

## Obchodné podmienky dodávky plynu pre odberateľov plynu kategórie Malé podnikanie a organizácie (maloodber) s účinnosťou od 1. januára 2026

### 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pre odberateľov plynu kategórie Malé podnikanie a organizácie (maloodber) (ďalej len „**Obchodné podmienky**“ alebo „**OP**“) dopĺňajú a bližšie upravujú vzťahy medzi dodávateľom a odberateľom, 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 o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej len „**zákon o regulácii v sieťových odvetviach**“) a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 1.2 Ak sa v zmluve alebo v týchto OP odkazuje na úpravu uvedenú v dokumentoch vydaných dodávateľom alebo prevádzkovateľom distribučnej siete (ďalej len „**PDS**“) (napr. Prevádzkový poriadok alebo Technické podmienky), je pre posúdenie práv a povinností zmluvných strán vyplývajúcich z týchto dokumentov rozhodujúce znenie v čase ich uplatnenia, ak nie je v týchto OP uvedené inak.

### 2. Definície pojmov

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

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.

- 2.1. **Plyn** sa na účely týchto OP rozumie zemný plyn (ďalej len „**plyn**“), vrátane skvapalneného zemného plynu, bioplynu, biometánu, plynu vyrobeného z biomasy, ako aj ostatné druhy plynu, ak tieto plyny spĺňajú podmienky na prepravu plynu alebo podmienky distribúcie plynu.
- 2.2. **Dodávateľom** sa na účely týchto OP rozumie spoločnosť Slovenský plynárenský priemysel, a.s., so sídlom Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35815256, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 2749/B, držiteľ povolenia na dodávku plynu.
- 2.3. **Odberateľom** sa na účely týchto OP rozumie:

2.3.1. odberateľ kategórie Malé podnikanie a organizácie (maloodber), ktorým je fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba s požadovaným ročným odberom plynu na odbernom mieste do 641 400 kWh (približne do 60 tis. m<sup>3</sup>) vrátane (mimo odberateľov zaradených do kategórie domácnosť a mimo odberateľov kategórie Veľkí zákazníci), ktorá odoberá plyn na základe Zmluvy, alebo

2.3.2. **odberateľ s nárokom na regulovanú cenu** (tzv. zraniteľný odberateľ), ktorým je:

- a) koncový odberateľ plynu v roku t, ktorý bol v Roku t-1 odberateľom výlučne kategórie Malé podnikanie a organizácie (maloodber) s ročnou spotrebou plynu spolu za všetky jeho OM najviac 100 000 kWh, a ktorý odoberá plyn na základe Zmluvy a splnil všetky podmienky pre uplatnenie regulovanej ceny v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Ak Dodávateľovi nie je známa spotreba plynu odberateľa na jeho OM v Roku t-1 (napríklad preto, že Dodávateľ nebol dodávateľom plynu do všetkých alebo niektorých OM odberateľa

v Roku t-1 alebo počas celého Roku t-1), je koncový odberateľ plynu povinný Dodávateľovi preukázať, že patrí do tejto kategórie na účely pridelenia sadzieb a cien za dodávku plynu tejto kategórii odberateľov na Rok t a poskytnúť Dodávateľovi úplné a pravdivé informácie o všetkých jeho OM, do ktorých mu bol v Roku t-1 dodávaný plyn, o spotrebe plynu za Rok t-1 na týchto OM a o období Roku t-1, za ktoré je táto spotreba plynu na týchto OM určená, vrátane daňových dokladov preukazujúcich tieto skutočnosti. Preukázanie týchto skutočností Dodávateľovi zo strany koncového odberateľa je podmienkou dodávky plynu odberateľovi za regulovanú cenu, pričom do doby ich preukázania sa koncový odberateľ nepovažuje za odberateľa s nárokom na regulovanú cenu;

- b) odberateľ, ktorý (i) odoberá plyn na prevádzku zariadenia sociálnych služieb zapísaného do registra sociálnych služieb, alebo na prevádzku zariadenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, na prevádzku bytového domu s nájomnými bytmi vo vlastníctve obce alebo vyššieho územného celku, ktoré sú určené na sociálne bývanie podľa osobitného predpisu, alebo na prevádzku bytového domu s nájomnými bytmi v rámci štátom podporovaného nájomného bývania podľa osobitného predpisu,
- c) skupina koncových odberateľov, ktorými sú vlastníci bytov a nebytových priestorov v bytovom dome, odoberajúca plyn na výrobu tepla a ohrev teplej úžitkovej vody pre domácnosti, zákonne zastúpená fyzickou osobou alebo právnickou osobou vykonávajúcou správu spoločného tepelného zdroja zásobujúceho bytový dom teplom a teplou úžitkovou vodou.

#### 2.4. Cenou za dodávku plynu

- a) **regulovaná cena**, ktorá je určená podľa zákona o regulácii v sieťových odvetviach. Dodávateľ zverejňuje regulovanú cenu v regulovanom cenníku dodávateľa na Webovom sídle Dodávateľa.
- b) **neregulovaná cena** určená Dodávateľom a ktorú Dodávateľ zverejňuje v neregulovanom cenníku Dodávateľa na Webovom sídle Dodávateľa.

2.5. **Rokom t** sa rozumie rok, kedy prebieha dodávka plynu a pre ktorý je určená regulovaná cena za dodávku plynu odberateľovi.

2.6. **Rokom t-1** sa rozumie rok predchádzajúci Roku t.

2.7. **Rokom t+1** sa rozumie rok nasledujúci po Roku t.

2.8. **Zmluvnou stranou** sa na účely týchto OP rozumie Odberateľ alebo Dodávateľ samostatne.

2.9. **Zmluvnými stranami** sa na účely týchto OP rozumie Odberateľ a Dodávateľ spolu.

2.10. **Zmluvou** sa na účely týchto OP rozumie:

- a) **zmluva o združenej dodávke plynu za regulovanú cenu**, ktorá bližšie upravuje vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom s nárokom na regulovanú cenu, upravené všeobecne záväznými právnymi predpismi. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o združenej dodávke plynu za regulovanú cenu sú tieto OP, regulovaný cenník Dodávateľa a Cenník externých služieb a výkonov, platné v čase dodávky plynu (ďalej len „Zmluva za regulovanú cenu“).
- b) **zmluva o združenej dodávke plynu za neregulovanú cenu**, ktorá bližšie upravuje vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom bez nároku na regulovanú cenu, upravené všeobecne záväznými právnymi predpismi. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy

o združenej dodávke plynu za neregulovanú cenu sú tieto OP, neregulovaný cenník Dodávateľa a Cenník externých služieb a výkonov, platné v čase dodávky plynu (ďalej len „Zmluva za neregulovanú cenu“).

2.11. **Cenníkom Dodávateľa** za dodávku plynu sa rozumie:

- a) **regulovaný cenník Dodávateľa** za dodávku plynu obsahujúci regulované ceny a podmienky uplatňovania cien za dodávku plynu pre Odberateľov s nárokom na regulovanú cenu, vydávaný Dodávateľom pri dodržaní pravidiel stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, zverejnený na Webovom sídle Dodávateľa a platný v čase dodávky plynu.
- b) **neregulovaný cenník Dodávateľa** za dodávku plynu obsahujúci neregulované ceny a podmienky uplatňovania cien za dodávku plynu pre Odberateľov bez nároku na regulovanú cenu, vydávaný Dodávateľom pri dodržaní pravidiel stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, zverejnený na Webovom sídle Dodávateľa a platný v čase dodávky plynu.

2.12. **OM** Odberateľa je miesto odberu plynu vybavené určeným meradlom. Za jedno OM sa považuje jedno alebo viac OPZ užívaných Odberateľom, sústredených do stavby alebo súboru stavieb Odberateľa, do ktorých sa uskutočňuje dodávka plynu. V prípade pochybností určí OM PDS, do ktorého siete je OM pripojené.

2.13. **Určené meradlo** je hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu.

2.14. **PDS** je plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu podľa Zákona o energetike, do ktorého distribučnej siete je OM pripojené.

2.15. **Prevádzkový poriadok PDS** je dokument, vydaný PDS a schválený ÚRSO, podľa ktorého sa riadi zabezpečenie distribúcie plynu a súvisiacich služieb do OM Odberateľa. Prevádzkový poriadok PDS upravuje podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a je záväzný pre všetkých účastníkov trhu a je zverejnený na webovom sídle PDS.

2.16. **Technické podmienky PDS** vydáva PDS v zmysle zákona o energetike, sú zverejnené na webovom sídle PDS a obsahujú najmä:

- technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
- prevádzku a kontrolu určeného meradla,
- princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla,
- zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
- popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučnú sieť.

