

# Obchodné podmienky poskytovania univerzálnej služby pri dodávke plynu spoločnosti ENERGY ONE, s.r.o.

## PRVÁ ČASŤ Predmet a pojmy

### Článok I. Predmet úpravy

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

### Článok II. Základné pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie:

1. **odberateľom plynu** odberateľ plynu v domácnosti, t.j. fyzická osoba, ktorá nakupuje plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti a uzatvoril, alebo má záujem uzatvoriť, zmluvu o združenej dodávke plynu,
2. **dodávateľom plynu** právnická osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu a poskytuje univerzálnu službu,
3. **dodávkou plynu** predaj plynu odberateľovi plynu,
4. **úradom** Úrad pre reguláciu sieťových odvetví,
5. **zmluvou o združenej dodávke plynu** (ďalej len „zmluva“) zmluva uzatvorená medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu, ktorou sa dodávateľ plynu zaväzuje dodávať plyn odberateľovi plynu v dohodnutom množstve, zabezpečiť distribúciu plynu do odberného miesta odberateľa plynu, vrátane súvisiacich služieb, a prevziať zodpovednosť za odchýlku odberateľa plynu a odberateľ plynu sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi plynu cenu za dodaný plyn a súvisiace služby (ďalej len „zmluva“),
6. **odchýlkou** odberateľa plynu odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku, ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom odberu plynu a odobratým množstvom plynu v reálnom čase,
7. **odberným miestom** miesto odberu plynu odberateľa plynu vybavené určeným meradlom (ďalej len „OM“); za jedno OM sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení, užívaných odberateľom plynu, dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla prevádzkovateľa distribučnej siete,
8. **prevádzkovateľom distribučnej siete** (ďalej len „PDS“) fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má povolenie na distribúciu plynu na časti vymedzeného územia,
9. **distribúciou plynu** doprava plynu distribučnou sieťou na časti vymedzeného územia na účel jeho dopravy odberateľovi plynu,
10. **určeným meradlom** prostriedok podliehajúci povinnej metrologickej kontrole alebo posúdeniu zhody podľa zákona č. 142/2000 Z.z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej

- veľičiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie,
11. **cenníkom** v čase dodávky plynu platný a účinný cenník dodávateľa plynu, obsahujúci ceny a podmienky uplatňovania cien za dodávku plynu, vydávaný dodávateľom plynu v súlade s platným cenovým rozhodnutím úradu,
  12. **SIPO** sústredené inkaso platieb obyvateľstva,
  13. **POD** kódom, identifikátor OM stanovený PDS.

## DRUHÁ ČASŤ

### Obchodné podmienky dodávateľa plynu

#### Článok III. Uzatvorenie zmluvy

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

6. Uzatvorením zmluvy odberateľ plynu potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti, alebo má písomný súhlas vlastníka nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy do OM, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „Oprávnený vzťah k nehnuteľnosti“). Dodávateľ plynu má právo požiadať odberateľa plynu o predloženie dokladu preukazujúceho Oprávnený vzťah k nehnuteľnosti a odberateľ plynu je povinný, na základe požiadavky dodávateľa plynu, predložiť doklad preukazujúci Oprávnený vzťah k nehnuteľnosti dodávateľovi plynu.
7. Z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku, odberateľ plynu nesmie mať v čase platnosti a účinnosti zmluvy uzavretú inú platnú a účinnú zmluvu s iným dodávateľom plynu, ktorej predmetom je dodávka plynu do OM, do ktorého zabezpečuje dodávku plynu iný dodávateľ plynu. Pre vylúčenie pochybností platí, že nejde o porušenie tejto povinnosti v prípade, ak odberateľ plynu uzavrie s iným dodávateľom plynu zmluvu podľa predchádzajúcej vety, ak má takáto zmluva nadobudnúť účinnosť až zmenou dodávateľa plynu.
8. Zmluva obsahuje všetky povinné náležitosti vyplývajúce z príslušnej platnej legislatívy, najmä zo zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o energetike“) a vyhlášky úradu 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 (ďalej len „pravidlá trhu“).
9. Odberateľ plynu má počas trvania zmluvného vzťahu s dodávateľom plynu právo na poskytnutie obsahu uzatvorenej zmluvy o združenej dodávke plynu alebo inej zmluvy, ktorej uzatvorenie je podmienené uzatvorením zmluvy o združenej dodávke plynu. Ak o to odberateľ plynu požiada, má dodávateľ plynu povinnosť do 15 dní od doručenia žiadosti poskytnúť obsah uzatvorenej zmluvy podľa prvej vety v podobe určenej odberateľom plynu. Pri poskytnutí obsahu uzatvorenej zmluvy v inej ako elektronickej podobe je odberateľ plynu povinný uhradiť náklady spojené s vyhotovením obsahu uzatvorenej zmluvy a jeho dorúčením prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb.

