

OBCHODNÉ PODMIENKY

DODÁVKY ELEKTRINY PRI POSKYTOVANÍ UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY ODBERATEĽOM ELEKTRINY V DOMÁCNOSTI

ÚČINNÉ:
od 1. 1. 2017

ČASŤ PRVÁ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I.

Predmet úpravy

Stredoslovenská energetika, a.s., IČO: 36403008, so sídlom Pri Rajčianke 8591/4B, 010 47 Žilina, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sa, vložka č. 10328/L (ďalej len „dodávateľ elektriny“) je držiteľom povolenia na dodávku elektriny. Tieto obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby (ďalej len „obchodné podmienky“) odberateľom elektriny v domácnosti podrobnejšie upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny v domácnosti, vznikajúce pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny, ako aj zmluvy o dodávke elektriny, pre odberateľov elektriny v domácnosti, vrátane tých, ktoré boli uzatvorené medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny v domácnosti pred účinnosťou týchto obchodných podmienok.

Článok II.

Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. odberateľom elektriny v domácnosti fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
2. dodávateľom elektriny osoba, ktorá má povolenie na dodávku elektriny,
3. zmluvou zmluva o združenej dodávke elektriny uzatvorená medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny, na základe ktorej sa dodávateľ elektriny zaväzuje dodávať odberateľovi elektriny elektrinu vymedzenú množstvom a časovým priebehom výkonu, zabezpečiť distribúciu elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny vrátane súvisiacich služieb a prevziať za odberateľa elektriny zodpovednosť za odchýlku a odberateľ elektriny sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi elektriny cenu za dodanú elektrinu a za distribúciu elektriny a súvisiace služby,
4. prevádzkovateľom distribučnej sústavy osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny na časti vymedzeného územia,
5. univerzálnou službou služba pre odberateľov elektriny v domácnosti, ktorú poskytuje dodávateľ elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu elektriny a dodávku elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
6. distribúciou elektriny preprava elektriny distribučnou sústavou na časti vymedzeného územia na účel jej prepravy odberateľom elektriny, podmienky poskytovania distribúcie elektriny a prístupu do distribučnej sústavy, ku ktorej je odberné miesto odberateľa elektriny v domácnosti pripojené, upravuje platný a účinný prevádzkový poriadok príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) a ostatné platné všeobecne záväzné právne predpisy alebo normatívne akty. Prevádzkový poriadok prevádzkovateľa distribučnej sústavy, ku ktorej je odberné miesto odberateľa elektriny pripojené, je spravidla zverejnený na webovom sídle prevádzkovateľa distribučnej sústavy,
7. dodávkou elektriny predaj elektriny,
8. odchýlkou odberateľa elektriny v domácnosti ako účastníka trhu s elektrinou odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu elektriny a dodaným alebo odoberaným množstvom elektriny v reálnom čase,

9. odberným miestom miesto odberu elektriny pozostávajúce z jedného alebo viacerých meracích bodov,
10. odberné elektrické zariadenie je zariadenie, ktoré slúži na odber elektriny, a ktoré je možné pripojiť na distribučnú sústavu alebo na elektrickú prípojku,
11. technickými podmienkami dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej sústavy, ktorý zabezpečuje nediskriminačný, transparentný, bezpečný prístup, pripojenie a prevádzkovanie distribučnej sústavy, určuje technické podmienky prístupu a pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej sústavy a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej sústavy,
12. prevádzkovým poriadkom dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej sústavy a schválený úradom, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej sústavy, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s elektrinou a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
13. určeným meradlom je prostriedok, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie¹⁾,
14. prerušením dodávky a distribúcie elektriny odpojenie odberného elektrického zariadenia bez ukončenia zmluvného vzťahu. Pri prerušení dodávky elektriny môže byť odoberaté určené meradlo,
15. ukončením dodávky a distribúcie elektriny ukončenie zmluvného vzťahu s odoberatím určeného meradla, ak nie je ukončenie zmluvy dohodnuté inak.

ČASŤ DRUHÁ

Obchodné podmienky dodávateľa elektriny

Článok III.

Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke elektriny a jej zmena

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke elektriny sú zmluvné strany na vyžiadanie povinné za účelom identifikácie a overenia identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva o združenej dodávke elektriny sa uzatvára
 - 2.1 v priestoroch zákaznickeho centra, alebo iného obchodného miesta dodávateľa elektriny za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, a to na podnet odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny,
 - 2.2 v mieste trvalého bydliska odberateľa elektriny alebo v iných miestach za prítomnosti odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, ak si odberateľ elektriny návštevu dodávateľa elektriny vyžiadal,
 - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu²⁾ osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebude odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny súčasne prítomní,
 - 2.4 predajom mimo prevádzkových priestorov dodávateľa elektriny³⁾,
 - 2.5 elektronicky za podmienok ustanovených dodávateľom elektriny (napr. prostredníctvom formulára na webovom sídle dodávateľa elektriny),
 - 2.6 telefonicky so vzájomným súhlasom dodávateľa elektriny a odberateľa elektriny, prostredníctvom zaznamenávanej telefonickéj linky dodávateľa elektriny s nasledovným zaslaním písomného potvrdenia (akceptácie) dodávateľa elektriny preukazujúceho uzatvorenie zmluvy.