2.17. **Administratívnou demontážou** alebo **administratívnym obnovením** sa rozumie uplatnenie fikcie (domnienky) prerušenia alebo obnovenia distribúcie plynu podľa Pravidiel trhu (napr. v prípade, ak nie je možné fyzicky prerušiť/obmedziť distribúciu plynu), a to najneskôr uplynutím 15. dňa po doručení žiadosti Dodávateľa o prerušenie distribúcie plynu.

2.18. **Pravidlami trhu** vyhláška ÚRSO č. 208/2023 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom, obsahové náležitosti prevádzkového poriadku prevádzkovateľa siete a prevádzkovateľa zásobníka a rozsah obchodných podmienok, ktoré sú

súčasťou prevádzkového poriadku prevádzkovateľa siete v platnom znení.

- 2.19. **Obchodnou jednotkou** je dodané množstvo energie v plyne, ktoré predstavuje množstvo plynu zodpovedajúce 1 kWh tepelnej energie uvoľnenej jeho dokonalým spálením.
- 2.20. **Objemovou jednotkou** množstvo plynu, ktoré pri teplote 15°C, absolútnom tlaku 101,325 kPa a nulovej relatívnej vlhkosti (suchý plyn) zaberá objem 1 m<sup>3</sup>.
- 2.21. **Webovým sídlom Dodávateľa** sa na účely týchto OP rozumie webové sídlo [www.spp.sk](http://www.spp.sk).
- 2.22. **ÚRSO** Úrad pre reguláciu sieťových odvetví so sídlom Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava 3.
- 2.23. **Cenník externých služieb a výkonov** je pre účely týchto OP cenník obsahujúci ceny služieb a výkonov, súvisiacich s dodávkou plynu, vydávaný Dodávateľom a zverejnený na Webovom sídle Dodávateľa.
- 2.24. **Zákonom o ochrane osobných údajov** zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
- 2.25. **Nariadením** Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
- 2.26. **Distribučným rozhodnutím** rozhodnutie ÚRSO, príp. všeobecne záväzný právny predpis, ktorým sa pre príslušného PDS schvaľujú alebo určujú tarify za prístup do distribučnej siete a distribúciu plynu a za poskytovanie podporných služieb v plynárenstve a podmienky ich uplatnenia.
- 2.27. **Prepravným rozhodnutím** rozhodnutie ÚRSO, príp. všeobecne záväzný právny predpis, ktorým sa pre prevádzkovateľa prepravnej siete schvaľujú alebo určujú tarify za prístup do prepravnej siete a prepravy a podmienky ich uplatnenia.
- 2.28. **SEPA** je jednotná oblasť, v ktorej sú obyvatelia a spoločnosti schopní posielat' a prijímat' eurové platby v rámci členských krajín SEPA za rovnakých podmienok, práv a povinností ako domáce eurové platby, bez ohľadu na to, kde sa nachádzajú.

### 3. **Podmienky uzatvorenia zmluvy a dodávky plynu**

- 3.1. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Odberateľovi dodávku, distribúciu, ako aj prepravu zemného plynu do jeho OM, vrátane ostatných regulovaných služieb a prevziať zodpovednosť za odchýlku na základe Zmluvy.
- 3.2. Dodávateľ sa zaväzuje dodávať plyn formou opakovaných dodávok plynu do OM Odberateľa v rozsahu predpokladaného odberu plynu dohodnutého v Zmluve a za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, Zmluvou alebo týmito OP, najmä, ak a po dobu, počas ktorej:
  - a) Odberateľ má zriadené a pripojené OPZ v súlade s Technickými podmienkami PDS, 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,
  - b) Odberateľ má uzavretú s Dodávateľom Zmluvu, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú OP a príslušný Cenník Dodávateľa, zverejnené na Webovom sídle Dodávateľa. Odberateľ má uzatvorenú len jednu Zmluvu do príslušného OM, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania Zmluvy,

- c) Odberateľ má právo užívať dotknutú nehnuteľnosť, resp. nehnuteľnosti uvedené v bode 3.7. týchto OP (napr. ako vlastník alebo nájomca),
- d) Dodávateľovi bola pridelená zo strany PDS distribučná kapacita nevyhnutná pre realizáciu dodávky plynu do OM podľa tejto Zmluvy.

Podmienky uvedené pod písmenami a), c) a d) tohto bodu sa považujú za skutočnosti pre Dodávateľa rozhodujúce pre uzavretie Zmluvy. Povinnosť Dodávateľa dodať plyn je splnená umožnením Odberateľovi plyn odobrať.

Uzatvorení 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.

### 3.3. Spôsob uzatvorenia Zmluvy:

- a) v priestoroch zákazníckeho centra, alebo iného obchodného miesta Dodávateľa za prítomnosti zástupcu Odberateľa a Dodávateľa, a to na podnet Odberateľa alebo Dodávateľa,
- b) v mieste sídla Odberateľa alebo v iných miestach za prítomnosti zástupcu Odberateľa a Dodávateľa,
- c) záväzným a včasným prijatím písomného návrhu<sup>1</sup> osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebudú zástupca Odberateľa a Dodávateľa súčasne prítomní,
- d) elektronicky, s použitím formulára zverejneného na Webovom sídle Dodávateľa, prostredníctvom mobilnej aplikácie Dodávateľa alebo iným spôsobom zahrňujúcim prostriedky elektronickej komunikácie alebo prostredníctvom zákazníckeho portálu [www.moje.spp](http://www.moje.spp).

### 3.4. Odberateľ sa zaväzuje odoberať plyn v súlade so Zmluvou, Technickými podmienkami PDS, v súlade s Prevádzkovým poriadkom PDS a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia a bezpečnosti technických zariadení a za dodávaný plyn zaplatiť Dodávateľovi cenu v súlade s článkom 4. týchto OP.

### 3.5. Odberateľ sa zaväzuje mať počas odberu plynu platne uzavretú zmluvu o pripojení OM do distribučnej siete PDS, a to v súlade s platným Prevádzkovým poriadkom PDS. Odberateľ je povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi všetky skutočnosti, ktorých vznik má za následok odpojenie OM od distribučnej siete PDS a zánik zmluvy o pripojení.

### 3.6. Pred uzatvorením Zmluvy sú strany povinné za účelom identifikácie a overenia identifikácie preukázať svoju totožnosť.

### 3.7. Pri uzatvorení Zmluvy je Odberateľ povinný mať užívacie právo k nehnuteľnosti/tiam, do ktorej/ktorých sa bude uskutočňovať dodávka plynu vrátane tej/tých, na ktorej/ktorých sa nachádza jeho OPZ (ďalej len „dotknuté nehnuteľnosti“), 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 odo dňa doručenia výzvy preukázať trvanie užívacieho práva k dotknutým nehnuteľnostiam alebo trvajúci súhlas

<sup>1</sup> § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

vlastníka.

- 3.8. Odberateľ obdrží aktuálne OP najneskôr pri uzatvorení Zmluvy, pričom Dodávateľ je oprávnený zmeniť OP v zmysle bodu 15.5. týchto OP.
- 3.9. Odberateľ sa zaväzuje udržiavať OPZ v zodpovedajúcom technickom stave a umožniť PDS montáž a prístup k určenému meradlu. Odberateľ sa stará o určené meradlo tak, aby neprišlo k jeho poškodeniu alebo odcudzeniu a sleduje jeho riadny chod. Všetky závady na určenom meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí, ohlásí bezodkladne PDS.
- 3.10. Odberateľ je povinný poskytnúť potrebné údaje Dodávateľovi na prípravu alebo uzatvorenie Zmluvy. Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o Odberateľoch PDS.
- 3.11. Odberateľ sa zaväzuje oznámiť Dodávateľovi zmenu údajov uvedených v Zmluve, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 pracovných dní odo dňa zmeny týchto údajov, inak Odberateľ zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti.
- 3.12. Dodávateľ si s Odberateľom, ktorý za posledných 24 mesiacov porušil vo vzťahu k Dodávateľovi zmluvne dohodnuté platobné podmienky, môže dohodnúť podmienky pre uzatvorenie novej Zmluvy v zmysle článku 14. týchto OP.