#### Článok IV.

##### Cena a platobné podmienky

1. Cena za dodávku plynu je stanovená v súlade s cenovým rozhodnutím úradu a určená cenníkom, ktorý je zverejnený na webovom sídle dodávateľa plynu. Z označenia taríf v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú tarifu, uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu, ide, tým nie je dotknutá možnosť dohodnutia výhodnejšej ceny pre odberateľa plynu, ako je cena vyplývajúca z cenníka v súlade s príslušným cenovým rozhodnutím úradu.
2. Cena za dodávku plynu sa uplatňuje pre každé OM samostatne.
3. Dodávateľ plynu má právo zmeniť cenu za dodávku plynu v súlade s cenovými rozhodnutiami úradu. Odberateľ plynu má právo byť informovaný o každej zmene ceny a v prípade nesúhlasu má právo od zmluvy odstúpiť. Zmena cenníka, týkajúca sa zmeny ceny za dodávku plynu, sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa plynu, a zároveň zverejnením na prevádzkových miestach, resp. zákazníckych centrách dodávateľa plynu. Informácia o zmene ceny môže byť na základe vzájomnej dohody zasielaná odberateľovi plynu aj iným vhodným spôsobom; tým nie je dotknutá povinnosť dodávateľa plynu podľa predchádzajúcej vety.

4. Dodávateľ plynu fakturuje odber plynu podľa údajov zistených PDS odpočtom určeného meradla, samoodpočtom alebo podľa typového diagramu dodávky podľa prevádzkového poriadku PDS. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi, ako aj zákonom o energetike a pravidlami trhu.
5. Fakturačným obdobím pre dodávku plynu do OM podľa zmluvy je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Odber plynu je vymedzený cyklickými odpočtami určených meradiel v súlade s prevádzkovým poriadkom PDS. Dodávateľ plynu vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné OM odberateľa plynu, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne. Vyúčtovaciu faktúru za spotrebu plynu môže dodávateľ plynu vystaviť aj v prípade mimoriadneho odpočtu, najmä pri ukončení odberu a pod. Fakturačné obdobie sa nemusí zhodovať s odpočtovým obdobím a môže pozostávať z viacerých odpočtových období.
6. Odberateľ plynu je povinný uhrádzať dodávateľovi plynu, za dohodnuté opakované dodávky plynu, v priebehu fakturačného obdobia, zmluvne dohodnuté preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý dodávateľ plynu doručí odberateľovi plynu prvýkrát po uzatvorení zmluvy a následne na každé ďalšie fakturačné obdobie spoločne s vyúčtovacou faktúrou. Pri určení výšky preddavkových platieb na ďalšie fakturačné obdobie, dodávateľ plynu zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie, pričom stanovená výška bude zohľadňovať odber plynu odberateľa plynu za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Dodávateľ plynu alebo odberateľ plynu môže navrhnúť zmenu výšky preddavkových platieb, pri zmene výšky odberu plynu odberateľa plynu, oproti predchádzajúcemu porovnateľnému fakturačnému obdobiu a/alebo pri zmene ceny za združenú dodávku plynu. Maximálny počet preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11.
7. Doručením nového rozpisu preddavkových platieb, ktorý prekrýva obdobie alebo časť obdobia skôr vystaveného rozpisu preddavkových platieb, sa končí platnosť pôvodného rozpisu preddavkových platieb .
8. Po zistení odberu plynu, za príslušné fakturačné obdobie, vypočíta dodávateľ plynu rozdiel medzi cenou stanovenou na základe odberu plynu a súčtom prijatých preddavkových platieb prislúchajúcich fakturačnému obdobiu, pre ktoré je vystavená vyúčtovacia faktúra. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi plynu vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné OM odberateľa plynu v súlade s cenníkom platným a účinným v čase dodávky plynu, pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté inak.
9. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ plynu odberateľovi plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry, pokiaľ nie je dohodnuté inak a spôsobom dohodnutým v zmluve. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nesmie byť kratšia ako 14 dní odo dňa jej vystavenia.
10. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom plynu dohodnutým spôsobom, má odberateľ plynu právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou.
11. Všetky platby podľa zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v zmluve a s uvedením variabilného symbolu prislúchajúcemu danej platbe. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky, SIPO) znáša každý účastník zmluvy sám.
12. Pri bezhotovostnom prevode z bankového účtu sa za deň úhrady platby považuje deň, v ktorom bola platba pripísaná na účet dodávateľa plynu alebo odberateľa plynu. Ak