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

2 § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

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

3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o združenej dodávke elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti (ďalej len „zmluva“), uzatvorenej medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny sú obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ elektriny musí dostať obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe⁴⁾, sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ elektriny zverejňuje na svojom webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
5. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami podľa bodov 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 tohto článku, resp. dňom, kedy došlo k prejavu súhlasu odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny s uzatvorením zmluvy podľa bodu 2.5 alebo 2.6. tohto článku a účinná dňom začatia dodávky elektriny.
6. Osoba odlišná od odberateľa elektriny je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva v origináli alebo v úradne overenej fotokópii; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby⁵⁾.
7. Uzatvorením zmluvy odberateľ elektriny potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti, alebo že má súhlas vlastníka nehnuteľnosti na dodávku a distribúciu elektriny do odberného miesta, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „oprávnený vzťah k nehnuteľnosti“). Dodávateľ elektriny má právo požiadať a odberateľ elektriny je povinný na základe požiadavky dodávateľa elektriny predložiť bez zbytočného odkladu doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti. Ak odberateľ elektriny na základe výzvy dodávateľa elektriny nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, dodávateľ elektriny je oprávnený neuzatvoriť zmluvu s odberateľom elektriny až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti a pre prípad, že zmluva s odberateľom elektriny už bola uzatvorená, je dodávateľ elektriny oprávnený prerušiť dodávku a distribúciu elektriny bez nároku na náhradu škody až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti.
8. V zmluve sa dodávateľ elektriny zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prenos elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, a odberateľ elektriny sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.
9. Dodávateľ elektriny má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy v prípade, ak má odberateľ elektriny, jeho blízke osoby⁶⁾ alebo osoby žijúce s ním v spoločnej domácnosti voči dodávateľovi elektriny neuhradené peňažné záväzky. Dodávateľ elektriny má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy aj v prípade, ak na dotknutom odbernom mieste eviduje dodávateľ elektriny neuhradené peňažné záväzky.
10. Zmluva môže byť zmenená na základe požiadavky odberateľa elektriny o zmenu:
 - a) sadzby, pričom sadzba sa priznáva spravidla najmenej na jeden rok,
 - b) charakteru odberu (rozšírenie, zlúčenie, zmena miesta pripojenia, zmena prúdovej hodnoty hlavného ističa pred elektromerom a pod.),
 - c) spôsobu merania,
 - d) korešpondenčnej adresy,
 - e) bankového spojenia,
 - f) výšky, periodicity alebo spôsobu úhrady preddavkovej platby,
 - g) spôsobu úhrady vyúčtovacej faktúry,
 - h) osobných údajov odberateľa elektriny,
 - i) údajov odberného miesta.
 Požiadavka odberateľa elektriny vo vyššie uvedených prípadoch sa považuje za akceptovanú v prípade, že dodávateľ elektriny oznámi odberateľovi elektriny akceptovanie požiadavky alebo si odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny začnú plniť povinnosti v zmysle požiadavky odberateľa elektriny.
11. Zmluva bude zmenená formou oznámenia dodávateľa elektriny odberateľovi elektriny pri zmene:
 - a) fakturačného cyklu,
 - b) výšky preddavkových platieb,
 - c) bankového spojenia dodávateľa elektriny,
 - d) identifikačných údajov dodávateľa elektriny zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky,
 - e) korešpondenčnej adresy dodávateľa elektriny,
 - f) periodicity a spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtovaciu faktúru,
 - g) sadzby.
 Zmena zmluvy formou oznámenia dodávateľa elektriny odberateľovi elektriny sa považuje za uskutočnenú v prípade doručenia takéhoto oznámenia odberateľovi elektriny alebo ak si odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny začnú plniť povinnosti v zmysle takéhoto oznámenia dodávateľa elektriny odberateľovi elektriny. Zmena zmluvy formou oznámenia dodávateľa elektriny odberateľovi elektriny pri určení formy a spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtovaciu faktúru sa považuje za uskutočnenú, ak si odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny začnú plniť povinnosti v zmysle takéhoto oznámenia dodávateľa elektriny odberateľovi elektriny.
12. Za náklady súvisiace so zmenou zmluvy vyvolané odberateľom elektriny mimo úkonov, ktoré sú zahrnuté v tarifách, účtuje dodávateľ elektriny poplatky podľa platného cenníka služieb dodávateľa elektriny.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku elektriny je stanovená rozhodnutím úradu a cenníkom združenej dodávky elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti (ďalej len „cenník“). Z označenia taríf v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z taríf uvedených v cenovom rozhodnutí úradu sa jedná.
2. Cena za združenú dodávku elektriny sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
3. Dodávateľ elektriny si vyhradzuje právo spolplatiť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom elektriny. Odberateľ elektriny podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom dodávateľa elektriny oboznámi.
4. Dodávateľ elektriny má právo zmeniť cenu za združenú dodávku elektriny v súlade s rozhodnutiami úradu. Zmena cenníka dodávateľa elektriny týkajúca sa zmeny ceny za združenú dodávku elektriny sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa elektriny.
5. Dodávateľ elektriny fakturuje odber elektriny podľa údajov zistených prevádzkovateľom distribučnej sústavy odpočtom určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa distribučnej sústavy. Dodané a odobraté množstvo elektriny sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁷⁾, vrátane informácie o skladbe ceny za dodávku elektriny podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a informácie podľa ustanovenia § 34 ods. 3 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o energetike“). Ďalej musí obsahovať samostatne vyčíslený údaj o cene za dodávku elektriny, distribúciu elektriny vrátane prenosu elektriny, straty pri prenose elektriny a distribúcii elektriny, systémové služby, prevádzkovanie systému a odvod do Národného jadrového fondu.
6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny. Dodávateľ elektriny vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto odberateľa elektriny, pre ktoré je zmluva uzatvorená.
7. Odberateľ elektriny je povinný uhrádzať dodávateľovi elektriny za dohodnuté opakované dodávky elektriny v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú

4 §40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

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

6 § 116 Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov.

7 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.

- stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny doručí prvýkrát po uzatvorení zmluvy a následne na každé ďalšie fakturačné obdobie spoločne s vyúčtovacou faktúrou. Pri určení výšky preddavkových platieb na ďalšie fakturačné obdobie, dodávateľ elektriny zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber elektriny odberateľa elektriny za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Výška preddavkovej platby môže zostať nezmenená, pokiaľ rozdiel medzi preddavkovou platbou vyčíslenou na nadchádzajúce fakturačné obdobie a pôvodnou preddavkovou platbou je v intervale +-10% z pôvodnej preddavkovej platby. Dodávateľ elektriny je povinný informovať odberateľa elektriny o každej možnosti znížiť preddavkovú platbu. Maximálny počet preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je dodávateľ elektriny povinný odôvodniť.
8. Dodávateľ elektriny si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť zmluvne dohodnutú formu úhrady preddavkových platieb v prípade, ak je z predchádzajúcich úhrad platieb odberateľa elektriny zrejmé, že opakovane využíva inú formu úhrady platby, ako má dohodnutú v zmluve. O zmene formy úhrady platieb bude odberateľ elektriny informovaný vhodnou formou, napríklad písomným oznámením, vo vyúčtovacej faktúre alebo vystavením nového rozpisu preddavkových platieb. Ak odberateľ elektriny nesúhlasí so zmenou formy úhrady platieb, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť písomnou formou dodávateľovi elektriny.
9. Po zistení skutočného odberu elektriny za príslušné fakturačné obdobie vypočíta dodávateľ elektriny rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu elektriny a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu elektriny. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi elektriny vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné odberné miesto odberateľa elektriny v cenách platných na obdobie dodávky elektriny.
10. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní. Pri zasielaní preplatku dodávateľom elektriny prostredníctvom využitia služieb SIPO, je povinnosť dodávateľa elektriny včas vrátiť preplatok splnená jeho odovzdaním na spracovanie službami SIPO najneskôr do konca mesiaca nasledujúceho po mesiaci, kedy bol preplatok zistený.
11. Dodávateľ elektriny vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi elektriny
- 11.1 bankovým prevodom na bankový účet odberateľa elektriny,
 - 11.2 poštovým peňažným poukazom,
 - 11.3 prostredníctvom SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva),
 - 11.4 započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám alebo voči ostatným pohľadávkam podľa zmluvy, o čom odberateľ elektriny písomne informuje (napr. vo vyúčtovacej faktúre).
- Preplatky do výšky 3 eur uhrádza dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny bankovým prevodom na bankový účet odberateľa elektriny. V prípade, ak dodávateľ elektriny neviduje bankový účet odberateľa elektriny, preplatky do výšky 3 eur budú zohľadnené v nasledujúcej vyúčtovacej faktúre, pokiaľ odberateľ elektriny nepožiada o vyplatenie takéhoto preplatku.
- Dodávateľ elektriny je oprávnený jednostranne započítať vzájomné peňažné pohľadávky voči odberateľovi elektriny písomným oznámením o započítaní pohľadávok. Za písomné oznámenie započítania sa považuje aj oznámenie o započítaní vzájomných peňažných pohľadávok vo vyúčtovacej faktúre. Jednostranne započítané môžu byť zo strany dodávateľa elektriny akékoľvek pohľadávky dodávateľa elektriny súvisiace s plnením zmluvy (najmä pohľadávky z titulu preddavkových platieb alebo vyúčtovania za dodávku elektriny, poplatky za služby), voči akýmkoľvek pohľadávkam odberateľa elektriny voči dodávateľovi elektriny. V prípade, že je odberateľ elektriny v omeškani s úhradou peňažných záväzkov podľa zmluvy, dodávateľ elektriny má právo odberateľom elektriny uhradené platby započítať najprv na najskôr splatnú istinu alebo jej časť a potom na najskôr splatné úroky

- z omeškania, sankčné poplatky, zmluvné pokuty, poplatky, ak odberateľ elektriny neurčí inak.
12. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom elektriny bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má odberateľ elektriny právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi elektriny, najmenej však 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby.
13. Všetky platby podľa zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník zmluvy sám, pokiaľ nie je v zmluve alebo v cenníku služieb dodávateľa elektriny uvedené inak. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, pod nákladmi spojenými s úhradou záväzkov zmluvy sa nerozumejú náklady spojené s uplatnením pohľadávky vzniknutej zo zmluvy. V zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb
- 13.1 bankové inkaso z bankového účtu odberateľa elektriny,
 - 13.2 bankový prevod,
 - 13.3 SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva),
 - 13.4 poštový peňažný poukaz.
14. V platobnom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
15. Za deň platby sa považuje deň keď bola platba pripísaná na účet dodávateľa elektriny alebo odberateľa elektriny. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
16. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí odberateľ elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Preddavkovú platbu uhradí odberateľ elektriny v lehote splatnosti preddavkovej platby. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote splatnosti, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, stanovenej v upomienke, je dodávateľ elektriny oprávnený na náklady odberateľa elektriny po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky elektriny prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej sústavy obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy vrátane nákladov spojených s prerušením a obnovením distribúcie do odberného miesta alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. bodu 3.1 týchto obchodných podmienok.
17. V prípade omeškania odberateľa elektriny s úhradou platieb zo zmluvy v stanovených termínoch je dodávateľ elektriny oprávnený požadovať od odberateľa elektriny úrok z omeškania vo výške určenej v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
18. Všetky platby za dodávku elektriny sa vykonávajú bezhotovostne v peňažných ústavoch. Ak odberateľ elektriny využívajúci iný než inkasný spôsob platby poukáže platbu v nesprávnej výške alebo s nesprávnym variabilným symbolom alebo ju poukáže na iný bankový účet ako je uvedený na faktúre, dodávateľ elektriny ju bude považovať za nezrealizovanú.
19. Pri zmene výšky spotreby elektriny oproti predchádzajúcemu obdobiu ako aj pri zmene ceny elektriny má dodávateľ elektriny právo jednostranne zmeniť výšku preddavkovej platby, o čom odberateľ elektriny písomne informuje a zašle mu nový Rozpis preddavkových platieb.
20. V prípade, že odberateľ elektriny na základe upomienky uhradí preddavkovú platbu a táto bude pripísaná na účet dodávateľa elektriny v nasledujúcom mesiaci, zaúčtuje sa ako preddavková platba nasledujúceho mesiaca. Týmto odberateľovi elektriny vznikne povinnosť uhradiť faktúru za príslušné obdobie bez zohľadnenia tejto preddavkovej platby. V prípade, že preddavková platba bude na účet dodávateľa elektriny pripísaná pred skončením fakturovaného obdobia, bude vo faktúre riadne zohľadnená.
21. Uplatnenie reklamácie v zmysle čl. X týchto obchodných podmienok nemá odkladný účinok na splatnosť faktúr.
22. V prípade, ak odberateľ elektriny udelil dodávateľovi elektriny súhlas na vydanie elektronickej faktúry, dodávateľ elektriny bude zasielať faktúry výhradne v elektronickej forme. Podmienky poskytovania služby elektronickej faktúry sú zverejnené na webovom sídle dodávateľa elektriny www.sse.sk.

ČASŤ TRETIA

Podmienky dodávky a odberu elektriny

Článok V.