#### **4. Cena za dodávku plynu**

- 4.1. Dodávateľ informuje Odberateľa o štruktúre ceny za dodávku plynu na vyhotovenej vyúčtovacej faktúre. V prípade regulovanej ceny z označenia taríf v regulovanom cenníku Dodávateľa musí byť zrejmé, o ktorú z taríf uvedených v cenovom rozhodnutí ÚRSO sa jedná.
- 4.2. Cena za dodávku plynu sa uplatňuje pre každé OM Odberateľa samostatne.
- 4.3. Odberateľ zaplatí za opakovanú dodávku plynu cenu stanovenú podľa príslušného Cenníka Dodávateľa platného v čase dodávky plynu, vydaného a zverejneného na Webovom sídle Dodávateľa.
- 4.4. K cene za dodávku plynu sa pripočíta aj cena za služby súvisiace s dodávkou plynu, ako distribúcia, preprava, príp. iné činnosti. Informácie o cene plynu môže Odberateľ získať v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa, na Biznis linke Dodávateľa: 0850 111 565, prípadne na Webovom sídle Dodávateľa. Zmenu ceny za dodávku plynu oznámi Dodávateľ Odberateľovi prostredníctvom jej zverejnenia na Webovom sídle Dodávateľa, a to najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny.
- 4.5. Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi cenu za ďalšie služby a výkony súvisiace s dodávkou plynu, ktoré nie sú zahrnuté v cene za dodávku plynu, a ktoré si Odberateľ objednal, alebo ich svojím konaním, nekonaním alebo omeškaním voči Dodávateľovi vyvolal, a to podľa Cenníka externých služieb a výkonov, platného a účinného v čase vykonaného úkonu alebo služby. Odberateľ podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom externých služieb a výkonov oboznámil.
- 4.6. Odberateľ je povinný zaplatiť Dodávateľovi spolu s cenou za dodávku plynu podľa týchto OP, príslušného Cenníka Dodávateľa a Zmluvy aj ďalšie s predmetom Zmluvy súvisiace platby (i) ak svojím odberom plynu alebo iným konaním, resp. nekonaním spôsobil vznik skutočnosti a potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb) zo strany Dodávateľa alebo PDS, a tieto sú spoplatňované podľa príslušného cenníka, resp. Prevádzkového poriadku PDS, alebo (ii) ak vznikne Dodávateľovi povinnosť takéto platby uhrádzať voči PDS.

- 4.7. Ak je dodávka zabezpečovaná distribúciou plynu cez jednu alebo viacero nadväzujúcich distribučných sietí, Dodávateľ má od Odberateľa právo aj na úhradu nákladov spojených s distribúciou plynu do OM Odberateľa cez všetky takéto nadväzujúce distribučné siete, v rozsahu ako keby mal Odberateľ uzavreté samostatné zmluvy o distribúcii plynu so všetkými dotknutými Prevádzkovateľmi distribučných sietí, cez ktoré sa realizuje dodávka plynu do OM Odberateľa. Tieto náklady sú určené na základe cien za prístup do distribučnej siete a distribúciu plynu schválených ÚRSO pre Prevádzkovateľov nadväzujúcich distribučných sietí, resp. na základe ich príslušných cenníkov.
- 4.8. Dodávateľ uplatňuje príslušnú fixnú mesačnú sadzbu podľa dohodnutého druhu tarify v zmysle príslušného cenníka Dodávateľa v platnom znení odo dňa vykonania pripojenia OPZ do distribučnej siete.
- 4.9. Dodávateľ je oprávnený jednostranne zmeniť ceny súvisiace s dodávkou plynu, najmä ak dôjde k zmene Distribučného alebo Prepravného rozhodnutia.
- 4.10. Dodávateľ je oprávnený vyfakturovať Odberateľovi aj cenu za služby súvisiace s distribúciou plynu, a to v prípadoch, ktoré sú uvedené v Distribučnom rozhodnutí pre príslušného PDS, a to najmä, ak Odberateľ svojím skutočným odberom plynu prekročí zmluvne dohodnutý druh tarify. Doučtovanie ceny za služby súvisiace s distribúciou plynu môže PDS realizovať za obdobie objednania distribučnej kapacity pre príslušné OM Odberateľa, ktoré nemusí byť totožné s fakturačným obdobím.

## **5. Platobné a fakturačné podmienky dodávky plynu**

- 5.1. Dodávateľ fakturuje odber plynu podľa údajov PDS zistených na základe odpočtu meradla alebo podľa typového diagramu dodávky v zmysle platného Prevádzkového poriadku PDS, Technických podmienok PDS a Pravidiel trhu.
- 5.2. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v obchodných jednotkách (kWh).
- 5.3. Dodávateľ fakturuje Odberateľovi za dodávku plynu do viacerých OM Odberateľa spoločne vystavením spoločnej faktúry za každú Zluku.
- 5.4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi<sup>2</sup> vrátane označenia banky a čísla účtu, na ktorý má byť platba pripísaná, vrátane informácie o skladbe ceny za dodávku plynu podľa Zákona o energetike.
- 5.5. Obdobie opakovanej dodávky plynu je dohodnuté v Zmluve. 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 plynu je účinná prvým dňom nasledujúceho fakturačného obdobia.
- 5.6. Odberateľ je povinný uhrádzať Dodávateľovi za dohodnuté opakované dodávky plynu v priebehu fakturačného obdobia ceny uvedené vo faktúrach za opakované dodávky plynu.
- 5.7. Pri určení výšky platieb vo faktúrach za opakovanú dodávku plynu Dodávateľ zohľadní výšku faktúr za opakované dodávky plynu za rovnaké obdobie predchádzajúceho dvanásťmesačného fakturačného obdobia; dohodnutá výška faktúr za opakovanú dodávku plynu bude zohľadňovať skutočný odber plynu Odberateľa za predchádzajúce dvanásťmesačné fakturačné obdobie, alebo predpokladaný odber plynu na nadchádzajúce dvanásťmesačné fakturačné obdobie a ceny

---

2) 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 (ďalej len „zákon o DPH“).

podľa platného Cenníka Dodávateľa.

- 5.8. Výška faktúr za opakovanú dodávku plynu a termíny ich splatnosti spoločne za všetky OM Odberateľa sú uvedené v Oznámení o platbách za opakované dodávky plynu (ďalej len „**Oznámenie**“), ktoré je súčasťou faktúry za opakované dodávky plynu a aktualizované vždy v prvej faktúre za opakované dodávky plynu pre aktuálne fakturačné obdobie dodávky po vystavení vyúčtovacej faktúry za predchádzajúce fakturačné obdobie, prípadne aj v iných prípadoch ustanovených v týchto Obchodných podmienkach. V prípade novej Zmluvy je Oznámenie vystavené Odberateľovi na nadchádzajúce obdobie pri uzatvorení Zmluvy, resp. pri začatí dodávky plynu. Odberateľ je povinný uhradiť každú faktúru za opakované dodávky plynu v lehote splatnosti v nej uvedenej spoločne za všetky OM príslušnej Zmluvy. Oznámenie obsahuje aj informatívne údaje v členení podľa jednotlivých OM, pre ktoré je Zmluva uzatvorená.
- 5.9. Dodávateľ je oprávnený zmeniť výšku platieb za opakovanú dodávku plynu (výšku faktúr za opakovanú dodávku plynu) pri zmene výšky odberu plynu Odberateľa v OM oproti predchádzajúcemu porovnateľnému fakturačnému obdobiu a/alebo pri zmene ceny plynu a/alebo pri zmene dohodnutého druhu tarify. Zmena druhu tarify počas účinnosti zmluvy je možná iba smerom nahor.
- 5.10. Dodávateľ je oprávnený navrhnúť Odberateľovi zmenu periodicity platby za opakovanú dodávku plynu alebo zmenu spôsobu platby za opakovanú dodávku plynu, a to zaslaním písomného návrhu. Za prijatie návrhu Dodávateľa uvedeného v predošlej vete s Odberateľom sa považuje aj zaplatenie platby v súlade s týmto návrhom. Ak Odberateľ neuhradí platby podľa návrhu Dodávateľa v zmysle predchádzajúcej vety, má povinnosť uhrádzať podľa Zmluvne dohodnutých podmienok, resp. podľa dohody s Dodávateľom.
- 5.11. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Odpočet odberu plynu vykonáva PDS a na jeho základe vykonáva Dodávateľ vyúčtovanie odberu plynu formou vystavenia vyúčtovacej faktúry za dodávku plynu, a to najmenej jedenkrát ročne (podmienkou nie je dodržanie kalendárneho roka). Ak nemožno vykonať odpočet z dôvodu na strane Odberateľa, vyúčtuje Dodávateľ odber plynu podľa údajov PDS na základe typového diagramu dodávky. Prípadné rozdiely medzi množstvom dodaného plynu určeným z typového diagramu dodávky a skutočným množstvom dodaného plynu zúčtuje Dodávateľ Odberateľovi v reklamačnom konaní podľa článku 7. týchto OP. Odpočet na základe typového diagramu dodávky je možné použiť aj pri zmene ceny za dodávku plynu.
- 5.12. Po zistení skutočného odberu plynu za príslušné fakturačné obdobie vypočíta Dodávateľ rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu plynu a súčtom prijatých platieb za faktúry za opakovanú dodávku plynu za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu odberu plynu. Tento rozdiel vyúčtuje Odberateľovi vo vyúčtovacej faktúre v cenách platných pre obdobie dodávky plynu ako preplatok, resp. nedoplatok.
- 5.13. Dátum splatnosti preplatiek, resp. nedoplatkov za odber plynu určí Dodávateľ vo vyúčtovacej faktúre za dodávku plynu s ohľadom na zmluvne dohodnuté platobné podmienky.
- 5.14. Preplatok z vyúčtovacej faktúry bude Odberateľovi vrátený v lehote splatnosti uvedenej na vyúčtovacej faktúre, ktorá štandardne nesmie byť dlhšia ako 14 dní, pokiaľ sa Odberateľ s Dodávateľom nedohodnú inak. V prípade, že v čase vrátenia preplatku je Odberateľ voči Dodávateľovi v omeškaní so splnením si akéhokoľvek peňažného záväzku, je Dodávateľ oprávnený vykonať zápočet vzájomných pohľadávok.