- odberateľ plynu vykoná úhradu platby s nesprávnym variabilným symbolom, alebo ju poukáže na iný bankový účet dodávateľa plynu, ako je uvedený na faktúre, v rozpise preddavkových platieb, upomienke a pod., a zároveň platbu nie je možné identifikovať iným spôsobom, takáto platba sa považuje za neuhradenú a dodávateľ plynu je oprávnený vrátiť platbu odberateľovi plynu ako neidentifikovateľnú a účtovať mu úrok z omeškania vo výške určenej všeobecne záväzným právnym predpisom, a to od dátumu splatnosti faktúry, resp. preddavkovej platby podľa rozpisu preddavkových platieb, až do jej riadnej úhrady. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet dodávateľa plynu alebo odberateľa plynu sa za deň úhrady platby považuje deň, kedy poštový podnik prijal hotovosť. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
13. V prípade, ak pri nedoplatku z vyúčtovacej faktúry odberateľ plynu požiada dodávateľa plynu o plnenie dlžných platieb v splátkach dodávateľ plynu môže povoliť takéto plnenie stanovením primeranej výšky a počtu splátok.
  14. Odberateľ plynu má právo na poskytnutie informácií o alternatívnych opatreniach predchádzajúcich odpojeniu z dôvodu neplnenia zmluvných povinností odberateľa plynu, a to v dostatočnom predstihu pred plánovaným odpojením. Alternatívne opatrenia zahŕňajú najmä informácie o tom, či dodávateľ plynu umožňuje odberateľovi plynu pred odpojením dohodnúť plnenie dlžných platieb v splátkach, informácie o podmienkach takého plnenia a odkaz na webové sídlo úradu s informáciami o súvisiacich právach odberateľa plynu.
  15. Odberateľ plynu má právo na výber listinnej podoby alebo elektronickej podoby bezodplatného poskytovania vyúčtovania za dodávku plynu, informácií o vyúčtovaní za dodávku plynu, informácií o údajoch, ktoré sú podkladom pre vyhotovenie vyúčtovania, a ak nie je vyúčtovanie založené na skutočnej spotrebe, aj vysvetlenia spôsobu, akým je vyúčtovanie vyhotovené.
  17. Ak odberateľ plynu neuhradí preddavkovú platbu alebo nedoplatok z vyúčtovacej faktúry do určeného dňa splatnosti, dodávateľ plynu je povinný
    - 17.1 odberateľa plynu na tento stav upozorniť,
    - 17.2 určiť nový termín splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako 30 pracovných dní odo dňa odoslania upozornenia o neuhradení záväzku,
    - 17.3 odoslať upozornenie písomne prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb do vlastných rúk; pričom náklady na odoslanie upozornenia znáša odberateľ plynu.
  18. Písomné upozornenie dodávateľa plynu obsahuje aj poučenie o prerušení dodávky plynu, ak odberateľ plynu nesplní svoj záväzok ani v dodatočnej lehote. Písomné upozornenie dodávateľa plynu obsahuje taktiež aj informáciu o prostriedkoch a možnostiach, ktoré môže odberateľ plynu využiť na riešenie svojej situácie, a to možnosť
    - 18.1 uplatniť si na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny nároky vyplývajúce z pomoci v hmotnej núdzi a osobitne o nárok na príspevok na bývanie, ktorý je určený na čiastočnú úhradu nákladov spojených s bývaním,
    - 18.2 požiadať obec o poskytnutie sociálnej služby a osobitne sociálnej služby z dôvodu straty bývania alebo ohrozenia stratou bývania,
    - 18.3 vyhľadať bezplatné poradenstvo fyzickej osobe pri riešení problémov s dlhmi.
  19. Dodávateľ plynu je povinný odoslať prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb do vlastných rúk odberateľovi plynu najneskôr osem pracovných dní pred plánovaným prerušením dodávky plynu informáciu o dátume plánovaného prerušenia dodávky plynu. Náklady na odoslanie informácie znáša odberateľ plynu.
  20. Vzor vyúčtovania dodávky plynu pre odberateľa plynu (vzorová faktúra) je prílohou obchodných podmienok dodávateľa plynu.

