberateľa v zmysle bodu 33. tohto článku OP, a to pri dodržaní pravidiel v zmysle platnej legislatívy.
13. Počet, výška a splatnosť Preddavkových platieb sa určujú v Harmonograme. Zmenu Harmonogramu oznámi Dodávateľ Odberateľovi písomne vopred. Zmenený Harmonogram nahrádza predchádzajúci Harmonogram. Neuhradenie platby podľa zmeneného Harmonogramu sa považuje za nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok.
14. Dodávateľ je oprávnený zmeniť výšku Preddavkových platieb pri zmene výšky odberu plynu Odberateľa na OM oproti predchádzajúcemu porovnateľnému fakturačnému obdobiu

⁷ Napríklad zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, Zákon o dani z pridanej hodnoty.

a/alebo pri zmene ceny plynu. O zmene výšky Preddavkových platieb bude Odberateľ informovaný vhodnou formou, napríklad na Vyúčtovacej faktúre. O zmenu výšky a/alebo počtu Preddavkových platieb môže Dodávateľ požiadať aj Odberateľ spolu s odôvodnením žiadosti, a to písomne najneskôr 15 dní pred začatím obdobia, ktorého sa uvedená zmena týka.

15. Dodávateľ je oprávnený navrhnúť Odberateľovi zmenu periodicity Preddavkových platieb, a to zaslaním písomného návrhu. Za prijatie návrhu Dodávateľa uvedeného v predošlej vete Odberateľom sa považuje aj zaplatenie Preddavkovej platby v súlade s týmto návrhom.
16. 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 vo Vyúčtovacej faktúre vystavenej za fakturačné obdobie pre príslušné OM Odberateľa v cenách platných na fakturačné obdobie dodávky plynu ako preplatok, resp. nedoplatok. Vyúčtovacia faktúra je štandardne splatná do 14 dní odo dňa preukázaného odoslania (napr. podania na pošte alebo odoslania prostredníctvom Elektronickej pošty).
17. Preplatok z Vyúčtovacej faktúry bude Odberateľovi vrátený v lehote splatnosti uvedenej vo Vyúčtovacej faktúre, ktorá nepresiahne 14 dní odo dňa vystavenia, okrem spôsobu platby prostredníctvom platobného dokladu SIPO II. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej Vyúčtovacej faktúry Dodávateľom bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má Odberateľ právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou Preddavkovou platbou, ak to oznámi Dodávateľovi najmenej však 5 dní pred splatnosťou Preddavkovej platby. 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.
18. Nedoplatok z Vyúčtovacej faktúry alebo Preddavkové platby uhradí Odberateľ Dodávateľovi v lehote splatnosti. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, stanovenej v upozornení, je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu, prostredníctvom PDS obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do OM až do zaplatenia dlžnej sumy, alebo odstúpiť od Zmluvy v zmysle týchto OP.
19. Preplatok z Vyúčtovacej faktúry Dodávateľ vráti Odberateľovi v termíne do dátumu splatnosti faktúry nasledovne:
 - 19.1. bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa, alebo
 - 19.2. poštovým peňažným poukazom, alebo
 - 19.3. započítaním voči najbližšie splatným Preddavkovým platbám pri dodržaní pravidiel podľa týchto OP, alebo
 - 19.4. platobným dokladom SIPO II.
20. Na úhradu svojich záväzkov môže Odberateľ využiť:
 - 20.1. bankové inkaso z bankového účtu Odberateľa, pričom inkasný príkaz vystavuje Dodávateľ;

- 20.2. bankový prevod na bankový účet Dodávateľa;
- 20.3. poštový peňažný poukaz (PPPU);
- 20.4. platobný doklad SIPO II.
21. Všetky platby podľa Zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v Zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa Zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každá Zmluvná strana sama. V prípade úhrady, resp. vrátenia preplatku prostredníctvom PPPU má Dodávateľ právo fakturovať Odberateľovi náklady spojené so spracovaním, vytlačením a doručením tohto poukazu Odberateľovi, a to vo výške určenej podľa Cenníka externých služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou plynu. Odberateľ vo výnimočných prípadoch (napr. úhrada pohľadávky po lehote splatnosti pri hrozbe prerušenia dodávky plynu) môže vykonať platbu aj v zákazníckom centre Dodávateľa, v takomto prípade má Dodávateľ právo fakturovať Odberateľovi manipulačný poplatok, a to vo výške určenej podľa Cenníka externých služieb a výkonov.
22. V prípade, ak si Odberateľ s Dodávateľom v Zmluve dohodne, aby si Dodávateľ svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči Odberateľovi inkasoval z účtu, je Odberateľ povinný zabezpečiť, resp. vykonať všetky úkony nevyhnutné pre umožnenie využitia inkasného spôsobu úhrady záväzkov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ako aj pokynmi dotknutej banky a Dodávateľa. Odberateľ je taktiež povinný zabezpečiť na svojom účte v čase splatnosti svojich záväzkov potrebné finančné prostriedky a plne zodpovedá za omeškanie alebo nezrealizovanie inkasných príkazov z týchto dôvodov.
23. Ak v prípade zvolenia inkasného spôsobu úhrad dôjde dvakrát k nezrealizovaniu inkasných príkazov bez zavinenia Dodávateľa, pričom Odberateľ uhrádza Preddavkové platby prostredníctvom bankového prevodu, je Dodávateľ oprávnený jednostranne zmeniť zmluvne dohodnutý spôsob uhrádzania záväzkov na bankový prevod.
24. Dohodnutý spôsob úhrady akýchkoľvek záväzkov zo strany Odberateľa je vyznačený v Zmluve. V prípade, ak Odberateľ nedodržuje zmluvne dohodnutý spôsob platby počas doby dvoch mesiacov, má Dodávateľ právo zmeniť zmluvne dohodnutý spôsob platby na spôsob platby používaný Odberateľom za toto obdobie.
25. V prípade inkasného spôsobu platenia v zmysle pravidiel SEPA je podmienkou pre vystavenie inkasného príkazu podpísanie Mandátu na inkaso medzi Dodávateľom a Odberateľom. Mandát je súhlas s odpísaním peňažných prostriedkov z účtu Odberateľa prostredníctvom inkasa. Odberateľ zároveň zabezpečí vo svojom peňažnom ústave súhlas na inkaso v prospech Dodávateľa ako aj dostatok peňažných prostriedkov na svojom účte v peňažnom ústave ku dňu splatnosti záväzku. Ak nebude možné inkaso realizovať, Odberateľ je povinný bezodkladne vykonať úhradu iným spôsobom uvedeným v tomto článku OP. V prípade platby prostredníctvom zmluvných bánk je možné súhlas na inkaso zriadiť v ktoromkoľvek Zákazníckom centre Dodávateľa⁸.
26. Odberateľ, ktorý má dohodnutú inú formu platby ako platobný doklad SIPO II, je povinný uhradiť Preddavkovú platbu tak, aby bola táto pripísaná v prospech účtu Dodávateľa najneskôr v lehote splatnosti podľa Harmonogramu. Odberateľ, ktorý má dohodnutú formu platby platobným dokladom SIPO II, je povinný uhradiť Preddavkovú platbu tak, aby bol tento zaplatený prevádzkovateľovi SIPO II najneskôr posledný kalendárny deň príslušného mesiaca.

⁸ Platí pre zmluvné banky (podrobnejšie informácie získa Odberateľ priamo pri uzatváraní Zmluvy).