- 5.15. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Odberateľ plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade nezaplatenia je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej siete obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do OM až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od Zmluvy v zmysle týchto OP.
- 5.16. Vyúčtovacia faktúra je štandardne splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia. Pre účely zákona o DPH je vyúčtovacia faktúra opravnou faktúrou.
- 5.17. Na úhradu svojich záväzkov môže Odberateľ využiť:
- inkasný príkaz vystavený Dodávateľom,
  - platobný príkaz na úhradu vystavený Odberateľom.

Odberateľ si s Dodávateľom dohodne spôsob úhrady akýchkoľvek záväzkov. V prípade, ak Odberateľ nedodržuje dohodnutý spôsob platby počas doby šiestich po sebe nasledujúcich mesiacov, Dodávateľ má právo zmeniť dohodnutý spôsob platby na spôsob platby používaný Odberateľom za toto obdobie, a to bez písomného oznámenia Odberateľovi.

V prípade, ak sa Odberateľ s Dodávateľom dohodne, aby si Dodávateľ svoje pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy voči Odberateľovi inkasoval z účtu, v zmysle pravidiel SEPA je podmienkou pre vystavenie inkasného príkazu podpísanie Mandátu na inkaso medzi Dodávateľom a Odberateľom. Odberateľ zároveň zabezpečí vo svojom peňažnom ústave súhlas na inkaso v prospech 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. Ak nebude možné inkaso realizovať, Odberateľ je povinný bezodkladne vykonať úhradu iným spôsobom uvedeným v tomto bode.

Dodávateľ uskutoční akékoľvek úhrady Odberateľovi zmluvne dohodnutým spôsobom. Náklady spojené s úhradou záväzkov (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník Zmluvy sám.

- 5.18. Ak v prípade zvolenia inkasného spôsobu úhrad dôjde v dvoch po sebe nasledujúcich prípadoch k nezrealizovaniu inkasných príkazov bez zavinenia Dodávateľa, Dodávateľ je oprávnený jednostranne zmeniť dohodnutý spôsob uhrádzania záväzkov na Odberateľom vystavený príkaz na úhradu.
- 5.19. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, keď bola platba pripísaná na účet Dodávateľa alebo Odberateľa. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
- 5.20. Odberateľ je povinný uhradiť každú faktúru vystavenú Dodávateľom tak, aby v lehote splatnosti bola na účet Dodávateľa pripísaná celá suma a za týmto účelom je povinný v prevodnom príkaze alebo v iných formách platby zohľadniť tiež výšku poplatkov bánk, pošty alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého platbu vykonáva (t.j. je povinný navýšiť prevádzanú sumu o výšku príslušných poplatkov tak, aby na účet Dodávateľa prišla celá suma záväzku).
- 5.21. V platobnom styku sú Zmluvné strany povinné používať variabilný symbol uvedený v príslušnom doklade (napr. faktúra za opakované dodávky, vyúčtovacia faktúra). Odberateľ, ktorému na základe Zmluvy bude fakturovaná dodávka plynu formou spoločnej faktúry za viac OM príslušnej zmluvy, je povinný pri každej i čiastočnej úhrade faktúry uvádzať variabilný symbol spoločnej faktúry.
- 5.22. Ak Odberateľ, využívajúci iný než inkasný spôsob platenia, pri plnení svojho záväzku realizuje platbu s uvedením identifikačných údajov a/alebo bankového účtu Dodávateľa, ktoré sú odlišné

od údajov uvedených v príslušnom doklade a znemožní tým identifikáciu platby Odberateľa zo strany Dodávateľa alebo identifikáciu tejto platby podstatne sťaží, takýto postup Odberateľa sa považuje za nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok s možnosťou následného postupu Dodávateľa podľa bodu 5.23. týchto OP.

- 5.23. Omeškanie Odberateľa s úhradou platby za opakovanú dodávku plynu alebo nedoplatku z vyúčtovacej faktúry sa považuje za nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok, a teda za neoprávnený odber v zmysle príslušných ustanovení zákona o energetike, aj týchto OP. Ak Odberateľ neuhradí fakturovanú sumu uvedenú vo faktúre za opakované dodávky plynu alebo vo vyúčtovacej faktúre, resp. v spoločnej faktúre za opakované dodávky alebo v spoločnej vyúčtovacej faktúre v stanovenej výške a lehote splatnosti, Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo obmedziť dodávku plynu a požiadať PDS o prerušenie alebo obmedzenie distribúcie plynu do všetkých OM Odberateľa.
- 5.24. Akúkoľvek inú pohľadávku voči druhej Zmluvnej strane, okrem vyúčtovacej faktúry za dodávku plynu a platby za opakovanú dodávku plynu, je oprávnená strana povinná uplatniť písomnou formou, pričom takto uplatnená pohľadávka bude splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia.
- 5.25. Záväzok Odberateľa uhradiť platbu za dodávku plynu alebo v súvislosti s dodávkou plynu je v súlade so zmluvne dohodnutými platobnými podmienkami, a teda sa považuje za splnený riadne a včas uhradený, iba ak Odberateľ v platobnom styku uvedie variabilný symbol a číslo bankového účtu z príslušného dokladu (vyúčtovacia faktúra, Oznámenie); nakoľko ide o údaje nevyhnutné pre správnu identifikáciu platby Dodávateľom. Nedodržanie zmluvne dohodnutých platobných podmienok v zmysle predchádzajúcej vety oprávňuje Dodávateľa postupovať podľa bodu 5.23. týchto OP.
- 5.26. Ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou akejkoľvek splatnej pohľadávky Dodávateľa podľa týchto OP, resp. Zmluvy, je Odberateľ ako dlžník povinný zaplatiť Dodávateľovi ako veriteľovi úrok z omeškania, a to vo výške stanovenej príslušnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 5.27. Ak Odberateľ jednoznačne neurčí, na úhradu ktorého záväzku je jeho platba určená, Dodávateľ má právo priradiť platbu na ktorúkoľvek neuhradenú pohľadávku, ktorú eviduje voči Odberateľovi, prednostne na úhradu najstaršej neuhradenej pohľadávky Odberateľa.
- 5.28. Po predchádzajúcej akceptácii elektronického doručovania Odberateľom, alebo požiadavke Odberateľa na elektronické doručovanie má Dodávateľ právo sprístupňovať alebo doručovať písomnosti vrátane faktúry elektronickou formou, a to na e-mailovú adresu určenú Odberateľom pri akceptácii/požiadavke elektronického doručovania. Akceptáciou Odberateľ vyhlasuje, že súhlasil s podmienkami poskytovania služieb súvisiacich s elektronickým sprístupňovaním alebo doručovaním. Faktúra doručovaná elektronicky sa v zmysle zákona o DPH považuje za daňový doklad, a teda je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme.

## **6. Trvanie, zmeny a ukončenie zmluvy**

- 6.1. Zmluva za regulovanú cenu sa uzatvára na dobu neurčitú alebo na dobu určitú v trvaní 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov s automatickou prolongáciou na dobu neurčitú v prípade, ak Odberateľ nedoručí Dodávateľovi písomný nesúhlas s prolongáciou najneskôr 2 mesiace pred uplynutím doby určitej.
- 6.2. Zmluvu za regulovanú cenu uzavretú na dobu určitú je možné predĺžiť na ďalších 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov na základe písomného prejavu vôle Odberateľa

doručeného Dodávateľovi najneskôr dva kalendárne mesiace pred ukončením Zmluvy (t.j. pred ukončením doby určitej).