## **TRETIA ČASŤ**

### **Podmienky dodávky plynu, merania plynu, obmedzenie a prerušenie distribúcie plynu, dodávateľ poslednej inštancie**

#### **Článok V. Meranie plynu**

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

#### **Článok VI. Obmedzenie a prerušenie distribúcie plynu**

1. Distribúcia plynu do OM odberateľa plynu môže byť prerušená alebo obmedzená v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas, v prípadoch a za podmienok ustanovených všeobecne záväzným právnym predpisom.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu je PDS povinný oznámiť dodávateľovi plynu 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu.

#### **Článok VII. Dodávateľ poslednej inštancie**

1. V prípade, ak dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn odberateľom plynu alebo dôjde k zastaveniu procesu zmeny dodávateľa plynu a zároveň ku dňu prerušenia dodávok plynu nemajú odberatelia plynu zabezpečenú dodávku iným spôsobom, nasledujúcim dňom začína v súlade s ustanoveniami zákona o energetike a pravidlami trhu dodávka poslednej inštancie.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr, v prípade, že odberateľ plynu uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom plynu, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.
3. PDS bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn, oznámi odberateľovi plynu:
  - 3.1. deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie,
  - 3.2. dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
  - 3.3. zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávky plynu,
  - 3.4. dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
  - 3.5. poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie.

## **ŠTVRTÁ ČASŤ Spoločné ustanovenia**

#### **Článok VIII. Reklamačné konanie**

1. Odberateľ plynu má právo podať reklamáciu dodávateľovi plynu, pričom miesto, spôsob a lehota reklamácie a reklamačného konania sú uvedené v zmluve a spravujú sa

- všeobecne záväznými právnymi predpismi a reklamačným poriadkom, ktorý musí byť zverejnený na webovom sídle dodávateľa plynu.
2. Odberateľ plynu má právo reklamovať najmä
    - 2.1 kvalitu poskytnutej služby,
    - 2.2 odpočet určeného meradla,
    - 2.3 fakturáciu poskytnutej služby,
    - 2.4 prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby dodávateľa plynu (ďalej len „predmet reklamácie“).
  3. Podanie, ktorým odberateľ plynu uplatní svoje právo na reklamáciu, by malo byť písomné a obsahuje najmä
    - 3.1 identifikáciu odberateľa plynu POD kód OM,
    - 3.2 popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
    - 3.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
    - 3.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
    - 3.5 podpis odberateľa plynu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
    - 3.6 v prípade reklamácie fakturovaného množstva plynu, stav meradla k dátumu reklamácie, prípadne stavy meradla počas reklamovaného obdobia, ak ich odberateľ plynu má k dispozícii.
  4. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
  5. V prípade, že odberateľ plynu nepodá reklamáciu spôsobom stanoveným reklamačným poriadkom, ale z podania je jasné, že ide o reklamáciu, aj takto podaná reklamácia má byť posúdená, akoby bola podaná správne.