27. Závazok Odberateľa zaplatiť sa považuje za splnený riadne, včas a v súlade so zmluvne dohodnutými platobnými podmienkami, iba ak Odberateľ v platobnom styku uvedie variabilný symbol z príslušného dokladu, IBAN/BIC (Vyúčtovacia faktúra, Harmonogram); nakoľko ide o údaje nevyhnutné pre správnu identifikáciu platby Dodávateľom. Nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok v zmysle predchádzajúcej vety oprávňuje Dodávateľa postupovať podľa bodu 30. tohto článku OP.
28. Úhradou sa rozumie pripísanie vyfakturovanej sumy na účet Dodávateľa uvedenom na Vyúčtovacej faktúre, resp. Harmonograme, s uvedením správneho variabilného symbolu uvedeného na Vyúčtovacej faktúre, resp. Harmonograme. Ak Odberateľ poukáže úhradu s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet Dodávateľa, ako je uvedený na Vyúčtovacej faktúre, resp. Harmonograme, Dodávateľ je oprávnený vrátiť Odberateľovi úhradu ako neumiestnenú (neidentifikovateľnú) a účtovať mu úrok z omeškania vo výške určenej všeobecne záväzným právnym predpisom, a to od dátumu splatnosti Vyúčtovacej faktúry, resp. Preddavkovej platby podľa Harmonogramu, a to až do jej riadnej úhrady. Odberateľ je povinný vyúčtované úroky Dodávateľovi uhradiť.
29. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň úhrady 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 úhrady považuje deň, keď poštový podnik hotovosť prijal od Odberateľa alebo keď boli peňažné prostriedky odoslané z účtu Dodávateľa poštovému podniku. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
30. Omeškanie Odberateľa s úhradou Preddavkovej platby alebo nedoplatku z Vyúčtovacej faktúry sa považuje za nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok, a teda za Neoprávnený odber v zmysle týchto OP a príslušných ustanovení Zákona o energetike. Ak Odberateľ neuhradí Preddavkovú platbu alebo nedoplatok z Vyúčtovacej faktúry za dodávku plynu v stanovenej výške a lehote splatnosti, a ani po predchádzajúcom písomnom poučení o plánovanom prerušení distribúcie, resp. dodávky plynu a dodatočnej 10-dňovej lehote na úhradu, ktoré poskytol Dodávateľ Odberateľovi v písomnom upozornení, je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo prerušiť distribúciu, resp. dodávku plynu, a to na náklady Odberateľa a za podmienok uvedených v týchto OP.
31. Akúkoľvek inú pohľadávku súvisiacu s dodávkou plynu voči druhej Zmluvnej strane, okrem Vyúčtovacej faktúry a Preddavkovej platby, je oprávnená Zmluvná strana povinná uplatniť písomnou formou, pričom takto uplatnená pohľadávka bude splatná do 14 dní.
32. Ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou akejkoľvek splatnej pohľadávky Dodávateľa súvisiacej s dodávkou plynu podľa týchto OP, resp. Zmluvou, je Odberateľ ako dlžník povinný zaplatiť Dodávateľovi ako veriteľovi úrok z omeškania, a to vo výške stanovenej príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
33. Ak Odberateľ jednoznačne neurčí, na úhradu ktorého záväzku je jeho platba určená, použije sa táto platba na úhradu najskôr splatného záväzku Odberateľa. Dodávateľ má právo priradiť platbu Odberateľa na úhradu najstaršej neuhradenej pohľadávky Odberateľa.
34. Naviac vykonané nepriradené platby zo strany Odberateľa sa zúčtujú v rámci vyúčtovania dodávky plynu v zmysle bodu 10. tohto článku OP.
35. Dodávateľ má právo navrhnúť Odberateľovi Elektronickú faktúru. Ak si Odberateľ zvolí Elektronickú faktúru, udeľuje týmto v súlade s § 71 ods. 1 písm. b) Zákona o dani z pridanej hodnoty súhlas na to, aby mu Dodávateľ zasielal faktúru výlučne v elektronickej forme a berie na vedomie, že Dodávateľ mu nie je povinný zasielať faktúru aj v tlačenej forme. Ak

následne Odberateľ z akéhokoľvek dôvodu požiada o vyhotovenie faktúry v tlačenej forme, považuje sa to za vyhotovenie odpisu faktúry spoplatnené podľa Cenníka externých služieb a výkonov. Elektronická faktúra sa považuje za daňový doklad, a teda je plnohodnotnou náhradou faktúry v tlačenej forme. Elektronickú faktúru sprístupňuje Dodávateľ v lehote určenej pre vystavenie faktúry Odberateľovi jej zaslaním na emailovú adresu oznámenú Odberateľom, prípadne jej iným elektronickým sprístupnením. Dodávateľ nezodpovedá za prípadné zneužitie Elektronickej faktúry zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Odberateľom.

ČASŤ TRETIA

Podmienky dodávky a odberu plynu

Článok V.

Práva a povinnosti Dodávateľa a Odberateľa

1. Dodávateľ sa zaväzuje dodávať plyn bezpečne a spoľahlivo formou opakovaného dodania do OM Odberateľa v rozsahu predpokladaného odberu plynu dohodnutého v Zmluve, zabezpečiť pre Odberateľa distribúciu plynu do OM Odberateľa vrátane súvisiacich služieb a prevziať za Odberateľa zodpovednosť za Odchýlku na jeho OM, a to za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, Zmluvou, týmito OP, Cenníkom Dodávateľa a Cenníkom externých služieb a výkonov, najmä ak a po dobu počas ktorej:
 - 1.1. má Odberateľ zriadené a pripojené OPZ v súlade s Technickými podmienkami, Prevádzkovým poriadkom PDS a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení; a pripojenie OPZ k distribučnej sieti trvá;
 - 1.2. má Odberateľ uzavretú s Dodávateľom Zmluvu, ktorej súčasťou sú tieto OP, Cenník Dodávateľa a Cenník externých služieb a výkonov zverejnené na Webovom sídle Dodávateľa. Odberateľ má uzatvorenú len jednu Zmluvu do príslušného OM, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za Odchýlku Odberateľa na Dodávateľa po dobu trvania Zmluvy;
 - 1.3. má Odberateľ právo užívať Dotknuté nehnuteľnosti uvedené v článku III. bode 8. týchto OP (napr. ako vlastník alebo nájomca);
 - 1.4. bola Dodávateľovi pridelená zo strany PDS distribučná kapacita nevyhnutná pre realizáciu dodávky plynu do OM podľa tejto Zmluvy;
 - 1.5. nebola distribúcia plynu do dotknutého odberného miesta zo strany PDS ukončená, obmedzená alebo prerušená.

Podmienky uvedené v bodoch 1.1., 1.3., a 1.4. sa považujú za skutočnosti rozhodujúce pre Dodávateľa pre uzavretie Zmluvy. Uzavretiu Zmluvy bráni, ak na existujúcom OM má Dodávateľ v danom čase už uzatvorenú Zmluvu, ak sa pôvodný Odberateľ v zmysle už uzatvorenej Zmluvy, nový Odberateľ a Dodávateľ plynu nedohodli inak. Ak ide o novopripájané OM, je Odberateľ povinný písomne požiadať Dodávateľa o dodávku do tohto OM najmenej 35 dní pred začatím odberu plynu.
2. Povinnosť Dodávateľa dodať plyn je splnená umožnením Odberateľovi plyn odobrať. Plyn sa považuje za dodaný prechodom plynu cez Meradlo. Prechod zodpovednosti za škodu na dodávanom plyne z Dodávateľa na Odberateľa nastáva prechodom plynu cez výstupnú prírubu hlavného uzáveru plynu oddeľujúcu distribučnú sieť od OPZ. Dodávateľ nemá

povinnosť dodávať plyn v prípade ukončenia distribúcie plynu do dotknutého OM zo strany PDS, ako aj počas obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu zo strany PDS v rozsahu, na ktorý sa obmedzenie alebo prerušenie distribúcie vzťahuje. Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu Dodávateľ bezodkladne umožní Odberateľovi odoberať plyn v príslušnom OM.