Povinnosti dodávateľa elektriny a povinnosti odberateľa elektriny

1. Dodávateľ elektriny je povinný
 - 1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku elektriny odberateľovi elektriny formou opakovaných dodávok elektriny, za podmienok dohodnutých v zmluve a obchodných podmienkach,
 - 1.2 poskytovať odberateľovi elektriny informácie týkajúce sa cien za dodávku elektriny, dodávky elektriny a štruktúry ceny za dodávku elektriny,
 - 1.3 informovať odberateľa elektriny o zmene ceny za dodávku elektriny alebo obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla,
 - 1.4 uhradiť odberateľovi elektriny kompenzačnú platbu spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality⁸⁾; ak bude dodávateľ elektriny uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi elektriny podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa elektriny pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošte pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.
2. Odberateľ elektriny je povinný
 - 2.1 mať zriadené a pripojené odberné elektrické zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými prevádzkovateľom distribučnej sústavy a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,
 - 2.2 mať uzatvorenú zmluvu s jedným dodávateľom elektriny na dodávku elektriny do odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa elektriny po dobu trvania zmluvy,
 - 2.3 umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy montáž a demontáž určeného meradla a umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy prístup k určenému meradlu,
 - 2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ elektriny povinný poskytovať o odberateľoch elektriny prevádzkovateľovi distribučnej sústavy,
 - 2.5 informovať dodávateľa elektriny o zmene údajov uvedených v zmluve, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti a za škodu, ktorá dodávateľovi elektriny vznikla,
 - 2.6 preukázať dodávateľovi elektriny pri uzatvorení zmluvy na vyžiadanie doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať dodávka elektriny (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“),
 - 2.7 preukázať, počas trvania zmluvy na výzvu dodávateľa elektriny do 20 dní od doručenia výzvy, trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6 najmä, ak vlastníkom trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom elektriny spochybnil,
 - 2.8 udržiavať odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
 - 2.9 prijať zodpovedajúce technické opatrenia oznámené prevádzkovateľom distribučnej sústavy na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny,
 - 2.10 spĺňať technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia do sústavy stanovené platným prevádzkovým poriadkom príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy a ostatnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo normatívnymi aktmi,

- 2.11 predložiť na požiadanie dodávateľa elektriny pred uzavretím zmluvy písomné potvrdenie od pôvodného dodávateľa elektriny, že odberateľ elektriny nemá voči pôvodnému dodávateľovi elektriny peňažné záväzky po lehote splatnosti,
- 2.12 nezasahovať do odberného elektrického zariadenia, ktorým prechádza nemeraná elektrina bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa distribučnej sústavy,
- 2.13 uhradiť dodávateľovi elektriny aj ďalšie platby, resp. poplatky súvisiace s predmetom zmluvy, ak svojim konaním resp. nekonaním vyvolal vznik skutočností a potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb zo strany dodávateľa elektriny) a tieto sú spoplatnené podľa cenníka služieb dodávateľa elektriny.
- 2.14 uhradiť dodávateľovi elektriny cenu za združenú dodávku elektriny.

Článok VI.

Dodávka a meranie elektriny

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

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

nej sústavy, resp. technickými podmienkami prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

8. Dodávateľ elektriny nie je povinný plniť si svoje povinnosti podľa zmluvy a obchodných podmienok v prípade, že odberateľ elektriny nemá uzavretú platnú a účinnú zmluvu o pripojení zariadenia odberateľa elektriny do distribučnej sústavy alebo sa odberné miesto odberateľa elektriny nepovažuje za pripojené podľa platného prevádzkového poriadku príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

Článok VII.

Obmedzenie, prerušenie a ukončenie dodávky a distribúcie elektriny

1. Distribúcia elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny môže byť prerušená alebo obmedzená za podmienok ustanovených v zákone o energetike a v súvisiacich právnych predpisoch, všeobecne záväzných právnych predpisoch a/alebo v prevádzkovom poriadku. Ak odberateľ elektriny neumožní prevádzkovateľovi distribučnej sústavy prerušenie distribúcie elektriny, bude jeho ďalší odber považovaný za odber v rozpore so zmluvou. Dodávateľ elektriny nie je povinný dodávať elektrinu a zabezpečovať jej distribúciu, ak dôjde k prerušeniu alebo obmedzeniu distribúcie elektriny z dôvodov ustanovených v § 31 ods. 1 písm. e) zákona o energetike alebo z dôvodov, keď prevádzkovateľ distribučnej sústavy alebo tretia strana zavinieli prerušenie alebo obmedzenie distribúcie elektriny.
2. Dodávateľ elektriny má právo požiadať prevádzkovateľa distribučnej sústavy o prerušenie alebo obmedzenie distribúcie elektriny odberateľovi elektriny, ak odberateľ elektriny podstatne porušuje zmluvu aj po doručení predchádzajúceho písomného upozornenia. Týmto ustanovením nie je dotknuté ustanovenie článku IV. bod 16. týchto obchodných podmienok.
3. Odberateľ elektriny je povinný pri ukončení dodávky umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy vykonanie konečného odpočtu odberného miesta, odobratie meracích zariadení, prípadne realizáciu ďalších opatrení súvisiacich s ukončením odberu a súčasné odpojenie odberného elektrického zariadenia od zariadení prevádzkovateľa distribučnej sústavy. Ak odberateľ elektriny neumožní vykonanie konečného odpočtu a odobratie meracích zariadení na odbernom mieste, odberateľ elektriny uhradí dodávateľovi elektriny cenu za odobranú elektrinu až do ukončenia dodávky na odbernom mieste, alebo do prihlásenia nového odberateľa elektriny.
4. Dodávateľ elektriny nemá povinnosť dodávať elektrinu v prípade ukončenia distribúcie elektriny do dotknutého odberného miesta zo strany prevádzkovateľa distribučnej sústavy vykonaného v súlade s prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej sústavy, ako aj počas obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny zo strany prevádzkovateľa distribučnej sústavy v rozsahu, na ktorý sa obmedzenie alebo prerušenie distribúcie vzťahuje. Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny dodávateľ elektriny bezodkladne umožní odberateľovi elektriny odoberať elektrinu v príslušnom odbernom mieste, s prihliadnutím na lehoty ustanovené v prevádzkovom poriadku prevádzkovateľa distribučnej sústavy. V prípade ukončenia distribúcie elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny zo strany prevádzkovateľa distribučnej sústavy, dodávateľ elektriny ukončí zmluvu s odberateľom elektriny len na základe žiadostí podanej odberateľom elektriny.