- 6.3. Ak má Odberateľ s nárokom na regulovanú cenu uzavretú Zmluvu za neregulovanú cenu, má právo požiadať Dodávateľa o uzatvorenie Zmluvy za regulovanú cenu. Dodávateľ je povinný takúto Zmluvu uzavrieť najneskôr do 30 kalendárnych dní od doručenia požiadavky Odberateľa. Účinnosť Zmluvy za regulovanú cenu nastane prvým dňom tretieho mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola táto Zmluva uzatvorená; k tomuto dňu zaniká pôvodná Zmluva uzavretá za neregulovanú cenu.
- 6.4. Zmluva za neregulovanú cenu sa štandardne uzatvára na dobu určitú, ak sa Odberateľ s Dodávateľom nedohodnú inak.
- 6.5. Zmluvu je možné meniť dohodou zmluvných strán, a to písomne alebo spôsobom uvedeným v bode 3.3. článku 3. týchto OP, ak nie je v zmluve alebo v týchto OP ustanovené inak. Dodatok k Zmluve sa nevyžaduje pri zmene adresy bydliska odberateľa, pri zmene adresy OM, pri zmene spôsobu doručovania faktúr na elektronickú formu, telefónnych čísel, e-mailových 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.
- 6.6. Ak sa mení výška predpokladaného odberu plynu na OM oproti predchádzajúcemu zmluvne dohodnutému ročnému odberu, Odberateľ je povinný písomne požiadať Dodávateľa o túto zmenu, a to najmenej 35 dní pred zmenou výšky odberu plynu.
- 6.7. Pri ukončení Zmluvy, ak zároveň dochádza k uzatvoreniu novej Zmluvy s novým Odberateľom (napr. pri predaji nehnuteľnosti), môže pôvodný Odberateľ písomne splnomocniť<sup>3)</sup> na ukončenie Zmluvy inú osobu. Nový Odberateľ môže za pôvodného Odberateľa Zmluvu ukončiť, ak ho na to pôvodný Odberateľ písomne splnomocnil. Návrh vzoru plnomocenstva je k dispozícii v zákaznických centrách a na Webovom sídle Dodávateľa.
- 6.8. Zmluva zaniká okrem prípadov, keď to vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu, zmluvy alebo týchto OP, aj:
  - a) uzavretím novej Zmluvy pre príslušné OM, ak nový Odberateľ preukáže Dodávateľovi súhlas pôvodného Odberateľa s ukončením pôvodnej Zmluvy,
  - b) odstúpením od Zmluvy zo strany Dodávateľa pri zistení neoprávneného odberu; v takomto prípade Zmluva zaniká v zmysle bodu 6.11. tohto článku,
  - c) jednostranným odstúpením od Zmluvy zo strany Dodávateľa pri zistení, že Odberateľ nemá, resp. nemal pri uzatváraní Zmluvy užívacie právo k dotknutým nehnuteľnostiam podľa bodu 3.7. týchto OP alebo dôjde k ukončeniu užívacieho práva Odberateľa k dotknutým nehnuteľnostiam; v takomto prípade Zmluva zaniká v zmysle bodu 6.12. tohto článku,
  - d) dohodou Zmluvných strán,

---

<sup>3)</sup> Splnomocnenie, prípadne vyjadrenie súhlasu môže byť zachytené aj napríklad v Preberacom protokole, príp. v kúpno-predajnej zmluve, resp. v inom dokumente, pokiaľ je podpísaný obidvomi stranami s uvedením dátumu zmeny a stavu meradla k tomuto dátumu.

- e) ak ide o zmluvu za neregulovanú cenu uzavretú 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; výpoveď je bez poplatku; v prípade zmluvy za neregulovanú cenu uzatvorenej na dobu určitú zmluva zaniká uplynutím dohodnutej doby, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak,
- f) ak ide o Zmluvu za regulovanú cenu uzavretú na dobu neurčitú, výpoveďou zo strany Odberateľa pri dodržaní dvojmesačnej výpovednej lehoty, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom Odberateľ doručí výpoveď Dodávateľovi; Zmluva zaniká posledným dňom výpovednej lehoty,
- g) ak ide o Zmluvu za regulovanú cenu uzavretú na dobu určitú, výpoveďou zo strany Odberateľa podanej najneskôr dva kalendárne mesiace pred ukočením Zmluvy; Zmluva zaniká posledným dňom prebiehajúceho dohodnutého zmluvného obdobia; výpoveď je bez poplatku,
- h) jednostranným odstúpením ktorejkoľvek Zmluvnej strany v prípade, ak došlo k ukončeniu distribúcie plynu do dotknutého OM zo strany PDS, a to ku dňu ukončenia distribúcie plynu zo strany PDS,
- i) jednostranným odstúpením od Zmluvy zo strany Dodávateľa v prípade porušenia platobných a fakturačných podmienok vyplývajúcich zo Zmluvy a/alebo týchto OP Odberateľom; v takomto prípade Zmluva zaniká v zmysle bodu 6.12. tohto článku,
- j) bezodplatným vypovedaním Zmluvy za neregulovanú cenu 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. Odberateľ má právo vypovedať Zmluvu za neregulovanú cenu dorúčením 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 za neregulované ceny uzatvorené na dobu určitú. Účinky výpovede nastanú dňom určeným v oznámení, najskôr však k plánovanému dňu účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu, resp. zmeny OP;
- k) bezodplatným vypovedaním Zmluvy za neregulovanú cenu Odberateľom v prípade, ak Dodávateľ neoznámí zmenu ceny za dodávku plynu, resp. zmenu OP podľa písm. i) tohto bodu, v lehote 30 dní pred nadobudnutím účinnosti tejto zmeny. Odberateľ má právo vypovedať Zmluvu za neregulovanú cenu dorúčením oznámenia o výpovedi Dodávateľovi najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu, resp. OP. Zmluva za neregulovanú cenu v tomto prípade zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi, najskôr však k 15-emu dňu odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi a najneskôr ku dňu uplynutia troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny;
- l) odstúpením od Zmluvy 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 9. 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.

- 6.9. Ak Odberateľ poruší povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, Dodávateľ ho vyzve na plnenie v dodatočnej lehote.
- 6.10. V prípade zániku platnosti Zmluvy podľa bodu 6.8. týchto OP si Zmluvné strany dovtedy poskytnuté plnenia ponechajú.
- 6.11. Ak ukončenie Zmluvy znamená aj ukončenie odberu plynu v existujúcom OM, Odberateľ je povinný písomne oznámiť Dodávateľovi túto skutočnosť najneskôr 10 dní pred ukončením odberu. Dodávateľ požiada PDS o overenie stavu meradla a jeho demontáž v deň ukončenia odberu. Za deň ukončenia Zmluvy sa považuje deň ukončenia odberu oznámený Odberateľom Dodávateľovi avšak iba za podmienky, že dôjde k demontáži určeného 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 demontáži meradla.
- 6.12. V prípade jednostranného odstúpenia od Zmluvy účinky odstúpenia nastávajú jeho dorúčením v zmysle článku 11. týchto OP alebo demontážou meradla, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr, ak tieto OP neustanovujú inak. Demontážou meradla môže byť fyzická demontáž alebo administratívna demontáž, a to najneskôr uplynutím 15. dňa po doručení žiadosti Dodávateľa o demontáž meradla PDS.

## **7. Reklamácie**

- 7.1. Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby alebo za vady poskytnutej 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 a Odberateľa (ďalej len ako „**služby**“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
- 7.2. Odberateľ má právo reklamovať najmä:
- kvalitu poskytnutej služby,
  - odpočet určeného meradla,
  - fakturáciu poskytnutej služby,
  - prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby dodávateľa (ďalej len „**predmet reklamácie**“).
- 7.3. Ak vzniknú chyby pri vyúčtovaní za dodávku plynu z dôvodu nesprávneho odpočtu, použitím nesprávnej sadzby, z dôvodu nesprávneho výpočtu a pod., majú Odberateľ a Dodávateľ nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných súm.
- 7.4. Odberateľ je oprávnený uplatniť u Dodávateľa reklamáciu jedným z nasledovných spôsobov:
- písomne, zaslaním na adresu Dodávateľa
  - e-mailom na e-mailovú adresu: [biznislinka@spp.sk](mailto:biznislinka@spp.sk)
  - telefonicky na Biznis linke 0850 111 565
  - osobne na ktoromkoľvek Zákazníckom centre Dodávateľa.

V reklamacii je Odberateľ povinný uviesť dôvody jej uplatnenia. Uplatnením reklamácie faktúry nezaniká povinnosť Odberateľa uhradiť faktúru v lehote jej splatnosti.

- 7.5. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:
- identifikáciu Odberateľa,
  - meno a priezvisko alebo obchodné meno,
  - trvalé bydlisko/sídlo Odberateľa, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
  - zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy,
  - presný popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
  - identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
  - identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
  - podpis Odberateľa alebo osoby oprávnenej konať za Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
- 7.6. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti v zmysle bodu 7.7. týchto 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 poskytne potrebné informácie.
- 7.7. Ak Odberateľ plynú počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, netýkajúce sa pôvodného predmetu reklamácie, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
- 7.8. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
- 7.9. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
- 7.10. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
- pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
  - pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie Dodávateľovi podľa pečiatky došlej pošty,
  - pri doručení elektronicou poštou – deň uvedený v e-mailovej správe.
- 7.11. 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.
- 7.12. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch najneskôr v lehote troch mesiacov odo dňa jej uplatnenia, o čom Dodávateľ informuje Odberateľa do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak je predmetom reklamácie skutočnosť, ktorá je v pôsobnosti PDS, Dodávateľ požiada PDS o súčinnosť pri vybavení takejto reklamácie.
- 7.13. Dodávateľ vydá/odošle preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote podľa bodu 7.12.