### **Článok IX.**

#### **Alternatívne riešenie (spotrebiteľských) sporov**

1. Odberateľ plynu je oprávnený podať subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu s dodávateľom plynu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. Ak si odberateľ plynu zvolí úrad, ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu doručí na adresu úradu: Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava 3 alebo elektronicky na adresu [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk).

### **Článok X.**

#### **Ochrana osobných údajov**

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

## **Článok XI. Doručovanie**

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

## **PIATA ČASŤ Zánik zmluvy**

### **Článok XII. Ukončenie zmluvy**

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, ak odberateľ plynu preukáže, že ukončuje odber plynu do OM, a to najmä z dôvodu zmeny trvalého bydliska alebo zániku Oprávneného vzťahu k nehnuteľnosti, a to k dohodnutému dátumu.
2. Zmluva zanikne taktiež v prípade preukázania skutočnosti potvrdzujúcej zánik Oprávneného vzťahu k nehnuteľnosti.
3. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ plynu a odberateľ plynu uzavru novú zmluvu, týkajúcu sa toho istého OM, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
4. Dodávateľ plynu informuje odberateľa plynu, do desať dní odo dňa doručenia výpovede zo zmluvy, alebo odstúpenia od zmluvy, o dôvodoch neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy. Ak dodávateľ plynu neoznámi v lehote podľa prvej vety odberateľovi plynu dôvody neakceptovania výpovede zmluvy, alebo odstúpenia od zmluvy, výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy sa považujú za akceptované.
5. Zmena odberateľa plynu na OM je možná len vtedy, ak nový odberateľ plynu uvedie v zmluve všetky nevyhnutné náležitosti, rozhodné pre možnosť začatia dodávky, najmä identifikačné údaje nového odberateľa plynu, identifikačné údaje OM vrátane údajov o OM a všetky technické atribúty OM (predpokladaný ročný odber, tarifa). V prípade zmeny odberateľa plynu na OM zmluva s pôvodným odberateľom plynu zaniká dňom bezprostredne predchádzajúcim dňu nadobudnutia účinnosti novej zmluvy uzatvorenej s novým odberateľom plynu.
6. Ak je zmluva uzatvorená na dobu určitú a zmluva obsahuje dojednanie, ktoré umožňuje obnoviť zmluvu alebo predĺžiť trvanie zmluvného vzťahu bez výslovného prejavu vôle odberateľa plynu je dodávateľ plynu povinný najskôr 3 mesiace a najneskôr 1 mesiac pred uplynutím doby trvania zmluvného vzťahu informovať odberateľa plynu o blížiacom sa zániku zmluvného vzťahu a podmienkach, za ktorých dôjde k obnoveniu zmluvy alebo predĺženiu trvania zmluvného vzťahu. Odberateľ plynu má právo ukončiť zmluvný vzťah prejavom vôle najneskôr do 15. dňa po doručení informácie od dodávateľa plynu podľa predchádzajúcej vety. Ak dodávateľ plynu neinformuje odberateľa plynu podľa prvej vety,



mení sa zmluva po uplynutí doby trvania zmluvného vzťahu na zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú.