Článok VIII.

Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávnený odber elektriny odber 1.1 bez uzatvorenej zmluvy
 - 1.1.1 o pripojení do distribučnej sústavy alebo v rozpore s touto zmluvou,
 - 1.1.2 o dodávke elektriny alebo združenej dodávke elektriny,
 - 1.1.3 o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcií elektriny,
- 1.2 bez určeného meraďa alebo s určeným meraďom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa elektriny nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny,
- 1.3 meraný určeným meraďom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii a ktoré nezaznamenáva ale-

bo nesprávne zaznamenáva odber elektriny, alebo určeným meraďom, ktoré nebolo namontované prevádzkovateľom distribučnej sústavy,

- 1.4 ak odberateľ elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo ak po predchádzajúcej výzve prevádzkovateľa distribučnej sústavy neumožnil prerušenie distribúcie elektriny vykonané na základe žiadosti dodávateľa elektriny, s ktorým má uzatvorenú zmluvu o združenej dodávke elektriny; takýto odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo neumožnil prerušenie dodávky elektriny,
 - 1.5 ak odberateľ elektriny nedodržiaval obmedzenia určené dodávateľom elektriny, prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo prevádzkovateľom distribučnej sústavy.
2. Odberateľ elektriny je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom elektriny a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere elektriny odberateľa elektriny meraný meraďom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí ako cena neoprávnenne odobratého množstva elektriny určeného pomocou odberového diagramu. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí podľa osobitného predpisu⁹.
 3. V prípade, ak v dôsledku neoprávneného odberu vznikla škoda dodávateľovi elektriny, má právo vymáhať od odberateľa elektriny jej náhradu do výšky spôsobených nákladov (napr. náklady na odchýlku) a ušlého zisku.

Článok IX.

Dodávateľ poslednej inštancie

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu a bola dodávateľovi elektriny poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ elektriny uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku elektriny podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že odberateľ elektriny uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom elektriny, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie, a to postupom podľa platnej a účinnej legislatívy.
3. Ak dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu odberateľom elektriny, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu.
4. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcií elektriny alebo bezprostredne po tom ako sa dozvie, že dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu oznámi odberateľovi elektriny
 - 4.1 deň, od ktorého sa začína dodávka elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.2 dôvod začatia dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.3 zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávky elektriny,
 - 4.4 dobu trvania dodávky elektriny dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku elektriny dodávateľovi poslednej inštancie.

ČASŤ ŠTVRTÁ

Reklamácia a alternatívne riešenie sporov

Článok X.

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa elektriny adresované dodávateľovi elektriny, ktorým sa odberateľ elektriny domáha najmä zodpovednosti dodávateľa elektriny za nekvalitne poskytnuté služby, pri-

⁹ Vyhláška Ministerstva hospodárstva č. 292/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom elektriny.

- čom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň odberateľ elektriny požaduje od dodávateľa elektriny nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ elektriny má právo reklamovať najmä
 - 2.1 kvalitu poskytnutej služby,
 - 2.2 odpočet určeného meradla,
 - 2.3 fakturáciu poskytnutej služby,
 - 2.4 prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby dodávateľa elektriny (ďalej len „predmet reklamácie“).
 3. Odberateľ elektriny môže reklamáciu uplatniť
 - 3.1 písomne u dodávateľa elektriny na korešpondenčnej adrese uvedenej na webovom sídle dodávateľa elektriny,
 - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese uvedenej na webovom sídle dodávateľa elektriny,
 - 3.3 osobne na kontaktných miestach dodávateľa elektriny, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
 4. Podanie, ktorým odberateľ elektriny uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
 - 4.1 identifikáciu odberateľa elektriny
 - 4.1.1 meno a priezvisko,
 - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
 - 4.1.3 zákaznicke číslo resp. číslo zmluvy,
 - 4.1.4 EIC kód odberného miesta alebo číslo odberného miesta,
 - 4.2 popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - 4.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - 4.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
 - 4.5 podpis odberateľa elektriny, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
 5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ elektriny nevie identifikovať odberateľa elektriny, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením na to lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ elektriny reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ elektriny reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ elektriny poskytne potrebné informácie. Ak na základe údajov uvedených v reklámácii nie je možné odberateľa elektriny identifikovať tak, aby mu mohla byť doručená výzva podľa prvej vety, dodávateľ elektriny na takúto reklamáciu neprihliada.
 6. Ak odberateľ elektriny počas riešenia reklamácie dodávateľom elektriny oznámi dodávateľovi elektriny nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
 7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa elektriny sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi elektriny.
 8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
 9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
 - 9.1 pri osobnom podaní – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - 9.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi elektriny podľa pečiatky došlej pošty,
 - 9.3 pri doručení elektronicou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe ako deň prijatia elektronickej pošty.
 10. Dodávateľ elektriny pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi elektriny potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu alebo faxom, dodávateľ elektriny doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi elektriny ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak odberateľ elektriny má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

11. Dodávateľ elektriny vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis¹⁰⁾ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie dodávateľom elektriny.
12. Dodávateľ elektriny vydá/odošle preukázateľným spôsobom odberateľovi elektriny písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Výsledok šetrenia možno zaslať elektronicou poštou vždy, pokiaľ odberateľ elektriny v uplatnenej reklámácii výslovne neuvedie, že žiada výsledok prešetrenia reklamácie zaslať využitím poštových služieb.
13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
14. Reklamáciou nie je písomná žiadosť odberateľa elektriny o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ elektriny spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
15. Ak vzniknú chyby pri fakturácii elektriny nesprávnym odpočtom, odhadom, použitím nesprávnej konštanty, použitím nesprávnej sadzby, početnou chybou a pod., majú odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných čiastok.
16. Dodávateľ elektriny je povinný dodržiavať štandardy kvality, evidovať, vyhodnocovať a zverejňovať údaje o štandardoch kvality, a to v súlade s vyhláškou úradu č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny (ďalej len „štandardy kvality“). Ak dodávateľ elektriny nedodrží štandardy kvality a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť odberateľovi elektriny kompenzačnú platbu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb bude dodávateľ elektriny postupovať v súlade so štandardmi kvality. Vyhodnocovanie štandardov kvality dodávateľ elektriny zverejňuje na svojom webovom sídle www.sse.sk.