3. Odberateľ sa zaväzuje odoberať od Dodávateľa plyn a plniť povinnosti v súlade so Zmluvou, týmito OP, všeobecnými obchodnými podmienkami PDS a Technickými podmienkami, Prevádzkovým poriadkom a predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia a bezpečnosti technických zariadení, a za dodávaný plyn zaplatiť Dodávateľovi cenu podľa článku IV. týchto OP.
4. Odberateľ je povinný plniť svoje povinnosti aj voči PDS a fyzickej alebo právnickej osobe, ktorá bola príslušným PDS poverená na výkon práv a povinností, ktoré pre príslušného PDS vyplývajú z platnej legislatívy a umožniť príslušnému PDS alebo fyzickej alebo právnickej osobe, ktorá bola príslušným PDS poverená na výkon práv a povinností, ktoré pre príslušného PDS vyplývajú z platnej legislatívy, kontrolu ich dodržiavania.
5. Odberateľ sa zaväzuje mať pri odbere plynu podľa Zmluvy platne uzavretú zmluvu o pripojení OM do distribučnej siete PDS, a to v súlade s platným Prevádzkovým poriadkom. Odberateľ je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi všetky skutočnosti, ktorých vznik má za následok odpojenie OM od distribučnej siete PDS a zánik zmluvy o pripojení OM do distribučnej siete.
6. Odberateľ sa zaväzuje udržiavať OPZ v zodpovedajúcom technickom stave, dodržiavať predpisy na zaistenie bezpečnosti technických zariadení a umožniť PDS montáž, demontáž a prístup k Meradlu. Odberateľ sa stará o Meradlo tak, aby neprišlo k jeho poškodeniu alebo odcudzeniu a sleduje jeho riadny chod. Všetky závady na Meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí, ohlásí bezodkladne PDS.
7. Odber plynu v OM Odberateľa uvedenom v Zmluve slúži výlučne pre vlastnú spotrebu Odberateľa v jeho domácnosti a Odberateľ sa toto zaväzuje dôsledne dodržiavať. Ak Odberateľ v rozpore s uzavretou Zmluvou na OM uvedenom v Zmluve vykonáva podnikateľskú činnosť, je tento odber v zmysle platnej legislatívy Neoprávneným odberom podľa týchto OP a Odberateľ zodpovedá Dodávateľovi za škodu, ktorá mu týmto Neoprávneným odberom vznikla, a je povinný ju Dodávateľovi uhradiť.
8. Odberateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi potrebné údaje na prípravu alebo uzatvorenie Zmluvy. Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o Odberateľoch PDS. Pre potreby zabezpečenia distribúcie plynu do OM Odberateľa je Dodávateľ oprávnený poskytnúť príslušnému PDS kópiu Zmluvy, vrátane všetkých údajov v nej uvedených a ďalšie údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať PDS o Odberateľoch.
9. Dodávateľ si s Odberateľom, ktorý za posledných 12 mesiacov porušil vo vzťahu k Dodávateľovi zmluvne dohodnuté platobné podmienky, môže dohodnúť podmienky pre uzatvorenie novej Zmluvy po predchádzajúcom súhlase Odberateľa.
10. Informácie o právach Odberateľa Dodávateľ zverejňuje na Webovom sídle Dodávateľa.
11. Dodávateľ je povinný pri dodávke plynu dodržiavať a vyhodnocovať Štandardy kvality určené Vyhláškou, ktorou sa ustanovujú štandardy kvality. Vyhodnotenie Štandardov kvality za predchádzajúci rok Dodávateľ zverejňuje na Webovom sídle Dodávateľa.

12. Dodávateľ je povinný uhradiť Odberateľovi za nedodržanie Štandardov kvality kompenzačnú platbu spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených vo Vyhláške, ktorou sa ustanovujú štandardy kvality, a v súlade s platnými daňovými predpismi; ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet Odberateľa plynu 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.
13. Zmluvné strany sú povinné navzájom si oznámiť zmenu skutočností a údajov uvedených v Zmluve bez zbytočného odkladu najneskôr však do 5 pracovných dní odo dňa zmeny týchto skutočností a údajov, inak zodpovedajú za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti.

Článok VI.

Dodávka a meranie plynu

1. Meranie plynu, vykonávanie odpočtov Meradla vrátane vyhodnocovania, odovzdávania výsledkov merania a ostatných informácií potrebných na vyúčtovanie dodávky plynu vykonáva a odovzdá Dodávateľovi príslušný PDS a riadi sa Prevádzkovým poriadkom, Technickými podmienkami príslušného PDS a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Za dodané množstvo plynu sa považujú hodnoty podľa údajov Meradla, ktoré poskytuje Dodávateľovi príslušný PDS v súlade s Prevádzkovým poriadkom a podľa osobitných predpisov, ktorými sa ustanovujú podrobnosti merania plynu a odovzdávania technických údajov.
3. Odber plynu sa meria v objemových jednotkách (kWh). Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje PDS Meradlom v mieste dodávky plynu. Zistenie stavu Meradla sa vykonáva v tomto poradí:
 - 3.1. PDS fyzickým odpočtom,
 - 3.2. samoodpočtom Odberateľom, ktorý oznámi stav Meradla priamo príslušnému PDS alebo prostredníctvom Dodávateľa najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
 - 3.3. ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 3.1. z dôvodu nedostupnosti meradla a Odberateľ neoznámi stav meradla podľa bodu 3.2., odhadom stavu Meradla k dátumu odpočtu na základe typového diagramu dodávky a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
4. V prípade poruchy Meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva plynu meraného Meradlom, sa určí dodané množstvo plynu pomocou náhradného určeného meradla alebo dohodou medzi PDS a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa dodané množstvo plynu:
 - 4.1. výpočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy Meradlo, resp. odpočet údajov, prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda Meradlo meralo správne, alebo
 - 4.2. podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov, alebo

- 4.3. podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.
5. Ak je Meradlo neprístupné alebo je inak znemožnený odpočet Meradla, vystaví Dodávateľ Vyúčtovaciu faktúru na základe údajov, ktoré Dodávateľovi poskytne príslušný PDS, ktorý pri stanovení spotreby plynu postupuje v zmysle Prevádzkového poriadku. Ak vzniknú chyby pri vyúčtovaní za dodávku plynu z dôvodu nesprávneho odpočtu, použitím nesprávnej tarify, z dôvodu nesprávneho výpočtu a pod., majú Odberateľ a Dodávateľ nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných súm. Prípadné rozdiely v množstvách Dodávateľ zúčtuje v rámci reklamačného konania v zmysle platných OP.
 6. V prípade, ak dôjde k zmene ceny za dodávku plynu v období medzi dvomi odpočtami, spotreba plynu sa do jednotlivých období rozdelí podľa typových diagramov odberu, ktoré zverejňuje PDS alebo podľa reálneho priebehu spotreby na OM.
 7. Náhradný spôsob určenia množstva dodaného plynu v prípade poruchy určeného meradla alebo ktorejkoľvek časti zostavy meracieho zariadenia alebo mimo určeného termínu odpočtu je uvedený v Prevádzkovom poriadku príslušného PDS.
 8. Montáž alebo výmenu Meradla zabezpečuje PDS po splnení stanovených technických podmienok pripojenia. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie Meradla a ovládacích zariadení určuje PDS.
 9. Odberateľ je povinný umožniť PDS alebo poverenej osobe montáž Meradla a nevyhnutný prístup k Meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť PDS kontrolu Odberného plynového zariadenia na OM, najmä za účelom overenia počtu a príkonu 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 Zmluvou⁹.
 10. Akýkoľvek zásah do Meradla a častí plynárenského zariadenia slúžiaceho na jeho pripojenie inou osobou ako PDS je zakázaný.
 11. Rozširovať alebo rekonštruovať existujúce OPZ, ktorého prevádzkou sa menia technické a obchodné podmienky odberu plynu, je možné iba po predchádzajúcom súhlase PDS. V súvislosti s rozšírením alebo rekonštrukciou OPZ je Odberateľ povinný Dodávateľovi uhradiť náklady za montáž a demontáž Meradla v zmysle platného Cenníka externých služieb a výkonov.
 12. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu PDS a za podmienok stanovených PDS Odberateľ nesmie vykonať alebo umožniť vykonať tretej osobe akýkoľvek zásah do OPZ. Pripojenie podružných meracích, kontrolných, signalizačných a regulačných zariadení napojených na Meradlo príslušného PDS je možné len so súhlasom príslušného PDS.
 13. Odberateľ je povinný udržiavať pripojené OPZ v stave spôsobilom na užívanie, ktorý zodpovedá technickým požiadavkám. PDS je oprávnený kontrolovať, či sa pri pripojení a prevádzke OPZ dodržia podmienky zmluvy o pripojení.
 14. PDS je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny Meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny Meradla. PDS je pri výmene Meradla povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva plynu a zároveň je povinný oznámiť stav Meradla pred

⁹ § 82 ods. 1 písm. h) Zákona o energetike.

výmennou a stav nového Meradla po výmene. Ak sa Odberateľ nezúčastní výmeny Meradla, je PDS povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave Meradla pred výmenou a stave nového Meradla po výmene a uskladniť demontované Meradlo najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu Meradla Odberateľom.