### **Článok XIII. Odstúpenie od zmluvy**

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

### **Článok XIV. Výpoveď zo zmluvy**

1. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže odberateľ plynu, alebo odberateľom plynu splnomocnený nový dodávateľ plynu, vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci doručenia písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca, pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté inak.
2. Výpoveď zo zmluvy musí byť podaná písomne a musí obsahovať identifikačné údaje odberateľa plynu, označenie OM (POD kód), ktorého sa výpoveď týka, a v prípade zmluvy uzatvorenej na dobu určitú aj uvedenie dôvodu, v zmysle bodu 3. alebo 4. tohto článku, pre ktorý odberateľ plynu výpoveď podáva.
3. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú, môže odberateľ plynu bezodplatne vypovedať zákonom o energetike ustanovených dôvodov,

- a to najmä v prípade nesúhlasu so zmenou ceny za dodávku plynu alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú dodávateľ plynu oznámil zverejnením na webovom sídle najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručením písomného oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi plynu, avšak najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu alebo zmeny obchodných podmienok.
4. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú, môže odberateľ plynu bezodplatne vypovedať, ak dodávateľ plynu neoznámí zmenu ceny za dodávku plynu alebo zmenu obchodných podmienok podľa bodu 3., a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi plynu najneskôr do 3 mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou k pätnástemu dňu odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi plynu, ak odberateľ plynu neurčí v oznámení o výpovedi zmluvy iný okamih účinnosti výpovedi zmluvy, najneskôr však ku dňu uplynutia troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny.
  5. Ak odberateľ plynu v lehote uvedenej v bode 3. tohto článku doručí dodávateľovi plynu oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy, najskôr však k plánovanému dňu účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu, resp. zmeny obchodných podmienok.

## ŠIESTA ČASŤ

### Článok XV.

#### Záverečné ustanovenia

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

## Vzor vyúčtovania dodávky plynu odberateľovi plynu

PRÍLOHA K FAKTÚRE ZA ZEMNÝ PLYN č. XXXXXXXX

**1 Obdobie 01.01.2024 - 31.01.2024**

Adresa odberného miesta:

POD kód:	SKENERGYONExxxxx	Názov odberného miesta:	VZOR
Distribučná sústava:	ENERGY ONE, s.r.o	Denné maximálne množstvo:	x m3
Tarifa:	Td2 (D2)	Zmluvné denné max. množstvo:	x m3

## Stavy plynomera

Obdobie od	Obdobie do	Pristroj	Objemové číslo	Spaľovacie teplo	Počiatkový stav	Konečný stav	Rozdiel	MJ
01.01.2024	31.01.2024	7068296-041-12-1	1,0050	10,8740	13 951,00	14 162,00	211,00	m3

## Spotreba za fakturované obdobie

Odobraté množstvo plynu	<b>211 m3</b>
Objemové prepočítavacie číslo:	<b>1,005</b>
Priemerné spaľovacie teplo:	<b>10.874 kWh/m3</b>
Dodané množstvo energie v plyne:	<b>2306 kWh</b>

## Za dodávku plynu

Dátum od	Dátum do	Dni	Položka	Množstvo	MJ	Cena/MJ	Celkom
01.01.2024	31.01.2024	31	Za dodávku plynu	2 306,000	kWh	0,0285200	65,77
01.01.2024	31.01.2024	31	Fixná mesačná platba	1,000	mesiac	1,5000000	1,50
							<b>Celkom: 67,27</b>

## Za distribúciu plynu

Dátum od	Dátum do	Dni	Položka	Množstvo	MJ	Cena/MJ	Celkom
01.01.2024	31.01.2024	31	Distribúcia plynu	2 306,000	kWh	0,0095000	21,91
01.01.2024	31.01.2024	31	Tarifa za distribúciu mesačná	1,000	mesiac	6,0000000	6,00
							<b>Celkom: 27,91</b>

## Za prepravu plynu

Dátum od	Dátum do	Dni	Položka	Množstvo	MJ	Cena/MJ	Celkom
01.01.2024	31.01.2024	31	Preprava plynu	2 306,000	kWh	0,0028600	6,60
							<b>Celkom: 6,60</b>

## SUMÁR ZA ODBERNÉ MIESTO (v EUR)

Za dodávku plynu	67,27	Spolu bez DPH	<b>101,78</b>
Za spotrebnú daň z plynu	0,00	DPH	<b>20,36</b>
Za poskytnutie distribučných služieb	27,91	Celkom za odberné miesto	<b>122,14</b>