Článok XI.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Spory, ktoré vzniknú medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny na základe zmluvy, budú prednostne riešené dohodou zmluvných strán. Odberateľ elektriny je oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spor s dodávateľom elektriny za splnenia podmienok ustanovených v § 11 ods. 1 a 2 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z.z.“), teda ak ohľadom predmetu sporu bola podaná reklamácia so spôsobom vybavenia ktorej odberateľ elektriny nie je spokojný (alebo ak sa domnieva, že dodávateľ elektriny pri vybavovaní reklamácie porušil jeho práva) a odberateľ elektriny sa následne obrátil na dodávateľa elektriny so žiadosťou o nápravu, ku ktorej sa dodávateľ elektriny vyjadril zamietavo alebo ku ktorej sa nevyjadril v lehote do 30 dní od jej odoslania; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa doručí na adresu úradu: Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava alebo elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať náležitosti podľa § 12 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z.z., a to:
 - a) meno a priezvisko odberateľa elektriny, adresu na doručovanie, elektronicú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie dodávateľa elektriny – názov dodávateľa elektriny, sídlo, IČO,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie odberného miesta – napr. adresa a číslo odberného miesta, POD kód,
 - e) označenie, čoho sa odberateľ elektriny podaním návrhu domáha,
 - f) dátum, kedy sa odberateľ elektriny obrátil na dodávateľa elektriny so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s dodávateľom elektriny bol bezvýsledný,

¹⁰⁾ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

- g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu niektorým zo spôsobov podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. 391/2015 Z. z.
4. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu sa končí dňom
- uzavretia dohody podľa § 17 zákon č. 391/2015 Z. z.,
 - vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákon č. 391/2015 Z. z.,
 - odloženia návrhu podľa § 19 zákon č. 391/2015 Z. z.,
 - úmrtnia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
 - vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.
5. Subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov ukončí alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane.

ČASŤ PIATA

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII.

Zánik zmluvy všeobecne

- Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak odberateľ elektriny preukáže, že ukončuje odber elektriny z odborného miesta z dôvodu zmeny trvalého bydliska, prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
- Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odborného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
- Dodávateľ elektriny oznámi odberateľovi elektriny alebo splnomocnenému zástupcovi odberateľa elektriny akceptáciu výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, prípadne mu v rovnakej lehote oznámi dôvody neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy. Splnomocnený zástupca odberateľa elektriny bezodkladne informuje odberateľa elektriny o dôvodoch neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy. Ak dodávateľ elektriny neoznámí v lehote podľa prvej vety odberateľovi elektriny alebo splnomocnenému zástupcovi odberateľa elektriny, či výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy akceptoval alebo neoznámí dôvody neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy sa považujú za akceptované. Uvedené nemá vplyv na právo dodávateľa elektriny podať námietku proti zmene dodávateľa elektriny podľa § 17 ods. 11 zákona o energetike.
- Zmluva zanikne aj z nasledovných dôvodov:
 - zánikom dodávateľa elektriny,
 - zánikom povolenia dodávateľa elektriny podľa zákona o energetike.

Článok XIII.

Odstúpenie od zmluvy

- Odberateľ elektriny má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy.
- Odberateľ elektriny má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - dodávateľ elektriny v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny odberateľovi elektriny,
 - dodávateľ elektriny je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa elektriny,
 - dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou elektriny.

Odberateľ elektriny je povinný spolu s odstúpením od zmluvy doručiť aj odňatie súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou elektriny.

- Dodávateľ elektriny má právo odstúpiť od zmluvy, ak

3.1 je odberateľ elektriny voči dodávateľovi elektriny v omeškaní s úhradou ceny za dodávku elektriny alebo iné služby alebo predávkovej platby na túto cenu a neuhradí ich ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy,

3.2 odberateľ elektriny má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka elektriny do toho istého odborného miesta s iným dodávateľom elektriny, pričom dodávka trvá alebo má trvať v rovnakom čase podľa týchto zmlúv,

3.3 odberateľ elektriny podstatne poruší zmluvu alebo tieto obchodné podmienky. Za podstatné porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok zo strany odberateľa elektriny sa považuje najmä:

- úmyselné poškodenie meracieho zariadenia zo strany odberateľa elektriny,
- poškodenie alebo odcudzenie meracieho zariadenia treťou osobou a neoznámenie tejto skutočnosti odberateľom elektriny dodávateľovi elektriny bez zbytočného odkladu ihneď ako sa o tom odberateľ elektriny dozvedel,
- neoprávnený odber elektriny zistený na odbornom mieste odberateľa elektriny,
- zmena účelu využitia dodávanej elektriny na iný účel ako pre vlastnú spotrebu elektriny v domácnosti,
- porušenie povinnosti odberateľa elektriny ustanovenej v čl. V. v bode 2.1. až 2.13 týchto obchodných podmienok,
- iné opakované porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok alebo povinnosti vyplývajúcej z platných a účinných právnych predpisov,
- ak odberateľ elektriny nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu alebo platbu podľa týchto obchodných podmienok (zmluvné pokuty, úroky z omeškania atď.) ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.

- Dodávateľ elektriny nezodpovedá za škody spôsobené odstúpením od zmluvy podľa týchto obchodných podmienok.

- Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane, pokiaľ v odstúpení od zmluvy nie je stanovené inak.

Článok XIV.