15. Dôvody výmeny Meradla môžu byť najmä:
 - 15.1. výmena Meradla pred skončením platnosti overenia;
 - 15.2. výmena Meradla pri požiadavke na preskúšanie Meradla;
 - 15.3. výmena Meradla, ak nastala porucha na Meradle;
 - 15.4. výmena Meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
16. Podrobnosti súvisiace s výmenou Meradla sa spravujú a sú bližšie upravené Prevádzkovým poriadkom, resp. Technickými podmienkami príslušného PDS.
17. Dodávateľ na základe písomnej žiadosti Odberateľa požiadava PDS o preskúšanie správnosti Merania podľa osobitného predpisu¹⁰. Ak sa pri preskúšaní zistí, že Meradlo vykazuje väčšiu odchýlku ako je prípustná, vykoná PDS korekciu chybné zmeranej dodávky plynu 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 a výkonov.

Článok VII.

Obmedzenie a prerušenie distribúcie plynu

1. Distribúcia plynu do OM Odberateľa môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v Zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch. PDS má právo obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas po splnení podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a v príslušných ustanoveniach Prevádzkového poriadku, ak
 - 1.1. nastane stav núdze vyhlásený v súlade so Zákonom o energetike,
 - 1.2. nastane prípad Vyššej moci,
 - 1.3. nastane Neoprávnený odber,
 - 1.4. nastane prípad prerušenia alebo obmedzenia distribúcie alebo prepravy plynu zo strany príslušných PDS v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a podľa pravidiel určených v Prevádzkovom poriadku príslušného PDS.
2. Dodávateľ nie je povinný dodávať plyn a zabezpečovať distribúciu plynu do OM Odberateľa podľa Zmluvy počas prerušenia alebo obmedzenia distribúcie plynu podľa bodu 1. tohto článku OP a takéto prerušenia alebo obmedzenia distribúcie plynu sa nepovažuje za porušenie zmluvných povinností Dodávateľa. V prípadoch prerušenia alebo obmedzenia distribúcie plynu podľa bodu 1. tohto článku OP nemá Odberateľ nárok na náhradu škody s výnimkou prípadov, keď škoda vznikla zavinením PDS.

¹⁰ Zákon o metrológii.

3. Ak pominú dôvody obmedzenia alebo prerušenia dodávky plynu vykonaného Dodávateľom podľa týchto OP, alebo ak Dodávateľ požiada PDS o obnovenie distribúcie plynu, PDS obnoví distribúciu plynu do príslušného OM v zmysle osobitného predpisu.
4. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu je PDS v súlade so Zákonom o energetike, ako aj Prevádzkovým poriadkom, povinný oznámiť Dodávateľovi a Odberateľovi 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu, a to písomne v papierovej alebo v elektronickej podobe.
5. Dodávateľ má právo v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a v súlade s týmito OP požiadať PDS o prerušenie alebo obmedzenie distribúcie plynu do OM, pre ktoré uzatvoril zmluvu o distribúcii plynu s PDS v prípadoch určených všeobecne záväzným právnym predpisom alebo Zmluvou.
6. Dodávateľ je oprávnený prostredníctvom PDS prerušiť alebo obmedziť dodávku plynu:
 - 6.1. v čase, keď je obmedzená alebo prerušená distribúcia plynu do OM,
 - 6.2. po zistení Neoprávneného odberu,
 - 6.3. v zmysle článku IV. bodu 30. týchto OP.
7. Náklady spojené s prerušením, prípadne s následným obnovením distribúcie a dodávky plynu z dôvodov neplnenia povinností Odberateľa je Odberateľ povinný nahradiť Dodávateľovi v zmysle Cenníka externých služieb a výkonov platného v čase prerušenia alebo obnovenia dodávky plynu. Odberateľ je povinný nahradiť Dodávateľovi všetky náklady spojené s prerušením a obnovením distribúcie a dodávky plynu, vrátane nákladov spojených s Administratívnym prerušením, resp. Administratívnym obnovením distribúcie a dodávky plynu v zmysle Cenníka externých služieb a výkonov aj v prípade, ak Odberateľ omeškaním s úhradou splatných záväzkov vyvolal na strane Dodávateľa úkony súvisiace s prerušením a obnovením distribúcie a dodávky plynu, Dodávateľ výkon prerušenia podľa pravidiel PDS objednal a následne PDS uvedený výkon Dodávateľovi fakturuje, hoci v čase prerušenia, resp. Administratívneho prerušenia už boli záväzky zo strany Odberateľa uhradené.
8. Dodávateľ má právo požiadať príslušného PDS o vykonanie mimoriadneho odpočtu ku dňu prerušenia dodávky plynu z dôvodu porušenia zmluvných podmienok zo strany Odberateľa. Po odstránení dôvodov obmedzenia alebo prerušenia bude dodávka plynu obnovená v zmysle Prevádzkového poriadku príslušného PDS. Takéto služby budú Odberateľovi spoplatnené v zmysle Cenníka externých služieb a výkonov.
9. V prípade prerušenia dodávky a distribúcie plynu z dôvodu poruchy na dotknutom OM Odberateľ informuje PDS o tejto skutočnosti prostredníctvom poruchovej linky spoločnosti SPP - distribúcia, a.s., tel.: 0800 111 727.

Článok VIII.

Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely týchto OP je neoprávneným odberom plynu odber:
 - 1.1. bez uzatvorenej zmluvy o pripojení k distribučnej sieti alebo v rozpore s touto zmluvou;

- 1.2. bez uzatvorenej zmluvy o dodávke plynu alebo Zmluvy alebo v rozpore s touto Zmluvou (napr. ak Odberateľ nedodržiaval platobné podmienky podľa Zmluvy);
 - 1.3. bez uzatvorenej zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu;
 - 1.4. nemeraného plynu;
 - 1.5. bez Meradla alebo s Meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa plynu nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu,
 - 1.6. meraný Meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, a ktoré nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu, alebo Meradlom, ktoré nebolo namontované PDS,
 - 1.7. ak Odberateľ zabránil prerušeniu distribúcie plynu alebo ak po predchádzajúcej výzve PDS neumožnil prerušenie distribúcie plynu vykonané na základe žiadosti Dodávateľa, s ktorým má uzatvorenú Zmluvu; takýto odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, kedy Odberateľ zabránil prerušeniu distribúcie plynu alebo neumožnil prerušenie distribúcie plynu;
 - 1.8. ak Odberateľ nedodržiaval obmedzenia určené Dodávateľom alebo PDS;
 - 1.9. ak Odberateľ opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k Meradlu, aj keď bol na to PDS vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie Odberateľ potvrdil.
2. Pri Neoprávnenom odbere je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi a PDS škodu, ktorá im Neoprávneným odberom vznikla. Pri prvom Neoprávnenom odbere Odberateľa, ktorý je meraný Meradlom, umiestneným na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobená Neoprávneným odberom určí ako cena neoprávnene odobratého množstva plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri druhom a ďalšom Neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená Neoprávneným odberom určí podľa osobitného predpisu¹¹.
 3. Každá zo Zmluvných strán zodpovedá druhej Zmluvnej strane za škody, ktoré jej spôsobila porušením svojich povinností, v rozsahu stanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi, Zmluvou a týmito OP.
 4. Žiadna zo Zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti druhej Zmluvnej strany bolo spôsobené jej konaním alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola táto Zmluvná strana povinná poskytnúť. Žiadna zo Zmluvných strán nemá nárok na náhradu tej časti škody, ktorá bola spôsobená nesplnením jej povinnosti ustanovenej právnymi predpismi s cieľom predchádzať vzniku škody alebo obmedziť jej rozsah.
 5. Dodávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nedodaním plynu, ktoré vznikli bez jeho zavinenia poruchou, stratou alebo únikom plynu na časti OPZ, ktorým sa vedie nemeraný plyn od hlavného uzáveru plynu k Meradlu. Dodávateľ nezodpovedá za vzniknuté škody, ak je dodávka plynu zabezpečená cez cudzie zariadenie a nedodanie plynu je spôsobené poruchou alebo inou udalosťou na tomto zariadení. Dodávateľ tiež nezodpovedá za škody spôsobené nedodaním plynu, ktoré vznikli pri zabezpečovaní povinností vo všeobecnom hospodárskom záujme v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Dodávateľ nezodpovedá za škody spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť osoby, ktorá je

¹¹ Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

voči Dodávateľovi dodávateľom alebo PDS a tieto okolnosti spôsobujú, že plnenie povinností Dodávateľa, vyplývajúcich zo Zmluvy je nemožné.