- 7.14. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť platieb za opakovanú dodávku plynu alebo vyúčtovacej faktúry, t. zn. nezaniká povinnosť Odberateľa uhradiť platbu za opakovanú dodávku plynu alebo vyúčtovaciu faktúru, resp. akúkoľvek inú platbu, vystavenú v zmysle platného cenníka dodávateľa, v lehote splatnosti.
- 7.15. 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.
- 7.16. 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.
- 7.17. V prípade, že výsledkom prešetrenia reklamácie je preplatok, resp. nedoplatok, povinná Zmluvná strana realizuje úhradu v lehote splatnosti, uvedenej v opravnej faktúre.
- 7.18. Práva a povinnosti Zmluvných strán pri reklamacii sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi<sup>4</sup> a Reklamačným poriadkom Dodávateľa, ktorý je dostupný Odberateľovi v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa a zverejnený na Webovom sídle Dodávateľa. Predmetom reklamácie nemôže byť rozdiel medzi množstvom, ktoré bolo základom výpočtu platby za opakovanú dodávku plynu, a skutočným odberom za obdobie opakovania dodávok, nameraným meradlom.
- 7.19. Dodávateľ je povinný kompenzovať Odberateľa za prípadné nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a služieb súvisiacich s dodávkou plynu a za oneskorené vyúčtovanie platby za dodávku plynu vo výške, spôsobom a v lehote určenej všeobecne záväzným právnym predpisom.

## **8. Meranie a technické podmienky dodávky plynu**

- 8.1. Dodávateľ je povinný dodávať plyn do OM Odberateľa, pričom podmienkou pre vznik tejto povinnosti je pripojenie odberného plynového zariadenia (ďalej len „OPZ“) do distribučnej siete a pridelenie distribučnej kapacity 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.
- 8.2. Povinnosť Dodávateľa dodať plyn je splnená umožnením Odberateľovi plyn odobrať. Plyn sa považuje za dodaný prechodom plynu cez určené 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 Odberateľa.
- 8.3. Odber plynu sa meria v objemových jednotkách. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje PDS určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla pri odberných miestach typu C sa vykonáva:
  - a) PDS fyzickým odpočtom,
  - b) samoodpočtom Odberateľa, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo príslušnému PDS alebo prostredníctvom Dodávateľa najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,

<sup>4</sup> Napr. zákon o energetike.

- c) ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa písm. a) z dôvodu nedostupnosti meradla a Odberateľ neoznámí stav meradla podľa písm. b), odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe typového diagramu dodávky a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
  - d) podľa odberov zemného plynu za obdobie dostatočne charakterizujúce spôsob odberu.
- 8.4. Ak meradlo v dôsledku poruchy nezaznamenávalo prietok, alebo ak vplyv poruchy meradla na vykázané množstvo nemožno určiť, PDS vyhodnotí dodané množstvo plynu niektorým z nasledovných spôsobov:
- a) použitím typových diagramov dodávky,
  - b) podľa odberov zemného plynu pred a/alebo po poruche za obdobie dostatočne charakterizujúce spôsob odberu, ak nemožno použiť spôsob podľa písmena a) (napr. v prípade nového odberného miesta; v prípade OM, ktoré malo dlhodobu nízku spotrebu a v poslednom roku došlo k zmene odberových pomerov/nárastu spotreby) alebo ak príslušný účastník trhu namieta/reklamuje použitie spôsobu podľa písmena a).
- 8.5. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje PDS po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje PDS.
- 8.6. Dodávateľ na základe písomnej žiadosti Odberateľa požiada PDS o preskúšanie správnosti merania podľa zákona č. 157/2018 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Ak sa pri preskúšaní zistí, že meradlo vykazuje väčšiu odchýlku ako je prípustná, vykoná PDS korekciu chyby zmeranej dodávky a znáša náklady spojené s preskúšaním a výmenou meradla. Ak na meradle nebola zistená neprípustná odchýlka, Odberateľ je povinný uhradiť Dodávateľovi náklady spojené s jeho preskúšaním a výmenou v zmysle platného Cenníka externých služieb a výkonov.
- 8.7. Ak nie je možné zistiť skutočný odber plynu počas trvania poruchy meradla, PDS určí odobraté množstvá plynu v zmysle platného Prevádzkového poriadku PDS alebo Technických podmienok PDS.
- 8.8. Odberateľ je povinný umožniť PDS neodkladný prístup k meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, demontáže meradla alebo odpočtu údajov. Taktiež je povinný umožniť PDS kontrolu OPZ OM, najmä za účelom overenia počtu a príkonu spotrebičov.
- 8.9. Akýkoľvek zásah do meradla a častí plynárenského zariadenia slúžiaceho na jeho pripojenie inou osobou ako PDS je zakázaný.
- 8.10. 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.
- 8.11. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu PDS a za podmienok stanovených PDS Odberateľ nesmie vykonať alebo umožniť vykonať tretej osobe akýkoľvek zásah do OPZ.
- 8.12. Odberateľ je povinný udržiavať pripojené OPZ v stave spôsobilom na užívanie. PDS je oprávnený vykonávať kontrolu OPZ a meradla v dohodnutom termíne.
- 8.13. PDS je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením

termínu plánovanej výmeny určeného meradla. PDS pri výmene určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva plynu, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa Odberateľ nezúčastní výmeny určeného meradla, je PDS povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla Odberateľom.

8.14. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä

- výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
- výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
- výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,
- výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.

## **9. Obmedzenie a prerušenie distribúcie alebo dodávky plynu**

9.1. Dodávateľ nemá povinnosť dodávať plyn v prípade ukončenia distribúcie plynu do dotknutého OM zo strany PDS vykonaného v súlade s Prevádzkovým poriadkom 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.

9.2. 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 v príslušných ustanoveniach Prevádzkového poriadku PDS, ak

- a) vykonávania plánovaných rekonštrukcií, modernizácií, opráv, údržby a revízií plynárenských zariadení,
- b) bezprostredného ohrozenia života, zdravia alebo majetku osôb a pri likvidácii týchto stavov,
- c) stavu núdze a predchádzania stavu núdze,
- d) havárií alebo porúch na plynárenských zariadeniach a pri odstraňovaní ich následkov,
- e) nedodržania zmluvných podmienok za distribúciu plynu,
- f) odberu plynu zariadeniami, ktoré ovplyvňujú kvalitu a spoľahlivosť dodávky plynu a ak Odberateľ plynu nezabezpečil obmedzenie týchto vplyvov dostupnými technickými prostriedkami,
- g) neoprávneného odberu plynu,
- h) dodávky plynu zariadeniami, ktoré ovplyvňujú kvalitu a spoľahlivosť dodávky plynu a ak výrobca plynu nezabezpečil obmedzenie týchto vplyvov dostupnými technickými prostriedkami,
- i) zabránenia prístupu k meraciemu zariadeniu odberateľom plynu,
- j) opakovaného neumožnenia prístupu k plynovým zariadeniam (plynárenským zariadeniam alebo odberným plynovým zariadeniam) nachádzajúcim sa na cudzej nehnuteľnosti alebo v cudzej nehnuteľnosti,
- k) zápornej revíznej správy odberného plynového zariadenia.

- 9.3. 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 s PDS.
- 9.4. Dodávateľ je oprávnený prerušiť alebo obmedziť dodávku plynu:
- a) v čase, keď je obmedzená alebo prerušená distribúcia plynu do OM,
  - b) po zistení neoprávneného odberu v OM,
  - c) v zmysle bodu 5.23. týchto OP.
- 9.5. 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 všeobecne záväzného právneho predpisu.
- 9.6. 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.
- 9.7. Ak dôjde k prerušeniu distribúcie plynu zo strany PDS z dôvodu porušenia povinností Odberateľa vyplývajúcich zo zmluvy a týchto OP, alebo jeho povinností stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré má za následok nemožnosť dodávať plyn zo strany Dodávateľa, Dodávateľ má voči Odberateľovi nárok na náhradu škody.
- 9.8. Ak Odberateľ neumožní PDS prerušenie distribúcie plynu v súlade s týmito OP, bude jeho ďalší odber považovaný za neoprávnený odber podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

## **10. Neoprávnený odber a zodpovednosť zmluvných strán**

- 10.1. Na účely týchto OP je neoprávnený odber plynu odber
- 10.1.1. bez uzatvorenej zmluvy
    - o pripojení do distribučnej siete,
    - o združenej dodávke plynu,
    - o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu,
  - 10.1.2. nemeraného plynu,
  - 10.1.3. bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa plynu nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu,
  - 10.1.4. meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované PDS,
  - 10.1.5. ak Odberateľ plynu neumožnil PDS prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ neumožnil prerušenie dodávky plynu,
  - 10.1.6. ak Odberateľ plynu nedodržiaval obmedzenia určené Dodávateľom alebo PDS,
  - 10.1.7. ak Odberateľ nedodržiaval zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
  - 10.1.8. ak Odberateľ opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to PDS vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie Odberateľ potvrdil.