Výpoveď zo zmluvy

- Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny vypovedať bez uvedenia dôvodu. Dodávateľ elektriny môže zmluvu vypovedať aj v prípade, ak odberateľ elektriny nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti do 20 dní od doručenia výzvy dodávateľa elektriny na predloženie takéhoto dokladu. Zmluvu možno podľa predchádzajúcej vety vypovedať bez ohľadu na to, či sa jedná o zmluvu na dobu určitú alebo zmluvu na neurčitý čas. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená jej adresátovi a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.
- Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú mu dodávateľ elektriny oznámil podľa článku V. bodu 1.3 týchto obchodných podmienok, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručením písomného oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny avšak doručeným najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok.
- Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať, ak dodávateľ elektriny neoznámí zmenu ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok podľa článku V. bodu 1.3 týchto obchodných podmienok, a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi elektriny najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny

- s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny.
4. Ak odberateľ elektriny v lehote uvedenej v bode 2. a 3. doručí dodávateľovi elektriny oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy. Ak v písomnom oznámení o výpovedi zmluvy podľa bodu 2. tohto článku nie je určený deň účinnosti výpovede zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo dňom účinnosti zmeny obchodných podmienok. Ak v písomnom oznámení o výpovedi zmluvy podľa bodu 3. tohto článku nie je určený deň účinnosti výpovede zmluvy, zmluva zaniká uplynutím 15. dňa odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny. Odberateľ elektriny je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny podľa zákona o energetike.
 5. Lehota pre výpoveď zmluvy zo strany odberateľa elektriny sa považuje za zachovanú, ak bola výpoveď doručená dodávateľovi elektriny najneskôr posledný deň lehoty.
 6. V prípade vypovedania zmluvy v súlade so zmluvou alebo obchodnými podmienkami bude zmluva ukončená bez poplatku.
 7. Už raz podanú výpoveď zmluvy môže odberateľ elektriny odvolať, prípadne stornovať, len so súhlasom dodávateľa elektriny.
 8. Aby výpoveď zmluvy bola platná, na účely jej určitosti, jasnosti a zrozmiteľnosti musí obsahovať EIC kód odberného miesta, adresu odberného miesta, meno a priezvisko odberateľa elektriny, dátum jeho narodenia a podpis odberateľa elektriny. V prípade splnomocnenia na výpoveď zmluvy splnomocnenie musí obsahovať podpis odberateľa elektriny. Výpoveď zmluvy a splnomocnenie na výpoveď zmluvy musia byť predložené v origináli alebo v úradne overenej fotokópii, pričom splnomocnenie na výpoveď zmluvy musí byť predložené súčasne s výpoveďou zmluvy.

ČASŤ ŠIESTA

Ostatné dojednania

Článok XV.

Doručovanie

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti odberateľom elektriny alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, že ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely zmluvy považujú za doručené druhej strane (alebo osobe ňou splnomocnenej na preberanie zásielok), aj v prípade, že
 - 2.1 druhá strana odoprela prijať zásielku, pričom za deň doručenia bude považovaný deň odopretia prevzatia zásielky,
 - 2.2 zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote, pričom za deň doručenia bude považovaný siedmy deň od uloženia zásielky na pošte,
 - 2.3 nebolo možné zistiť vyššie uvedené osoby na adrese uvedenej v zmluve alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nebolo možné. V takomto prípade bude za deň doručenia považovaný deň, kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi.
3. Písomnosti, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, odstúpenia od zmluvy a uzatvorenia zmluvy, je možné doručovať aj faxom alebo v elektronickej podobe na e-mailovú adresu odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny, ktorú odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny na tento účel oznámil druhej strane. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala. Udelenie súhlasu a odvolanie súhlasu so zasielaním elektronickej faktúry podľa čl. IV. bod 22. týchto obchodných podmienok je možné

aj cez SMS správu na telefónne číslo alebo e-mail, uvedený dodávateľom elektriny na webovom sídle dodávateľa elektriny www.sse.sk, určený dodávateľom elektriny na účely aktivácie alebo deaktivácie elektronickej faktúry.

4. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní doručovanej osobe, pokiaľ sa nepreukáže skorší termín doručenia.
5. Odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy /e-mail/ v lehote uvedenej v čl. V bode 2.5 týchto obchodných podmienok. Ak odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu. Posledná známa adresa odberateľa elektriny je adresa odberateľa elektriny uvedená v zmluve alebo naposledy písomne oznámená adresa odberateľa elektriny oznámená dodávateľovi elektriny po uzatvorení zmluvy.
6. Odberateľ elektriny je povinný pri všetkých písomných právnych úkonoch spojených s ukončením a zánikom zmluvy uviesť meno a priezvisko, EIC kód odberného miesta, ktorého sa tento právny úkon týka, adresu odberného miesta a vlastnoručný podpis.
7. Za platný prejav vôle dodávateľa elektriny sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listine vyhotovenej dodávateľom elektriny so skenovaným podpisom oprávnených osôb, zastupujúcich dodávateľa elektriny. Pokiaľ je za odberateľa elektriny ako splnomocniteľa pri uzatváraní, zmene alebo ukončovaní zmluvy uskutočňovaný úkon na základe plnomocnenstva, je dodávateľ elektriny oprávnený požadovať úradne overený podpis splnomocniteľa.

Článok XVI.

Ochrana osobných údajov

1. V súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) dodávateľ elektriny (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje odberateľa elektriny - fyzickej osoby uvedené v zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku elektriny a na účely vymáhania nárokov dodávateľa elektriny zo zmluvy.
2. Odberateľ elektriny podľa § 15 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov je informovaný, že jeho osobné údaje uvedené v zmluve, ktoré sú nevyhnuté na jeho jednoznačnú identifikáciu v informačných systémoch dodávateľa elektriny, bude dodávateľ elektriny spracúvať na účely uzatvorenia a plnenia zmluvy a všetkých vzťahov so zmluvou súvisiacich podľa zákona o energetike. Informácie a poučenie o právach podľa § 15 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov sú dostupné na webovom sídle dodávateľa elektriny www.sse.sk v časti Dokumenty na stiahnutie.
3. Odberateľ elektriny bol poučený o povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje. Podľa § 10 ods. 3 písm. b) zákona o ochrane osobných údajov, ak spracúvanie osobných údajov je nevyhnuté na plnenie zmluvy, v ktorej odberateľ elektriny vystupuje ako jedna zo zmluvných strán alebo na zavedenie predzmluvných vzťahov sa súhlas odberateľa elektriny na spracovanie osobných údajov nevyžaduje.
4. Poskytnuté osobné údaje musia byť pravdivé a aktuálne. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je odberateľ elektriny povinný dodávateľovi elektriny informovať o ich zmene písomným oznámením dodávateľovi elektriny alebo osobne v zákaznických centrách dodávateľa elektriny.
5. Odberateľ elektriny berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť poskytnuté orgánom verejnej moci a iným subjektom v zmysle všeobecne platných právnych predpisov (napr. súdy, orgány činné v trestnom konaní, prevádzkovatelia distribučnej sústavy, exekútorské úrady, advokáti, banky, Slovenská pošta, a.s., správne orgány podľa zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, iný oprávnený subjekt podľa § 10 ods. 2 zákona č. 122/2013 o ochrane osobných údajov). Osobné údaje sa nebudú zverejňovať a ani nebude dochádzať k prenosu do tretích krajín. Odberateľ elektriny berie na

- vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť na základe písomnej zmluvy poskytnuté sprostredkovateľom, teda subjektom zmluvne spolupracujúcim s dodávateľom elektriny najmä za účelom zabezpečenia právnych služieb, vymáhania nárokov dodávateľa elektriny zo zmluvy a podporných administratívnych a technických služieb. Aktuálny zoznam subjektov, ktorých dodávateľ elektriny poveril spracúvaním osobných údajov, je zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny www.sse.sk v časti Dokumenty na stiahnutie.
6. Odberateľ elektriny berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť sprístupnené tretím stranám za účelom podpory, správy a vývoja informačného systému a výkonu externého auditu.
 7. V zmysle §17 ods. 2 zákona o ochrane osobných údajov dodávateľ elektriny po uplynutí platnosti zmluvy zabezpečí bezodkladnú likvidáciu osobných údajov po uplynutí lehôt v zmysle zákona 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach. V zmysle Registratúrneho poriadku a registratúrneho plánu je dodávateľ elektriny povinný archivovať dokumenty 10 rokov od uplynutia platnosti zmluvy. Lehota začína plynúť 1. januára roku nasledujúcom po roku, v ktorom uplynula platnosť zmluvy. Po tejto lehote budú osobné údaje bezodkladne zlikvidované.
 8. Odberateľ elektriny berie na vedomie, že jeho práva pri spracúvaní osobných údajov ako dotknutej osoby upravuje § 28 a nasl. zákona o ochrane osobných údajov.
 9. Odberateľ elektriny má ako dotknutá osoba práva podľa § 28 zákona o ochrane osobných údajov, a to predovšetkým právo vyžadovať potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané, právo na informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, právo na opravu alebo likvidáciu nesprávnych alebo neaktuálnych osobných údajov, právo na likvidáciu osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil, právo na likvidáciu osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona.

Článok XVII.

Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a v obchodných podmienkach, sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. V prípade, ak sa niektoré ustanovenia týchto obchodných podmienok alebo zmluvy dostanú do rozporu so zákonom o energetike, s iným právnym predpisom alebo rozhodnutím príslušných štátnych orgánov Slovenskej republiky, nebude to mať vplyv na platnosť ostatných ustanovení obchodných podmienok a zmluvy.
2. Za nedodržanie zmluvných podmienok, s výnimkou článku IV. bodu 16. obchodných podmienok môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych zmluvných podmienkach dodávateľa elektriny primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
3. Všetky údaje a informácie obchodného charakteru, ktoré vyplývajú z uzatvorenej zmluvy alebo pri činnostiach zabezpečujúcich naplnenie zmluvy, budú považovať zmluvné strany za dôverné. Dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny sa zaväzujú, že tieto dôverné informácie budú chrániť a utajovať pred tretími osobami, s výnimkou poskytovania údajov na základe platných právnych predpisov.
4. Odberateľ elektriny je pri kontakte so zákazníckou linkou povinný identifikovať sa aspoň tromi nezávislými údajmi (napr. menom a priezviskom, číslom zmluvného účtu, EIC kódom, číslom odberného miesta a pod.), ak bude na tento úkon vyzvaný operátorom, najmä pri úkonoch odberateľa elektriny týkajúcich sa zmeny alebo zániku zmluvy z dôvodu ochrany zmluvných údajov. Akákoľvek komunikácia so zákazníckymi službami môže byť elektronicky zaznamenaná a zdokumentovaná, v súlade s príslušnými právnymi predpismi, najmä zákonom o ochrane osobných údajov.
5. Informácie o právach odberateľa elektriny sú uvedené na webovom sídle dodávateľa elektriny www.sse.sk.
6. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka dodávateľ elektriny odberateľom elektriny. Odchýliť sa od týchto obchodných podmienok je možné iba na základe zmluvy a iba v tých ustanoveniach, ktorých zmena nebude odporovať obsahu a účelu týchto obchodných podmienok dodávateľa elektriny a prevádzkového poriadku príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy.
7. Informácie o cene elektriny vrátane jej štruktúry a podmienkach dodávky a distribúcie elektriny pre odberateľov elektriny v domácnosti, ako aj informácie o cenníku služieb môže odberateľ elektriny získať na webovom sídle dodávateľa elektriny www.sse.sk, alebo na kontaktných miestach dodávateľa elektriny – zákazníckych centrách a zákazníckych službách dodávateľa elektriny (na telefónnych linkách 0850 111 468 alebo 0906 25 25 25), (ďalej len „Kontaktné miesta“). Dodávateľ elektriny zverejní cenník elektriny v rámci poskytovania univerzálnej služby na webovom sídle dodávateľa elektriny www.sse.sk pred jeho účinnosťou.
8. Odberateľ elektriny môže získať informácie o pôvode elektriny a podiele jednotlivých druhov primárnych energetických zdrojov na vyrobenej a dodanej elektrine v predchádzajúcom roku, a informácie o vplyve primárnych zdrojov elektriny na životné prostredie, alebo verejné zdroje takýchto informácií na webovom sídle dodávateľa elektriny www.sse.sk alebo na Kontaktných miestach.
9. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
10. Obchodné podmienky dodávateľa elektriny nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky dodávateľa elektriny schváli.
11. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné obchodné podmienky. Obchodné podmienky sú nedeliteľnou súčasťou zmluvy a dopĺňajú vzťahy upravené zákonom o energetike, zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi vydanými na ich základe.