6. Zmluvná strana nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku Vyššej moci. Zmluvná strana postihnutá dôsledkami Vyššej moci sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie na ich odstránenie, tak aby bolo možné obnoviť plnenie predmetu Zmluvy.
7. Ak dôjde k prerušeniu distribúcie plynu zo strany PDS z dôvodu porušenia povinností Odberateľa vyplývajúcich zo Zmluvy a týchto OP alebo jeho povinnosti stanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom, ktoré má za následok nemožnosť dodávať plyn zo strany Dodávateľa, Dodávateľ má voči Odberateľovi nárok na náhradu škody.

Článok IX.

Dodávateľ poslednej inštancie

1. V osobitných, Zákonom o energetike vymedzených prípadoch, môže dôjsť k uplatneniu inštitútu dodávky plynu v režime dodávateľa poslednej inštancie, ktorý sa riadi všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä Zákonom o energetike, Pravidlami trhu a Prevádzkovým poriadkom.
2. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi plynu poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.
3. Dodávateľ stratí spôsobilosť dodávať plyn do Odberného miesta v prípade, ak:
 - 3.1. nezabezpečí prístup do prepravnej siete, prepravu plynu, prístup do distribučnej siete, distribúciu plynu;
 - 3.2. nemá uzavretú platnú a účinnú zmluvu o zúčtovaní odchýlky, alebo zmluvu o prevzatí zodpovednosti za odchýlku;
 - 3.3. bolo zrušené povolenie Dodávateľa na dodávku plynu.
4. Odberateľ má právo na dodávku plynu od dodávateľa poslednej inštancie v rozsahu a za podmienok určených všeobecne záväznými právnymi predpismi aj vtedy, ak dôjde k zastaveniu procesu zmeny Dodávateľa a Odberateľ nemá ku dňu prerušenia dodávok zabezpečenú dodávku plynu iným spôsobom.
5. Dodávateľom poslednej inštancie je držiteľ povolenia na dodávku plynu, ktorý dodáva plyn koncovým odberateľom plynu a ktorého rozhodnutím určí ÚRSO.
6. Úlohou dodávateľa poslednej inštancie je zabezpečenie kontinuity dodávok plynu v prípadoch stanovených všeobecne záväzným právnym predpisom. Dodávka plynu v režime poslednej inštancie sa riadi platnými obchodnými podmienkami, zverejnenými na webovom sídle dodávateľa poslednej inštancie.
7. Odberateľ má povinnosť uhradiť dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku plynu v zmysle platných obchodných podmienok dodávok plynu dodávateľa poslednej inštancie, zverejnených na webovom sídle dodávateľa poslednej inštancie, vypočítanú v zmysle cenového rozhodnutia vydaného zo strany ÚRSO pre dodávateľa poslednej inštancie.

8. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, ak Odberateľ uzatvorí zmluvu o združenej dodávke plynu s novým dodávateľom plynu, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.
9. PDS najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu alebo bezprostredne po tom ako sa dozvie, že Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn, oznámi Odberateľovi:
 - 9.1. deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 9.2. dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 9.3. zánik zmluvy o združenej dodávke plynu, ak Dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávky plynu,
 - 9.4. dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 9.5. poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie.

ČASŤ ŠTVRTÁ

Reklamácia a mimosúdne riešenie sporov

Článok X.

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitné poskytnutie Univerzálnej služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do OM Odberateľa. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ má právo reklamovať najmä:
 - 2.1. kvalitu poskytnutej Univerzálnej služby;
 - 2.2. odpočet Meradla;
 - 2.3. fakturáciu poskytnutej Univerzálnej služby;
 - 2.4. prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním Univerzálnej služby.
3. Predmetom reklamácie nemôže byť rozdiel medzi množstvom plynu, ktoré bolo základom výpočtu Preddavkovej platby a skutočným odberom plynu za Obdobie opakovanej dodávky, nameraným Meradlom. 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.
4. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť u Dodávateľa:
 - 4.1. písomne na doručovaciu adresu Dodávateľa uvedenú v Zmluve;

- 4.2. telefonicky na zákazníckej linke Dodávateľa: 0850 111 363;
 - 4.3. elektronicky na E-mailovej adrese Dodávateľa; alebo
 - 4.4. osobne v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa, ktoré zabezpečuje služby Odberateľom.
5. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:
 - 5.1. identifikáciu Odberateľa;
 - 5.2. meno a priezvisko;
 - 5.3. trvalé bydlisko, vrátane PSČ;
 - 5.4. zákaznícke číslo resp. číslo Zmluvy;
 - 5.5. adresu OM a POD kód;
 - 5.6. kontaktnú adresu;
 - 5.7. telefónne číslo, prípadne e-mail;
 - 5.8. popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie;
 - 5.9. identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie;
 - 5.10. identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka;
 - 5.11. podpis Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie alebo podanú telefonicky;
 - 5.12. v prípade reklamácie fakturovaného množstva plynu – reklamované obdobie, stav Meradla k dátumu reklamácie; stavy Meradla počas reklamovaného obdobia v prípade, ak ich Odberateľ má k dispozícii;
 - 5.13. v prípade reklamácie výšky Preddavkových platieb zahrnutých/nezahrnutých vo faktúre – číslo reklamovanej faktúry, kópiu dokladu o uhradenej platbe (bankový výpis, poštový peňažný poukaz, SIPO II, inkasný lístok, potvrdenie z POS terminálu);
 - 5.14. v prípade reklamácie chybných identifikačných údajov o Odberateľovi – oznámenie o zmene identifikačných údajov.
 6. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti v zmysle bodu 5. tohto článku OP a Dodávateľ vie 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 preukázateľne poskytne potrebné informácie Dodávateľovi.
 7. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.

8. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
9. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov. Odberateľ môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe plnej moci.
10. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
 - 10.1. pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie;
 - 10.2. pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky doručenej pošty;
 - 10.3. pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe.
11. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. 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.
12. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis¹² neustanovuje inak. Ak je predmetom reklamácie skutočnosť, ktorá je v pôsobnosti PDS, Dodávateľ požiada PDS o súčinnosť pri vybavení takejto reklamácie.
13. Dodávateľ vydá/doručí preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis¹² neustanovuje inak.
14. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť Preddavkovej platby alebo Vyúčtovacej faktúry, tzn. nezaniká povinnosť Odberateľa uhradiť Preddavkovú platbu alebo Vyúčtovaciu faktúru, resp. akúkoľvek inú platbu súvisiacu s dodávkou plynu, vystavenú v zmysle platného Cenníka Dodávateľa alebo Cenníka externých služieb a výkonov v lehote splatnosti. V prípade neoprávnenej reklamácie je Dodávateľ oprávnený uplatniť voči Odberateľovi úrok z omeškania aj za dobu riešenia reklamácie.
15. Pri posudzovaní reklamácie je Odberateľ povinný umožniť Dodávateľovi a PDS skontrolovať priamo na OM meradlo, počet a typ plynových spotrebičov, prípadne iné náležitosti, ktoré sú potrebné na zistenie oprávnenosti reklamácie.
16. V prípade, že výsledkom prešetrenia reklamácie je preplatok, resp. nedoplatok, povinná Zmluvná strana realizuje úhradu v lehote splatnosti, uvedenej v opravnej faktúre, ktorá nepresiahne 30 dní, okrem reklamácií, do ktorých vstupuje PDS, kedy lehota nesmie presiahnuť 35 dní.
17. Práva a povinnosti Zmluvných strán pri reklamacii sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi a reklamačným poriadkom Dodávateľa. Reklamačný poriadok je dostupný Odberateľovi v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa a na Webovom sídle Dodávateľa.