- 10.2. Pri neoprávnenom odbere plynu je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi a PDS škodu, ktorá im neoprávneným odberom vznikla, a to v zmysle príslušných ustanovení zákona o energetike, resp. Prevádzkového poriadku PDS.
- 10.3. 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.
- 10.4. 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 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.
- 10.5. Zmluvná strana nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (vyššia moc), ktorými sa rozumejú najmä (ale nielen) nepredvídateľné prírodné udalosti, vojna, teroristická akcia, havária, štrajk postihujúci možnosť plnenia povinnosti Zmluvnej strany. Dodávateľ nie je zodpovedný za škody spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť osoby, ktorá je voči Dodávateľovi Dodávateľom alebo prepravcom plynu a tieto okolnosti spôsobujú, že plnenie povinností Dodávateľa, vyplývajúcich z tejto Zmluvy, je nemožné.
- 10.6. Dodávateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nedodaním plynu, ktoré vznikli bez jeho zavinenia poruchou, stratou alebo únikom plynu na časti OPZ, ktorým sa vedie nemeráný plyn od hlavného uzáveru plynu k určenému meradlu, definovanému v Zmluve.
- 10.7. Dodávateľ má právo na náhradu škody, ktorá mu vznikla v prípade, ak si Odberateľ uplatnil právo na zmenu Dodávateľa napriek tomu, že najneskôr ku dňu zmeny Dodávateľa neukončil zmluvný vzťah s Dodávateľom, alebo tento zmluvný vzťah nezanikol z iného dôvodu.

## **11. Doručovanie**

- 11.1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti Odberateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade ak ich adresát odmietne prevziať.
- 11.2. Písomnosti, ktoré Dodávateľ zasiela Odberateľovi ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely Zmluvy považujú za doručené druhej strane (osobe splnomocnenej na preberanie zásielok) aj vtedy, ak:
- Odberateľ odoprel prijať zásielku,
  - zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote,
  - nebolo možné Odberateľa na adrese uvedenej v zmluve alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nebolo možné.

V uvedených prípadoch sa zásielka považuje za doručeníu siedmy deň od jej uloženia.

- 11.3. Písomnosti, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo Zmluvy, odstúpenia od Zmluvy a uzatvorenia Zmluvy, doručované Odberateľom prostredníctvom e-mailovej správy na e-mailovú adresu Dodávateľa, sa považujú za doručené prijatím správy. Písomnosti doručované Dodávateľom vrátane faktúr elektronickou formou, sa považujú za doručené najneskôr prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala. Písomnosti doručované Dodávateľom formou ich sprístupnenia, sa

považujú za doručené okamihom ich sprístupnenia.

- 11.4. Odberateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi zmenu ako poštovej, tak i elektronickej adresy na doručovanie. Do doby doručenia oznámenia o zmene adresy je Dodávateľ oprávnený odosielať písomnosti na poslednú známu adresu Odberateľa.

## **12. Ochrana osobných údajov**

- 12.1. Dodávateľ je osobou, ktorá sama alebo spoločne s inými určuje účely a prostriedky spracúvania osobných údajov Odberateľa.
- 12.2. Podľa Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov je Dodávateľ prevádzkovateľom a Odberateľ dotknutou osobou.
- 12.3. Dodávateľ spracúva osobné údaje Odberateľa vo vlastnom mene.
- 12.4. Dodávateľ môže poveriť spracúvaním osobných údajov Odberateľa tretie osoby, tzv. sprostredkovateľov. Sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje pre Dodávateľa výlučne na základe zmluvy o spracúvaní osobných údajov, ktorá musí spĺňať požiadavky stanovené Nariadením a Zákonom o ochrane osobných údajov.
- 12.5. Dodávateľ môže v niektorých prípadoch poskytovať osobné údaje Odberateľa sprostredkovateľom nachádzajúcim sa v Spojených štátoch amerických. Dodávateľ takýmto osobám poskytuje osobné údaje Odberateľa iba za podmienky, že sú aktívnymi členmi tzv. EÚ USA Privacy Shield Framework, t.j. mechanizmu, ktorý zabezpečuje primeranú úroveň ochrany osobných údajov, a ktorý bol schválený Európskou komisiou.
- 12.6. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú osobné údaje Odberateľa v mene Dodávateľa je dostupný na Webovom sídle Dodávateľa a v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa.
- 12.7. Dodávateľ spracúva osobné údaje Odberateľa na základe nasledovných právnych titulov ustanovených Nariadením a Zákonom o ochrane osobných údajov:

### **12.7.1. Oprávnený záujem**

- 12.7.1.1. Dodávateľ môže spracúvať osobné údaje Odberateľa, ak je to nevyhnutné na účely oprávnených záujmov Dodávateľa alebo tretích osôb, avšak s výnimkou prípadov, keď nad takýmito záujmami prevažujú záujmy alebo základné práva a slobody dotknutej osoby (Odberateľa), ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov, najmä ak je dotknutou osobu dieťa. Takýmito oprávnenými záujmami Dodávateľa sú najmä:
- 12.7.1.1.1. ochrana práv, ktoré Dodávateľovi alebo tretím osobám vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov a zmluvy vo vzťahu k Odberateľovi a iným osobám; na tento účel Dodávateľ uchováva osobné údaje najviac po dobu nevyhnutnú na ochranu takýchto práv a oprávnených záujmov;
- 12.7.1.1.2. vymáhanie pohľadávok a iných nárokov Dodávateľa; na tento účel Dodávateľ uchováva osobné údaje Odberateľa najviac po dobu trvania príslušných premlčacích lehôt;
- 12.7.1.1.3. zamedzenie podvodného konania, ak sa Dodávateľ odôvodnene domnieva, že hrozí riziko takéhoto konania; na tento účel Dodávateľ uchováva osobné údaje najviac po dobu stanovenú všeobecne záväznými právnymi predpismi;
- 12.7.1.1.4. ochrana majetku, života a zdravia; na tento účel dodávateľ uchováva osobné údaje osôb vstupujúcich do objektov Dodávateľa najviac po dobu jedného mesiaca od vstupu;
- 12.7.1.1.5. marketingové aktivity Dodávateľa, ktorými sa rozumie najmä informovanie o vybraných novinkách, zľavách, súťažiach o ceny, výhodnejšej energii a súvisiacich službách (napr.

preventívna prehliadka kotla), praktických radách (napr. šetrenie energiami), o ďalších produktoch, ktoré prinášajú životný komfort (napr. asistencia lekára, smart home); súčasťou komunikácie môžu byť prieskumy slúžiace na zlepšovanie zákaznickej spokojnosti a tiež všeobecné a špecializované obchodné ponuky šité na mieru, alebo získanie zvýhodnených produktov a služieb zmluvných partnerov Dodávateľa; marketingová komunikácia je zasielaná príležitostne, spravidla niekoľkokrát za Rok, najviac približne jedenkrát mesačne; a na tento účel Dodávateľ uchováva osobné údaje najviac po dobu trvania oprávneného záujmu Dodávateľa, najmä počas trvania zmluvného vzťahu (zmluva) medzi Dodávateľom a Odberateľom a počas primeranej doby po jeho skončení.

#### 12.7.2. Plnenie Zmluvy

- 12.7.2.1. Dodávateľ spracúva osobné údaje Odberateľa pre účely súvisiace s plnením zmluvných záväzkov oboch Zmluvných strán, a to najmä uzavretie, zmeny a ukončenie zmluvy, udelenie plných mocí Odberateľom Dodávateľovi, fakturácia a pod. Dodávateľ získava osobné údaje Odberateľa na účely identifikácie Odberateľa a OM, komunikovanie s odberateľom a spracúva ich len v nevyhnutnom rozsahu.
- 12.7.2.2. Poskytnutie osobných údajov Odberateľom Dodávateľovi je nevyhnutnou podmienkou uzavretia zmluvy. Neposkytnutím osobných údajov môže byť znemožnená dodávka tovarov a služieb Dodávateľom Odberateľovi (napr. dodávka plynu).
- 12.7.2.3. Pre účely plnenia zmluvy je nevyhnutné, aby Odberateľ hodnoverným spôsobom preukázal svoju totožnosť a poskytol Dodávateľovi svoje osobné údaje, ktorými sú meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, adresa pre poštový styk, telefónne číslo a e-mailová adresa, číslo bankového účtu.<sup>5</sup>
- 12.7.2.4. Dodávateľ uchováva osobné údaje pre účely plnenia zmluvy počas doby trvania zmluvného vzťahu medzi Dodávateľom a Odberateľom.