¹² Vyhláška, ktorou sa ustanovujú štandardy kvality.

Článok XI.

Mimosúdne riešenie sporov

1. Odberateľ je oprávnený predložiť ÚRSO 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 ÚRSO: 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. ÚRSO 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 ÚRSO oznámi účastníkom sporového konania.

ČASŤ PIATA

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII.

Zánik Zmluvy všeobecne

1. Zmluva zaniká okrem prípadov, keď to vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu, Zmluvy alebo týchto OP, aj:
 - 1.1. uzavretím novej zmluvy pre príslušné OM, ak Odberateľ z tejto novej zmluvy preukáže Dodávateľovi súhlas pôvodného Odberateľa s ukončením pôvodnej

Zmluvy¹³ v zmysle čl. III. bodu 8. týchto OP (napr. pri predaji nehnuteľnosti listom vlastníctva);

- 1.2. jednostranným odstúpením od Zmluvy zo strany Dodávateľa pri zistení Neoprávneného odberu alebo pri zistení porušenia povinnosti Odberateľa podľa čl. III. bodu 14. OP; Zmluva v takomto prípade zaniká ku dňu, v ktorý nastanú účinky odstúpenia od Zmluvy v zmysle bodu 4. tohto článku;
- 1.3. jednostranným odstúpením od Zmluvy zo strany Dodávateľa pri zistení, že Odberateľ nemá, resp. nemal pri uzatváraní Zmluvy užívacie právo k Dotknutým nehnuteľnostiam podľa článku III. bodu 8., pričom v takomto prípade Zmluva zaniká ku dňu, v ktorý nastanú účinky odstúpenia od Zmluvy v zmysle bodu 4. tohto článku, týchto OP;
- 1.4. dohodou Zmluvných strán;
- 1.5. ak ide o Zmluvu na dobu neurčitú, jednostrannou výpoveďou ktorejkoľvek Zmluvnej strany podľa podmienok uvedených v Zákone o energetike, pri dodržaní výpovednej lehoty jeden mesiac, ktorá začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca a to bez poplatku; v prípade zmlúv uzatvorených na dobu určitú Zmluva zaniká uplynutím dohodnutej doby, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak;
- 1.6. jednostranným odstúpením ktorejkoľvek Zmluvnej strany v prípade, ak došlo k ukončeniu distribúcie plynu do dotknutého OM zo strany PDS, a to s účinnosťou odstúpenia ku dňu ukončenia distribúcie plynu zo strany PDS, pričom v takomto prípade Zmluva zaniká ku dňu ukončenia distribúcie plynu zo strany PDS;
- 1.7. využitím práva Odberateľa na odstúpenie od Zmluvy, a to bez uvedenia dôvodu, do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia Zmluvy, pričom v takomto prípade Zmluva zaniká od samého počiatku;
- 1.8. bezodplatným vypovedaním Zmluvy Odberateľom v prípade jeho nesúhlasu so zmenou ceny za dodávku plynu alebo OP, pričom zmenu ceny za dodávku plynu, resp. OP, je Dodávateľ povinný oznámiť Odberateľovi v lehote 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, a to prostredníctvom zverejnenia zmien na Webovom sídle Dodávateľa. Účinky výpovede podľa predchádzajúcej vety nastanú najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu, resp. OP. Odberateľ má právo vypovedať Zmluvu doručením oznámenia o výpovedi Dodávateľovi najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu, resp. OP. Toto právo sa vzťahuje aj na Zmluvy uzatvorené na dobu určitú. Zmluva v tomto prípade zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi, najneskôr však k plánovanému dňu účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu, resp. OP;
- 1.9. bezodplatným vypovedaním Zmluvy Odberateľom v prípade, ak Dodávateľ neoznámí zmenu ceny za dodávku plynu, resp. zmenu OP formou zverejnenia týchto zmien na Webovom sídle Dodávateľa v lehote 30 dní pred nadobudnutím účinnosti tejto zmeny. Odberateľ má právo vypovedať Zmluvu doručením oznámenia o výpovedi Dodávateľovi najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu, resp. OP, s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia

¹³

Spĺnomocnenie, príp. 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 zmeny a stavu meradla k tomuto dátumu.

o výpovedi Zmluvy Dodávateľovi. Zmluva v tomto prípade zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi, najskôr však 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi Zmluvy Dodávateľovi;

- 1.10. odstúpením od Zmluvy zo strany Dodávateľa v prípade podstatného porušenia povinností Odberateľom; za podstatné porušenie povinností sa považuje aj nezaplatenie platby fakturovanej podľa OP a Zmluvy a/alebo Preddavkovej platby podľa OP a Zmluvy, a to ani v dodatočnej lehote 10 dní po doručení výzvy Dodávateľa. Zmluva v tomto prípade zaniká ku dňu, v ktorý nastanú účinky odstúpenia od Zmluvy v zmysle bodu 4. tohto článku;
 - 1.11. odstúpením zo strany Odberateľa v prípade podstatného porušenia povinností Dodávateľa, ak toto trvá aj po márnom uplynutí dodatočnej primeranej lehoty poskytnutej Odberateľom v písomnej výzve Dodávateľovi, pričom za podstatné porušenie povinností sa považuje, ak Dodávateľ v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu Odberateľovi s výnimkou situácií uvedených v článku VII. týchto OP, alebo je Dodávateľ v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo Zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy Odberateľa. Zmluva v tomto prípade zaniká dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného oznámenia o odstúpení;
 - 1.12. dňom zániku pripojenia OM do distribučnej sústavy; zánik pripojenia OM do distribučnej sústavy sa spravuje Prevádzkovým poriadkom príslušného PDS;
 - 1.13. v prípade, ak Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn Odberateľom; v takomto prípade Zmluva zaniká dňom, keď Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať plyn.
2. V prípade, ak Odberateľ súčasne so záujemcom o uzatvorenie Zmluvy podá žiadosť o prepis Odberateľa na príslušnom OM (napr. pri predaji Dotknutej nehnuteľnosti), pôvodný Odberateľ berie na vedomie, že prepis realizuje Dodávateľ ukončením Zmluvy s pôvodným Odberateľom a uzatretím novej Zmluvy s novým Odberateľom. K ukončeniu pôvodnej Zmluvy v tomto prípade dochádza až dňom nadobudnutia účinnosti Zmluvy s novým Odberateľom; zákonné právo nového Odberateľa na jednostranné vypovedanie Zmluvy bez uvedenia dôvodu tým nie je dotknuté.
 3. Pri ukončení Zmluvy, ak zároveň dochádza k uzatvoreniu novej Zmluvy (napr. pri predaji nehnuteľnosti) s novým Odberateľom, môže pôvodný Odberateľ písomne splnomocniť¹³ na ukončenie Zmluvy inú osobu. Nový Odberateľ môže za pôvodného Odberateľa Zmluvu ukončiť, ak ho na to pôvodný Odberateľ písomne splnomocnil. Vzor plnomocenstva je k dispozícii v zákazníckych centrách Dodávateľa a na Webovom sídle Dodávateľa. Splnomocnenie, prípadne vyjadrenie súhlasu so zmenou Odberateľa, môže byť zachytené aj napríklad v preberacom protokole k OM, príp. v kúpno-predajnej zmluve k OM, resp. v inom dokumente, pokiaľ je podpísaný pôvodným aj novým Odberateľom, s uvedením dátumu zmeny a stavu Meradla k tomuto dátumu.
 4. V prípade jednostranného odstúpenia od Zmluvy účinky odstúpenia nastávajú jeho doručením v zmysle článku XIII. týchto OP alebo demontážou Meradla, podľa toho ktorá skutočnosť nastane neskôr, ak tieto OP neustanovujú inak. Demontážou Meradla môže byť fyzická demontáž alebo tzv. administratívna demontáž, ktorou sa rozumie fikcia demontáže Meradla v prípade, keď nie je možné fyzicky Meradlo demontovať (napr. neumožnením demontáže Meradla zo strany Odberateľa, resp. iných prekážok), a to najneskôr uplynutím 15. dňa po doručení žiadosti Dodávateľa o demontáž Meradla PDS.
 5. V prípade ukončenia Zmluvy sa Odberateľ zaväzuje umožniť príslušnému PDS vykonanie záverečného odpočtu Meradla, prípadne odobratie Meradla a vykonanie ďalších opatrení

súvisiacich s ukončením dodávky plynu do OM; uvedené sa nevzťahuje na prípad zmeny Odberateľa alebo Dodávateľa na príslušnom OM.

6. Po zániku Zmluvy Dodávateľ vystaví Vyúčtovaciu faktúru ku dňu ukončenia odberu, resp. odpojenia OM (tzv. faktúra ukončeného odberu) v zmysle článku IV. týchto OP, ktorú je Odberateľ povinný uhradiť. V prípade ukončenia Zmluvy si Zmluvné strany dovtedy poskytnuté plnenia ponechajú a vysporiadajú si prípadné peňažné záväzky vyplývajúce z plnení poskytnutých podľa tejto Zmluvy.
7. Ak ukončenie Zmluvy znamená aj ukončenie odberu plynu v existujúcom OM, Odberateľ je povinný písomne oznámiť Dodávateľovi túto skutočnosť najneskôr 10 dní pred požadovaným dňom ukončenia odberu plynu. Dodávateľ požiada PDS o overenie stavu Meradla a jeho demontáž v deň ukončenia odberu plynu. Za deň ukončenia Zmluvy sa považuje deň ukončenia odberu oznámený Odberateľom Dodávateľovi, avšak iba za podmienky, že zároveň dôjde k demontáži Meradla zo strany PDS. Ak Odberateľ nesprístupní Meradlo PDS ku dňu požadovaného ukončenia Zmluvy za uvedeným účelom, Zmluva trvá ďalej až do dňa, kedy dôjde k fyzickej alebo administratívnej demontáži Meradla.
8. Dodávateľ informuje Odberateľa alebo splnomocneného zástupcu Odberateľa o akceptovaní výpovede zo Zmluvy alebo odstúpenia od Zmluvy do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výpovede zo Zmluvy alebo odstúpenia od Zmluvy, prípadne ho v rovnakej lehote informuje o dôvodoch neakceptovania výpovede. Dodávateľ môže informovať Odberateľa alebo splnomocneného zástupcu Odberateľa podľa prvej vety tohto bodu prostredníctvom poštovej zásielky, prostredníctvom elektronickej pošty, telefonicky, prostredníctvom SMS správy. Splnomocnený zástupca bezodkladne informuje Odberateľa o dôvodoch neakceptovania výpovede.

ČASŤ ŠIESTA

Ostatné dojednania

Článok XIII.

Doručovanie

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prevzatie 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 pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely Zmluvy považujú za doručené druhej Zmluvnej strane (alebo osobe ňou splnomocnenej na preberanie zásielok) aj vtedy, ak:
 - 2.1. druhá Zmluvná strana odoprela prijať zásielku;
 - 2.2. zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote;
 - 2.3. nebolo možné druhú Zmluvnú stranu zistiť na adrese uvedenej v Zmluve alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nie je možné.
3. Písomnosti, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo Zmluvy, odstúpenia od Zmluvy a uzatvorenia Zmluvy, doručované Odberateľom prostredníctvom faxu alebo e-mailovej správy na e-mailovú adresu Odberateľa alebo E-

mailovú adresu Dodávateľa, ktorú Odberateľ alebo Dodávateľ na tento účel oznámil druhej Zmluvnej strane, sa považujú za doručené prijatím správy. Písomnosti doručované Dodávateľom elektronickou formou, vrátane Elektronickej faktúry, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá Zmluvná strana neprečítala. Písomnosti doručované Dodávateľom formou ich sprístupnenia sa považujú za doručené okamihom ich sprístupnenia. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní doručovanej osobe, pokiaľ sa nepreukáže skorší termín doručenia.

4. Odberateľ a Dodávateľ sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy /e-mail/ v lehote uvedenej v čl. V bode 13. týchto OP. Do doby doručenia oznámenia o zmene adresy je Dodávateľ oprávnený odosielať písomnosti na poslednú známu adresu Odberateľa. Ak Odberateľ alebo Dodávateľ v stanovenej lehote druhú Zmluvnú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

Článok XIV.

Ochrana osobných údajov

1. Odberateľ udeľuje Dodávateľovi súhlas so získaním a spracúvaním svojich osobných údajov v informačných systémoch Dodávateľa v rozsahu uvedenom v Zmluve a/alebo poskytnutom akoukoľvek inou preukázateľnou formou Dodávateľovi, za účelom výkonu činností Dodávateľa podľa udeleného povolenia na podnikanie v oblasti energetiky. Osobné údaje sú spracúvané pre účely uzatvorenia a vykonávania Zmluvy vrátane jej zmien, ukončenia ako aj plnenia zmluvných povinností z nej vyplývajúcich alebo súvisiacich, pre vysporiadanie všetkých záväzkov a nárokov Zmluvných strán z nej vzniknutých, a to po dobu nevyhnutne potrebnú pre zabezpečenie výkonu práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu Dodávateľa a Odberateľa ako dotknutej osoby.
2. Pre splnenie uvedeného účelu je nevyhnutné, aby sa Zmluvné strany jednoznačne identifikovali tak, aby Zmluva ako aj akýkoľvek iný úkon medzi nimi boli urobené vážne, určite, zrozumiteľne a adresne. Za týmto účelom je Odberateľ povinný hodnoverným spôsobom preukázať svoju totožnosť a poskytnúť Dodávateľovi svoje osobné údaje, ktorými sú meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, dátum narodenia, adresa pre poštový styk, telefónne číslo, e-mailová adresa, číslo bankového účtu¹⁴ a štátna príslušnosť. Odberateľ berie na vedomie, že na plnenie Zmluvy je potrebné, aby Dodávateľ spracúval údaje Odberateľa v rozsahu podľa predchádzajúcej vety.
3. Akékoľvek iné údaje, okrem údajov uvedených v bode 2. tohto článku, poskytuje Odberateľ Dodávateľovi dobrovoľne a Odberateľ má právo súhlas s ich spracúvaním kedykoľvek odvolať.
4. Pri komunikácii Odberateľa a Dodávateľa prostredníctvom telefonickej zákazníckej linky Dodávateľa je Odberateľ povinný identifikovať sa (čísлом Zmluvy, číslom OM, adresou OM alebo číslom zmluvného účtu) z dôvodu zabezpečenia ochrany zmluvného vzťahu. Všetky volania na zákaznícku linku Dodávateľa (odchádzajúce aj prichádzajúce) je Dodávateľ oprávnený zaznamenávať a uchovávať za účelom uplatňovania práv a výkonu povinností vyplývajúcich Zmluvným stranám zo Zmluvy a týchto OP, ako aj na účely skvalitnenia

¹⁴ Číslo bankového účtu je potrebné v prípade, ak Odberateľ na úhradu svojich záväzkov si zvolí bankové inkaso z bankového účtu Odberateľa, pričom inkasný príkaz vystavuje Dodávateľ v zmysle čl. IV. bod 20.1. alebo bankový prevod na bankový účet Dodávateľa v zmysle čl. IV bod 20.2. týchto OP.

Dodávateľom poskytovaných služieb. V prípade, že záznamy volaní obsahujú osobné údaje Odberateľa alebo tretej osoby, ustanovenia tohto článku OP sa použijú primerane.

5. Odberateľ udeľuje Dodávateľovi súhlas s poskytnutím a/alebo sprístupnením svojich osobných údajov tretím stranám, ktoré budú spracúvať osobné údaje v rozsahu a za podmienok dojednaných s Dodávateľom v písomnej zmluve, pokiaľ to bude potrebné pre zabezpečenie výkonu práv a plnenie povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. Ide najmä o subjekty poverené Dodávateľom plnením zmluvných a zákonných povinností, doručovaním korešpondencie, správou a vymáhaním pohľadávok, a pod.
6. Odberateľ súhlasí, aby povinnosť Dodávateľa informovať Odberateľa o spracovaní osobných údajov prostredníctvom tretích strán, bola splnená aj ich zverejnením na Webovom sídle Dodávateľa.
7. Odberateľ má v zmysle § 28 Zákona o ochrane osobných údajov právo:
 - 7.1. vyžadovať od Dodávateľa na základe písomnej žiadosti:
 - 7.1.1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o Odberateľovi spracúvané;
 - 7.1.2. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa Zákona o ochrane osobných údajov; pri vydaní rozhodnutia v zmysle § 28 ods. 5 Zákona o ochrane osobných údajov je Odberateľ oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií;
 - 7.1.3. vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal Dodávateľ osobné údaje Odberateľa na spracúvanie;
 - 7.1.4. vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam osobných údajov Odberateľa, ktoré sú predmetom spracúvania;
 - 7.1.5. opravu alebo likvidáciu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
 - 7.1.6. likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže Odberateľ požiadať o ich vrátenie;
 - 7.1.7. likvidáciu osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu Zákona o ochrane osobných údajov;
 - 7.1.8. blokovanie osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak Dodávateľ spracúva údaje na základe súhlasu Odberateľa;
 - 7.2. na základe písomnej žiadosti namietat' voči spracúvaniu osobných údajov, o ktorých sa predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu, využívaniu osobných údajov v rozsahu meno, priezvisko, titul, adresa na účely priameho marketingu v poštovom styku, poskytovaní osobných údajov v rovnakom rozsahu na účely priameho marketingu,
 - 7.3. na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, namietat' voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch uvedených v § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) Zákona o ochrane osobných údajov vyslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jeho práv a právom

chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka Odberateľa je oprávnená, Dodávateľ je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie Odberateľ namietal, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovať ihneď, ako to okolnosti dovoľia,

- 7.4. na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, kedykoľvek namietat' a nepodrobiť sa rozhodnutiu Dodávateľa, ktoré by malo pre neho právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jeho osobných údajov. Odberateľ má právo žiadať Dodávateľa o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom Dodávateľ je povinný žiadosti Odberateľa vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia Dodávateľ informuje Odberateľa v lehote najneskôr 30 dní odo dňa doručenia žiadosti,
- 7.5. pri podozrení, že sa jeho osobné údaje neoprávnenne spracúvajú, podať Úradu na ochranu osobných údajov SR návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
8. Ak Odberateľ nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva v zmysle zákona môže uplatniť zákonný zástupca. Práva Odberateľa v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov, ktorý nežije, môže uplatniť blízka osoba.
9. Ak v Zmluve nie je uvedené inak,
 - 9.1. Odberateľ udeľuje Dodávateľovi súhlas so získaním a spracúvaním svojich osobných údajov na účely uvedené v tomto bode týchto OP, ako aj s poskytnutím a/alebo sprístupnením svojich osobných údajov tretím stranám,
 - 9.2. Odberateľ súhlasí, aby mu Dodávateľ alebo tretia strana, ktorej Dodávateľ poskytol a/alebo sprístupnil osobné údaje Odberateľa, zasielali nevyžiadané obchodné ponuky pre informáciu o akýchkoľvek produktoch alebo službách Dodávateľa alebo tretích osôb, alebo ho vo veci nevyžiadanych obchodných ponúk kontaktovali, vrátane zasielania newslettera (informačného letáka) alebo iných reklamných alebo marketingových materiálov, a to najmä prostredníctvom pošty, elektronickej pošty, SMS správ, prípadne priamym telefonickým oslovením alebo automatickými volaciami a komunikačnými systémami.
10. Súhlas udelený Odberateľom v zmysle bodu 9. tohto článku OP trvá aj po skončení Zmluvy a Odberateľ má právo tento súhlas kedykoľvek bezplatne odvolať.

Článok XV.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva sa uzatvára a riadi podľa ustanovení Zákona o energetike, Zákona o regulácii v sieťových odvetviach, Občianskeho zákonníka a Pravidiel trhu. Pri vzťahoch Zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v Zmluve a v týchto OP, sa primerane použijú ustanovenia Zákona o energetike, Zákona o regulácii v sieťových odvetviach, Občianskeho zákonníka, Pravidiel trhu a ostatných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

2. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a ustanoveniami týchto OP majú prednosť ustanovenia obsiahnuté v Zmluve, avšak tieto nemôžu byť v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Ak sa v Zmluve alebo v týchto OP odkazuje na úpravu uvedenú v dokumentoch vydaných Dodávateľom alebo PDS (napr. Prevádzkový poriadok alebo Technické podmienky), je pre posúdenie práv a povinností Zmluvných strán vyplývajúcich z týchto dokumentov rozhodujúce znenie platné v čase ich uplatnenia, ak nie je v týchto OP uvedené inak.
4. Ustanoveniami týchto OP nie je dotknuté právo Zmluvných strán dohodnúť si Zmluvou odlišné podmienky združenej dodávky plynu.
5. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnocenných exemplároch, pričom každá zo Zmluvných strán dostane jeden rovnopis.
6. Za nedodržanie zmluvných podmienok s výnimkou čl. IV. bod 18. týchto OP môže byť v Zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v zmluvných podmienkach Dodávateľa primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
7. OP platia pre všetky produkty súvisiace s poskytovaním univerzálnej služby dodávky plynu, ktoré ponúka Dodávateľ Odberateľom. OP a každá ich zmena podlieha schváleniu zo strany ÚRSO.
8. Dodávateľ je oprávnený zmeniť tieto OP, a to pri dodržaní povinností v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Platnosť týchto OP zaniká účinnosťou nových OP vydaných Dodávateľom podľa predošlej vety, ktoré nahradia tieto OP. Dodávateľ upovedomí Odberateľa o nových, resp. zmenených OP pred ich účinnosťou prostredníctvom ich zverejnenia na Webovom sídle Dodávateľa, resp. iným vhodným spôsobom, a to v lehote stanovenej Zákomom o energetike.
9. Všetky informácie týkajúce sa záležitostí Odberateľa, ktoré má Dodávateľ o ňom vedené vo svojom informačnom systéme, nie sú verejne prístupné. Zmluvné strany súhlasia, že všetky informácie a skutočnosti získané o druhej Zmluvnej strane pri uzatváraní a plnení Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, s výnimkou verejne prístupných informácií, sa považujú za dôverné a majú charakter obchodného tajomstva v zmysle § 17 Obchodného zákonníka, ak nie je v týchto OP alebo v Zmluve uvedené inak. Údaje spracúvané Dodávateľom môžu byť poskytnuté tretej osobe poverenej Dodávateľom, ktorá koná za a v prospech Dodávateľa v súvislosti s plnením jeho zákonných a zmluvných povinností vo vzťahu k Odberateľovi a tretej osobe poverenej Dodávateľom na vymáhanie a inkasovanie plnení Odberateľa zo Zmluvy.
10. Informácie o týchto OP a o právach Odberateľa plynu môže Odberateľ získať v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa, na zákazníckej linke Dodávateľa 0850 111 363, prípadne sú uvedené na Webovom sídle Dodávateľa.
11. Tieto OP nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia ÚRSO, ktorým tieto OP schválil.
12. Tieto OP nahrádzajú Obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pre odberateľov plynu kategórie domácnosť, ktoré boli účinné od 1. septembra 2015. Tieto OP boli vypracované v zmysle Rozhodnutia Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 0008/2015/P-OP zo dňa 2. decembra 2015.