#### 12.7.3. Plnenie zákonnej povinnosti

- 12.7.3.1. Dodávateľ môže poskytovať osobné údaje odberateľa štátnym orgánom a iným osobám, ak mu takáto povinnosť vyplýva zo zákona. Dodávateľ môže z dôvodu zákonnej povinnosti napríklad poskytovať osobné údaje ÚRSO, Slovenskej obchodnej inšpekcie, orgánom činným v trestnom konaní alebo iným orgánom či osobám.
- 12.7.3.2. Dodávateľ uchováva osobné údaje na účely plnenia právnej povinnosti najviac po dobu nevyhnutnú na plnenie príslušnej právnej povinnosti stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi.

#### 12.7.4. Súhlas so spracúvaním osobných údajov udelený dotknutou osobou

- 12.7.4.1. Dodávateľ môže spracúvať osobné údaje Odberateľa na základe súhlasu výslovne udeleného odberateľom v zmluve.
- 12.7.4.2. Dodávateľ uchováva osobné údaje Odberateľa spracúvané na základe súhlasu odberateľa najviac po dobu trvania takéhoto súhlasu alebo do jeho odvolania, podľa toho čo nastane skôr. Odberateľ má právo súhlas so spracúvaním osobných údajov kedykoľvek slobodne odvolať.

<sup>5</sup> Číslo bankového účtu je potrebné v prípade, ak si odberateľ na úhradu svojich záväzkov zvolí bankové inkaso z bankového účtu odberateľa, alebo bankový prevod v zmysle bodu 5.17. týchto OP.

- 12.8. 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. V prípade, že záznamy volaní obsahujú osobné údaje Odberateľa alebo tretej strany, ustanovenia tohto článku OP sa použijú primerane.
- 12.9. Podľa Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov má Odberateľ právo:
- 12.9.1. vyžadovať od Dodávateľa:
- 12.9.1.1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o odberateľovi spracúvané;
  - 12.9.1.2. získať prístup k osobným údajom a ďalšie informácie a obdržať kópiu osobných údajov, ktoré dodávateľ spracúva, ak sú osobné údaje Dodávateľom o Odberateľovi spracúvané;
  - 12.9.1.3. ak sa osobné údaje nezískali od Odberateľa, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj;
  - 12.9.1.4. opravu nesprávnych/neúplných osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania;
  - 12.9.1.5. výmaz osobných údajov, ak je splnený niektorý z dôvodov uvedených v Nariadení a Zákone o ochrane osobných údajov; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže odberateľ požiadať o ich vrátenie;
  - 12.9.1.6. obmedzenie spracúvania osobných údajov, ak je splnený niektorý z dôvodov uvedených v Nariadení a Zákone o ochrane osobných údajov;
  - 12.9.1.7. získanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol dodávateľovi v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak sú splnené podmienky uvedené v Nariadení a Zákone o ochrane osobných údajov;
- 12.9.2. namietat' z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka a je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom záujme, vrátane namietania proti profilovaniu;
- 12.9.3. namietat' z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týka a je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje dodávateľ alebo tretia strana, s výnimkou prípadov, keď nad takýmito záujmami prevažujú záujmy alebo základné práva a slobody odberateľa, ktoré si vyžadujú ochranu osobných údajov, vrátane namietania proti profilovaniu;
- 12.9.4. namietat' voči spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s takýmto priamym marketingom;
- 12.9.5. namietat' voči tomu, aby sa na neho vzťahovalo rozhodnutie Dodávateľa, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa ho týkajú alebo ho podobne významne ovplyvňujú, ak Nariadenie a Zákon o ochrane osobných údajov neustanovujú inak;
- 12.9.6. kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov udelený Dodávateľovi s účinkami od momentu odvolania súhlasu;
- 12.9.7. pri podozrení, že sa jeho osobné údaje neoprávnene spracúvajú, podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

- 12.10. Ak Odberateľ nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jeho práva v zmysle Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov môže uplatniť zákonný zástupca. Podľa Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov práva Odberateľa, ktorý nežije môže uplatniť blízka osoba.
- 12.11. Ak Dodávateľ vykonáva automatizované rozhodovanie vrátane profilovania osobných údajov Odberateľa, ktoré má právne účinky, ktoré sa týkajú Odberateľa alebo ho podobne významne ovplyvňujú, Dodávateľ uvedie takúto informáciu, a tiež zmysluplné informácie o použitom postupe, ako aj význame a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre Odberateľa v zmluve alebo o tom upovedomí Odberateľa iným vhodným spôsobom.
- 12.12. Bližšie informácie o právach Odberateľa ako dotknutej osoby sú dostupné na Webovom sídle Dodávateľa a v ktoromkoľvek zákazníckom centre Dodávateľa.

### **13. Alternatívne riešenie sporov**

- 13.1. Odberateľ je oprávnený predložiť ÚRSO na alternatívne 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.
- 13.2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa doručí na adresu ÚRSO: Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava 3 alebo elektronicky na adresu [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk).
- 13.3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať
- meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Odberateľa,
  - názov a sídlo Dodávateľa,
  - predmet sporu,
  - odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
  - návrh riešenia sporu.
- 13.4. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží Odberateľ na ÚRSO bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 13.5. 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 alternatívneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
- 13.6. Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty ÚRSO oznámi účastníkom sporového konania.
- 13.7. ÚRSO konanie o alternatívnom riešení sporu zastaví, ak po posúdení návrhu zistí, že (i) návrh neobsahuje náležitosti a Odberateľ ho ani na základe výzvy nedoplnil, (ii) ak je návrh nedôvodný alebo (iii) ak v tej istej veci bol podaný návrh na súd.

### **14. Podmienky uplatnenia finančnej zábezpeky**

- 14.1. Dodávateľ má právo na uplatnenie finančnej zábezpeky od Odberateľa (ďalej len „zábezpeka“) za účelom splnenia alebo zabezpečenia záväzkov Odberateľa.

- 14.2. Pri skončení zmluvného vzťahu je Dodávateľ povinný vrátiť zábezpeku Odberateľovi najneskôr v deň poskytnutia vyúčtovania za dodávku, pritom je oprávnený započítať to, čo mu Odberateľ za dodávku plynu dlží.
- 14.3. Ak si Dodávateľ uplatní právo podľa bodu 14.1. tohto článku, Odberateľ je povinný zložiť zábezpeku v prospech bankového účtu Dodávateľa, a to do 5 pracovných dní od odoslania písomnej výzvy Dodávateľom. Dodávateľ je oprávnený zloženú zábezpeku použiť na úhradu všetkých splatných pohľadávok, ktoré má voči Odberateľovi za dodávku plynu a s ňou súvisiacich služieb.
- 14.4. Nedodržanie povinnosti Odberateľa podľa bodu 14.3. tohto článku oprávňuje Dodávateľa neuzatvoriť zmluvu s Odberateľom.

## **15. Záverečné ustanovenia**

- 15.1. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania Zmluvnými stranami. V prípade, ak Odberateľ je povinnou osobou v zmysle platného zákona o slobodnom prístupe k informáciám,<sup>6</sup> podmienkou pre nadobudnutie účinnosti Zmluvy je jej predchádzajúce zverejnenie, a to v rozsahu a spôsobom určeným platnými právnymi predpismi. Povinnosť zverejniť Zmluvu podľa predchádzajúcej vety má Odberateľ. Odberateľ o zverejnení Zmluvy bezodkladne informuje Dodávateľa.
- 15.2. Zmluva sa uzatvára a riadi najmä ustanoveniami zákona o energetike a zákona o regulácii v sieťových odvetviach. Pri vzťahoch, ktoré nie sú Zmluvou a týmito OP výslovne upravené, sa primerane použijú ustanovenia Obchodného zákonníka a ostatných príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
- 15.3. Za nedodržanie zmluvných podmienok môže byť v Zmluve dohodnutá zmluvná pokuta, ktorej výška primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
- 15.4. Pre potreby zabezpečenia distribúcie plynu do OM Odberateľa je Dodávateľ oprávnený poskytnúť PDS kópiu Zmluvy, vrátane všetkých osobných údajov v nej uvedených.
- 15.5. Dodávateľ má právo 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, a to v lehote stanovenej zákonom o energetike.
- 15.6. Pri komunikácii Odberateľa a Dodávateľa prostredníctvom telefonickej Biznis linky Dodávateľa je Odberateľ povinný identifikovať sa (číslom OM, adresou OM alebo číslom zmluvného účtu) z dôvodu zabezpečenia ochrany zmluvného vzťahu. Všetky volania na Biznis linku (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 za účelom skvalitnenia poskytovaných služieb Dodávateľom.
- 15.7. Tieto OP nadobúdajú platnosť a účinnosť od 1. januára 2026 a nahrádzajú Obchodné podmienky dodávky plynu pre odberateľov plynu kategórie Malé podnikanie a organizácie (maloodber) účinné od 1. januára 2025.

---

<sup>6</sup> Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení.