

OBCHODNÉ PODMIENKY

DODÁVKY PLYNU PRI POSKYTOVANÍ UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY ODBERATEĽOM PLYNU V DOMÁCNOSTI

ÚČINNÉ:
od 1. 1. 2017

ČASŤ PRVÁ

Predmet úpravy a pojmy

Článok I.

Predmet úpravy

Stredoslovenská energetika, a. s., IČO: 36 403 008, 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 plynu“) je držiteľom povolenia na dodávku plynu. Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby (ďalej len „obchodné podmienky“) odberateľom plynu v domácnosti podrobnejšie upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu v domácnosti, vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete na základe zmluvy o združenej dodávke plynu, ako aj zmluvy o dodávke plynu, pre odberateľov plynu v domácnosti, vrátane tých, ktoré boli uzatvorené medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu v domácnosti pred účinnosťou týchto obchodných podmienok.

Článok II.

Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. odberateľom plynu v domácnosti fyzická osoba, ktorá nakupuje plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
2. dodávateľom plynu osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu,
3. zmluvou zmluva o združenej dodávke plynu uzatvorená medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu, na základe ktorej 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,
4. prevádzkovateľom distribučnej siete plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu,
5. univerzálnou službou služba pre odberateľov plynu v domácnosti, ktorú poskytuje dodávateľ plynu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
6. distribúciou plynu doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu,
7. dodávkou plynu predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu,
8. odchýlkou odberateľa plynu v domácnosti ako účastníka trhu s plynom odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu plynu a dodaným alebo odobratým množstvom plynu v reálnom čase,
9. odborným miestom miesto odberu plynu odberateľa plynu vybavené určeným meradlom; za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných odberateľom plynu sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla prevádzkovateľa distribučnej siete,
10. technickými podmienkami dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej sietea ktoré obsahujú najmä
 - 10.1 technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,

10.2 prevádzku a kontrolu určeného meradla,

10.3 princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla,

10.4 zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,

10.5 popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučné siete,

11. prevádzkovým poriadkom dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete a schválený Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“), upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
12. určeným meradlom hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu,
13. POD kódom identifikátor odberného miesta stanovený prevádzkovateľom distribučnej siete,
14. zmluvou o pripojení zmluva o pripojení odberných plynových zariadení koncových odberateľov plynu k distribučnej sieti.

ČASŤ DRUHÁ

Obchodné podmienky dodávateľa plynu

Článok III.

Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu a jej zmena

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke plynu sú zmluvné strany na vyžiadanie povinné za účelom identifikácie a overenia identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva o združenej dodávke plynu sa uzatvára
 - 2.1 v priestoroch zákaznickeho centra, alebo iného obchodného miesta dodávateľa plynu za prítomnosti odberateľa plynu a dodávateľa plynu, a to na podnet odberateľa plynu alebo dodávateľa plynu,
 - 2.2 v mieste trvalého bydliska odberateľa plynu alebo v iných miestach za prítomnosti odberateľa plynu a dodávateľa plynu, ak si odberateľ plynu návštevu dodávateľa plynu vyžiada,
 - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu¹⁾ osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebude odberateľ plynu a dodávateľ plynu súčasne prítomní,
 - 2.4 predajom mimo prevádzkových priestorov dodávateľa plynu²⁾,
 - 2.5 elektronicky za podmienok ustanovených dodávateľom plynu (napr. prostredníctvom formulára na webovom sídle dodávateľa plynu),
 - 2.6 telefonicky so vzájomným súhlasom dodávateľa plynu a odberateľa plynu, prostredníctvom zaznamenávanej telefonickej linky dodávateľa plynu s nasledovným zaslaním písomného potvrdenia (akceptácie) dodávateľa plynu preukazujúceho uzatvorenie zmluvy.
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o združenej dodávke plynu pre odberateľov plynu v domácnosti (ďalej len „zmluva“), uzatvorenej medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu sú obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ plynu musí dostať obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe³⁾, sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ plynu zverejňuje na svojom webovom sídle najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.

1 § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

2 § 17a Zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

3 § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

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 prejaviu súhlasu odberateľa plynu a dodávateľa plynu s uzatvorením zmluvy podľa bodu 2.5 alebo 2.6 tohto článku, a účinná dňom začatia dodávky plynu.
6. Osoba odlišná od odberateľa plynu 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 osoby⁴⁾.
7. Uzatvorením zmluvy odberateľ plynu potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti, alebo že má súhlas vlastníka nehnuteľnosti na dodávku a distribúciu plynu do odberného miesta, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „oprávnený vzťah k nehnuteľnosti“). Dodávateľ plynu má právo požiadať a odberateľ plynu je povinný na základe požiadavky dodávateľa plynu predložiť bez zbytočného odkladu doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti. Ak odberateľ plynu na základe výzvy dodávateľa plynu nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, dodávateľ plynu je oprávnený neuzatvoriť zmluvu s odberateľom plynu až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti a pre prípad, že zmluva s odberateľom plynu už bola uzatvorená je dodávateľ plynu oprávnený prerušiť dodávku a distribúciu plynu bez nároku na náhradu škody až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti.
8. Uzatvorením zmluvy odberateľ plynu potvrdzuje, že má uzatvorenú platnú zmluvu o pripojení s prevádzkovateľom distribučnej siete, týkajúcu sa odberného miesta, do ktorého má byť dodávka plynu uskutočňovaná. Dodávateľ plynu má právo požiadať odberateľa plynu a odberateľ plynu je povinný na základe požiadavky dodávateľa plynu predložiť bez zbytočného odkladu dodávateľovi plynu platnú zmluvu o pripojení alebo potvrdenie prevádzkovateľa distribučnej siete o tom, že má odberateľ plynu uzatvorenú platnú zmluvu o pripojení s prevádzkovateľom distribučnej siete týkajúcu sa odberného miesta, do ktorého má byť dodávka plynu uskutočňovaná. Nepredloženie platnej zmluvy o pripojení alebo potvrdenia prevádzkovateľa distribučnej siete o uzatvorenej zmluve o pripojení sa považuje za podstatné porušenie zmluvy zo strany odberateľa plynu a dodávateľ plynu môže v takomto prípade odmietnuť uzatvorenie zmluvy alebo môže od zmluvy odstúpiť.
9. V zmluve sa dodávateľ plynu zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prepravu plynu do odberného miesta odberateľa plynu a prevziať zodpovednosť za odchýlku, a odberateľ plynu sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.
10. Dodávateľ plynu je oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy s odberateľom plynu, ktorý za posledných 12 mesiacov závažne porušil zmluvu alebo neoprávnenne odoberal plyn.
11. Dodávateľ plynu má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy v prípade, že má odberateľ plynu, jeho blízke osoby⁵⁾ alebo osoby žijúce s ním v spoločnej domácnosti voči dodávateľovi plynu neuhradené peňažné záväzky. Dodávateľ plynu má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy aj v prípade, že na dotknutom odbernom mieste eviduje dodávateľ plynu neuhradené peňažné záväzky.
12. Zmluva môže byť zmenená na základe požiadavky odberateľa plynu o zmenu:
 - a) korešpondenčnej adresy,
 - b) údajov odberateľa plynu,
 - c) spôsobu úhrady vyúčtovacej faktúry,
 - d) bankového spojenia,
 - e) výšky, periodicity alebo spôsobu úhrady preddavkovej platby,
 - f) údajov odberného miesta,
 - g) tarify.
 Požiadavka odberateľa plynu sa považuje za akceptovanú v prípade, že dodávateľ plynu oznámi odberateľovi plynu akceptovanie požiadavky alebo si odberateľ plynu a dodávateľ plynu začnú plniť povinnosti podľa požiadavky odberateľa plynu.
13. Zmluva môže byť zmenená dodávateľom plynu formou oznámenia odberateľovi plynu pri zmene:
 - a) fakturačného cyklu,
 - b) výšky preddavkových platieb v súlade s osobitným predpisom⁶⁾,
 - c) bankového spojenia dodávateľa plynu,
 - d) identifikačných údajov dodávateľa plynu zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky,
 - e) korešpondenčnej adresy dodávateľa plynu,
 - f) periodicity a spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtovaciu faktúru,
 - g) tarify podľa platnej distribučnej kapacity prevádzkovateľa distribučnej siete.
 Zmena zmluvy formou oznámenia dodávateľa plynu odberateľovi plynu sa považuje za uskutočnenú v prípade doručenia takéhoto oznámenia odberateľovi plynu alebo ak si odberateľ plynu a dodávateľ plynu začnú plniť povinnosti podľa takéhoto oznámenia dodávateľa plynu odberateľovi plynu. Zmena zmluvy formou oznámenia dodávateľa plynu odberateľovi plynu pri určení spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtovaciu faktúru sa považuje za uskutočnenú, ak si odberateľ plynu a dodávateľ plynu začnú plniť povinnosti podľa takéhoto oznámenia, ktoré obsahuje návrh dodávateľa plynu na zmenu spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtovaciu faktúru odberateľovi plynu.

14. Za náklady súvisiace so zmenou zmluvy vyvolané odberateľom plynu mimo úkonov, ktoré sú zahrnuté v tarifách, účtuje dodávateľ plynu poplatky podľa platného cenníka služieb dodávateľa plynu.

Článok IV.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku plynu je stanovená rozhodnutím úradu a cenníkom združenej dodávky plynu pre odberateľov plynu v domácnosti (ďalej len „cenník“). Z označenia taríf v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z taríf uvedených v cenovom rozhodnutí úradu ide.
2. Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
3. Dodávateľ plynu si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom plynu. Odberateľ plynu podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom služieb dodávateľa plynu oboznámil.
4. Dodávateľ plynu má právo zmeniť cenu za združenú dodávku plynu v súlade s rozhodnutiami úradu. Zmena cenníka dodávateľa plynu týkajúca sa zmeny ceny za združenú dodávku plynu sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa plynu.
5. Dodávateľ plynu fakturuje odber plynu podľa údajov zistených prevádzkovateľom distribučnej siete odpočtom určeného meraďa alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa distribučnej siete. Dodané a odobraté množstvo plynu 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 združenú dodávku plynu podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a ustanovenia § 76 ods. 7 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“).
6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Dodávateľ plynu vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto odberateľa plynu, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne.
7. Odberateľ plynu je povinný uhrádzať dodávateľovi plynu za dohodnuté opakované dodávky plynu v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý dodávateľ plynu odberateľovi plynu 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 plynu zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber plynu

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

5 § 116 Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov.

6 § 57 ods. 2 vyhlášky č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom.

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.

- odberateľa plynu za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Maximálny počet preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je dodávateľ plynu povinný odôvodniť.
8. Dodávateľ plynu si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť zmluvne dohodnutú formu úhrady preddavkových platieb v prípade, že je z predchádzajúcich úhrad platieb odberateľa plynu zrejmé, že opakovane využíva inú formu úhrady platby, ako má dohodnutú v zmluve. O zmene formy úhrady platieb bude odberateľ plynu informovaný vhodnou formou, napríklad písomným oznámením, vo vyúčtovacej faktúre alebo vystavením nového rozpisu preddavkových platieb. Ak odberateľ plynu nesúhlasí so zmenou formy úhrady platieb, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť písomnou formou dodávateľovi plynu.
 9. zistení skutočného odberu plynu za príslušné fakturačné obdobie vypočíta dodávateľ plynu rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu plynu a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu plynu. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi plynu vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné odberné miesto odberateľa plynu v cenách platných na obdobie dodávky plynu.
 10. z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ plynu odberateľovi plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.
 11. plynu vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi plynu
 - 11.1 bankovým prevodom na bankový účet odberateľa plynu,
 - 11.2 poštovým peňažným poukazom,
 - 11.3 započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám alebo voči ostatným pohľadávkam podľa zmluvy, o čom odberateľa plynu písomne informuje (napr. vo vyúčtovacej faktúre).Preplatky do výšky 3 eur uhradza dodávateľ plynu odberateľovi plynu bankovým prevodom na bankový účet odberateľa plynu. V prípade, že dodávateľ plynu neeviduje bankový účet odberateľa plynu, preplatky do výšky 3 eur budú zohľadnené v nasledujúcej vyúčtovacej faktúre, pokiaľ odberateľ plynu nepožiadá o vyplatenie takéhoto preplatku. Dodávateľ plynu je oprávnený jednostranne započítať vzájomné peňažné pohľadávky voči odberateľovi plynu 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 plynu akékoľvek pohľadávky dodávateľa plynu súvisiace s plnením zmluvy (najmä pohľadávky z titulu preddavkových platieb alebo vyúčtovania za dodávku plynu, poplatky za služby), voči akýmkoľvek pohľadávkam odberateľa plynu voči dodávateľovi plynu. V prípade, že je odberateľ plynu v omeškaní s úhradou peňažných záväzkov podľa zmluvy, dodávateľ plynu má právo odberateľom 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 plynu neurčí inak.
 12. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom plynu bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má odberateľ plynu právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi plynu, 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 plynu 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 plynu,
 - 13.2 bankový prevod,
 - 13.3 poštový peňažný poukaz.
 14. V platobnom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
 15. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, v ktorý bola platba pripísaná na účet dodávateľa plynu alebo odberateľa plynu. 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 plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Preddavkovú platbu uhradí odberateľ plynu 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 plynu oprávnený na náklady odberateľa plynu po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej siete obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. bodu 3.1 týchto obchodných podmienok.
 17. V prípade omeškania odberateľa plynu s úhradou platieb zo zmluvy v stanovených termínoch je dodávateľ plynu oprávnený požadovať od odberateľa plynu úrok z omeškania vo výške určenej podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
 18. Všetky platby za dodávku plynu sa vykonávajú bezhotovostne v peňažných ústavoch alebo u poskytovateľov poštových služieb. Ak odberateľ plynu 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 plynu ju bude považovať za nezrealizovanú.
 19. Pri zmene výšky spotreby plynu oproti predchádzajúcemu obdobiu ako aj pri zmene ceny za združenú dodávku plynu má dodávateľ plynu právo jednostranne zmeniť výšku preddavkovej platby, o čom odberateľa plynu písomne informuje a zašle mu nový Rozpis preddavkových platieb.
 20. V prípade, že odberateľ plynu na základe upomienky uhradí preddavkovú platbu a táto bude pripísaná na účet dodávateľa plynu v nasledujúcom mesiaci, zaúčtuje sa ako preddavková platba nasledujúceho mesiaca. Týmto odberateľovi plynu vznikne povinnosť uhradiť faktúru za príslušné obdobie bez zohľadnenia tejto preddavkovej platby. V prípade, že preddavková platba bude na účet dodávateľa plynu pripísaná pred skončením fakturovaného obdobia, bude vo faktúre riadne zohľadnená.
 21. Uplatnenie reklamácie podľa čl. X. týchto obchodných podmienok nemá odkladný účinok na splatnosť faktúr.
 22. Dodávateľ plynu má právo požadovať od odberateľa plynu zaplatenie nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku toho, že odberateľ plynu nezotrval v zmluvnom vzťahu po celú dobu dohodnutú v zmluve, okrem prípadov kedy je odberateľ plynu oprávnený podľa zmluvy alebo týchto obchodných podmienok od zmluvy odstúpiť.
 23. V prípade, že odberateľ plynu udelil dodávateľovi plynu súhlas na vydanie elektronickej faktúry, dodávateľ plynu bude zasielať faktúry výhradne v elektronickej formáte. Podmienky poskytovania služby elektronickej faktúra sú zverejnené na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk.
- ## ČASŤ TRETIA
- ### Podmienky dodávky a odberu plynu
- #### Článok V.
- #### Povinnosti dodávateľa plynu a povinnosti odberateľa plynu
1. Dodávateľ plynu je povinný
 - 1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu odberateľovi plynu formou opakovaných dodávok plynu, za podmienok dohodnutých v zmluve a obchodných podmienkach,
 - 1.2 poskytovať odberateľovi plynu informácie týkajúce sa cien za dodávku plynu, podmienok dodávky plynu a štruktúry ceny za združenú dodávku plynu,
 - 1.3 informovať odberateľa plynu o zmene ceny za dodávku plynu alebo obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku plynu alebo zmenu obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla,
 - 1.4 uhradiť odberateľovi plynu kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch

- kvality⁸⁾; ak bude dodávateľ plynu uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi plynu podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa plynu 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 plynu je povinný
 - 2.1 mať zriadené a pripojené odberné plynové zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými prevádzkovateľom distribučnej siete 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 plynu na dodávku plynu do odberného miesta uvedeného v zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa plynu po dobu trvania zmluvy,
 - 2.3 umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete montáž a demontáž určeného meradla a umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete prístup k určenému meradlu,
 - 2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ plynu povinný poskytovať o odberateľoch plynu prevádzkovateľovi distribučnej siete,
 - 2.5 informovať dodávateľa plynu 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 tým dodávateľovi plynu vznikla,
 - 2.6 preukázať dodávateľovi plynu pri uzatvorení zmluvy na vyžiadanie doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať dodávka plynu (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“), t. j. že je vlastníkom dotknutej nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k dotknutej nehnuteľnosti, alebo že má súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti na dodávku a distribúciu plynu do odberného miesta, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza,
 - 2.7 preukázať, počas trvania zmluvy na výzvu dodávateľa plynu 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 plynu spochybní,
 - 2.8 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
 - 2.9 spĺňať technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia do siete stanovené platným prevádzkovým poriadkom príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete a ostatnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo normatívnymi aktmi,
 - 2.10 predložiť na požiadanie dodávateľa plynu pred uzavretím zmluvy písomné potvrdenie od pôvodného dodávateľa plynu, že odberateľ plynu nemá voči pôvodnému dodávateľovi plynu peňažné záväzky po lehote splatnosti,
 - 2.11 nezasahovať do odberného plynového zariadenia, ktorým sa distribuuje nemeraný plyn od hlavného uzáveru plynu k určenému meradlu, bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa distribučnej siete,
 - 2.12 uhradiť dodávateľovi plynu aj ďalšie platby, resp. poplatky súvisiace s predmetom zmluvy, ak svojim konaním resp. nekonaním vyvolal vznik skutočnosti a potrebu uskutočnenia ďalších úkonov (služieb zo strany dodávateľa plynu) a tieto sú spolplatnené podľa cenníka služieb dodávateľa plynu,
 - 2.13 uhradiť dodávateľovi plynu cenu za združenú dodávku plynu.
- 1.1 distribučnej siete fyzickým odpočtom,
 - 1.2 samoodpočtom odberateľa plynu, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo príslušnému prevádzkovateľovi distribučnej siete alebo prostredníctvom dodávateľa plynu najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
 - 1.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 1.1 týchto obchodných podmienok z dôvodu nedostupnosti meradla a odberateľ plynu neoznámi stav meradla podľa bodu 1.2 týchto obchodných podmienok, odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
2. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje prevádzkovateľ distribučnej siete po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje prevádzkovateľ distribučnej siete.
 3. Odberateľ plynu je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete 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 siete kontrolu odberného plynového zariadenia odberného miesta odberateľa plynu.
 4. V prípade poruchy určeného meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva plynu meraného určeným meradlom, sa určí spotreba pomocou náhradného určeného meradla alebo dohodou medzi prevádzkovateľom distribučnej siete a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber plynu
 - 4.1 výpočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy určené meradlo, resp. odpočet údajov, prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda meradlo meralo správne,
 - 4.2 podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov,
 - 4.3 podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.
 5. Prevádzkovateľ distribučnej siete je povinný písomne informovať odberateľa plynu o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak odberateľ plynu súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Prevádzkovateľ distribučnej siete pri výmene určeného meradla je povinný informovať odberateľa plynu o stave odobratého množstva plynu, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa odberateľ plynu nezúčastní výmeny určeného meradla, je prevádzkovateľ distribučnej siete povinný písomne informovať odberateľa plynu o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladiť demontované určené meradlo najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla odberateľom plynu.
 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,
 - 6.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
 7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, resp. technickými podmienkami prevádzkovateľa distribučnej siete.
 8. Dodávateľ plynu nie je povinný plniť si svoje povinnosti podľa zmluvy a obchodných podmienok v prípade, že odberateľ plynu nemá uzavretú platnú a účinnú zmluvu o pripojení zariadenia odberateľa plynu do distribučnej siete alebo sa odberné miesto odberateľa plynu nepovažuje za pripojené podľa platného prevádzkového poriadku príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.

Článok VI.

Dodávka a meranie plynu

1. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje prevádzkovateľ distribučnej siete určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla sa vykonáva v tomto poradí:

8 Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom a účinnom znení.

Článok VII.

Obmedzenie, prerušenie a ukončenie dodávky a distribúcie plynu

1. Distribúcia plynu do odberného miesta odberateľa plynu 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 plynu neumožní prevádzkovateľovi distribučnej siete prerušenie distribúcie plynu, bude jeho ďalší odber považovaný za odber v rozpore so zmluvou. Dodávateľ plynu nie je povinný dodávať plyn a zabezpečovať jeho distribúciu, ak dôjde k prerušeniu alebo obmedzeniu distribúcie plynu z dôvodov ustanovených v § 64 ods. 2 zákona o energetike alebo z dôvodov, keď prevádzkovateľ distribučnej siete alebo tretia strana zaviniili prerušenie alebo obmedzenie distribúcie plynu.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu je prevádzkovateľ distribučnej siete v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, povinný oznámiť odberateľovi plynu 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Ak sa na tom dohodne prevádzkovateľ distribučnej siete s odberateľom plynu, táto lehota môže byť aj kratšia.
3. Dodávateľ plynu má právo požiadať prevádzkovateľa distribučnej siete o prerušenie alebo obmedzenie distribúcie plynu odberateľovi plynu, pre ktorého dodávateľ plynu uzatvoril zmluvu o prístupe do distribučnej siete a distribúciu plynu s prevádzkovateľom siete, ak odberateľ plynu podstatne porušuje zmluvu aj po doručení predchádzajúceho písomného upozornenia. Týmto ustanovením nie je dotknuté ustanovenie článku IV. bod 16. týchto obchodných podmienok.
4. Dodávateľ plynu nemá povinnosť dodávať plyn v prípade ukončenia distribúcie plynu do dotknutého odberného miesta zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete vykonaného v súlade s prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, ako aj počas obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete v rozsahu, na ktorý sa obmedzenie alebo prerušenie distribúcie vzťahuje. Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu dodávateľ plynu bezodkladne umožní odberateľovi plynu odobrať plyn v príslušnom odbernom mieste, s prihliadnutím na lehoty ustanovené v prevádzkovom poriadku prevádzkovateľa distribučnej siete. V prípade ukončenia distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu zo strany prevádzkovateľa distribučnej siete, dodávateľ plynu ukončí zmluvu s odberateľom plynu len na základe žiadosti podanej odberateľom plynu.

Článok VIII.

Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávneným odberom plynu odber
 - 1.1 bez uzatvorenej zmluvy
 - 1.1.1 o pripojení k distribučnej sieti,
 - 1.1.2 o združenej dodávke plynu,
 - 1.1.3 o prístupe do distribučnej siete a distribúciu plynu,
 - 1.2 nemeraného plynu,
 - 1.3 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa plynu nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu,
 - 1.4 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 1.5 ak odberateľ plynu neumožnil prevádzkovateľovi distribučnej siete prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ plynu neumožnil prerušenie dodávky plynu,
 - 1.6 ak odberateľ plynu nedodržiaval obmedzenia určené dodávateľom plynu alebo prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 1.7 ak odberateľ plynu nedodržiaval zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
 - 1.8 ak odberateľ plynu opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to prevádzkovateľom distribučnej

siete vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie odberateľ plynu potvrdil.

2. Odberateľ plynu je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere plynu odberateľa plynu meraný meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí ako cena neoprávneného množstva plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí podľa osobitného predpisu⁹.
3. V prípade, že v dôsledku neoprávneného odboru vznikla škoda dodávateľovi plynu, má právo vymáhať od odberateľa plynu 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 plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi plynu poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ plynu uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku plynu podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. 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, a to postupom podľa platnej a účinnej legislatívy.
3. Ak dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn odberateľom plynu, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn.
 - 4.1 deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.2 dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.3 zmluvy, ak pôvodný dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávky plynu,
 - 4.4 dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie.
4. Prevádzkovateľ distribučnej siete najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúciu plynu alebo bezprostredne po tom ako sa dozvie, že dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn oznámi odberateľovi plynu

ČASŤ ŠTVRTÁ

Reklamácia a alternatívne riešenie sporov

Článok X.

Reklamačné konanie

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

⁹ Vyhláška Ministerstva hospodárstva č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

- 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese uvedenej na webovom sídle dodávateľa plynu,
- 3.3 osobne na kontaktných miestach dodávateľa plynu, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým odberateľ plynu uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
 - 4.1 identifikáciu odberateľa plynu
 - 4.1.1 meno a priezvisko,
 - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
 - 4.1.3 zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy,
 - 4.1.4 POD kód odberného miesta,
 - 4.2 popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - 4.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - 4.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
 - 4.5 podpis odberateľa plynu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ plynu nevie identifikovať odberateľa plynu, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ plynu reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ plynu reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ plynu poskytne potrebné informácie. Ak na základe údajov uvedených v reklamácií nie je možné odberateľa plynu identifikovať tak, aby mu mohla byť doručená výzva podľa prvej vety, dodávateľ plynu na takúto reklamáciu neprihliada.
6. Ak odberateľ plynu počas riešenia reklamácie dodávateľom plynu oznámi dodávateľovi plynu nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa plynu sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi plynu.
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 plynu podľa pečiatky došlej pošty,
 - 9.3 pri doručení elektronickej poštou – deň uvedený na e-mailovej správe ako deň prijatia elektronickej pošty.
10. Dodávateľ plynu pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi plynu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu alebo faxom, dodávateľ plynu doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi plynu 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 plynu má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
11. Dodávateľ plynu 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 plynu.
12. Dodávateľ plynu vydá/odošle preukázateľným spôsobom odberateľovi plynu písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Výsledok šetrenia možno zaslať elektronickej poštou vždy, pokiaľ odberateľ plynu v uplatnenej reklamácií 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. Reklamáciu nie je písomná žiadosť odberateľa plynu o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odbe-

ratel plynu spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.

15. Ak vzniknú chyby pri fakturácii plynu nesprávnym odpočtom, odhadom, použitím nesprávnej konštanty, použitím nesprávnej sadzby, početnou chybou a pod., majú odberateľ plynu a dodávateľ plynu nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných čiastok.
16. Dodávateľ plynu je povinný dodržiavať štandardy kvality, evidovať, vyhodnocovať a zverejňovať údaje o štandardoch kvality, a to v súlade s vyhláškou úradu č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom a účinnom znení (ďalej len „štandardy kvality“). Ak dodávateľ plynu nedodrží štandardy kvality a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť odberateľovi plynu kompenzačnú platbu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb bude dodávateľ plynu postupovať v súlade so štandardmi kvality. Vyhodnocovanie štandardov kvality dodávateľ plynu zverejňuje na svojom webovom sídle www.sse.sk.

Článok XI.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Spory, ktoré vzniknú medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu na základe zmluvy, budú prednostne riešené dohodou zmluvných strán. Odberateľ plynu je oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spor s dodávateľom plynu 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 plynu nie je spokojný (alebo ak sa domnieva, že dodávateľ plynu pri vybavovaní reklamácie porušil jeho práva) a odberateľ plynu sa následne obrátil na dodávateľa plynu so žiadosťou o nápravu, ku ktorej sa dodávateľ plynu 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 elektronickej 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 plynu, adresu na doručovanie, elektronickej adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie dodávateľa plynu – názov dodávateľa plynu, 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 plynu podaním návrhu domáha,
 - f) dátum, kedy sa odberateľ plynu obrátil na dodávateľa plynu so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s dodávateľom plynu bol bezvýsledný,
 - g) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, nezohodol 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
 - a) uzavretia dohody podľa § 17 zákon č. 391/2015 Z. z.,
 - b) vydania odôvodneného stanoviska podľa § 18 zákon č. 391/2015 Z. z.,
 - c) odloženia návrhu podľa § 19 zákon č. 391/2015 Z. z.,
 - d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
 - f) vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.
5. Subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov ukončí alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu do 90 dní odo dňa

¹⁰⁾ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom a účinnom znení.

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

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak odberateľ plynu preukáže, že ukončuje odber plynu z odberného miesta z dôvodu zmeny trvalého bydliska, prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
2. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ plynu a odberateľ plynu uzavrujú novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
3. Dodávateľ plynu oznámi odberateľovi plynu alebo splnomocnenému zástupcovi odberateľa plynu 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 plynu bezodkladne informuje odberateľa plynu o dôvodoch neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy. Ak dodávateľ plynu neoznámi v lehote podľa prvej vety odberateľovi plynu alebo splnomocnenému zástupcovi odberateľa plynu, či výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy akceptoval alebo neoznámi dôvody neakceptovania výpovede zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, výpoveď zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy sa považujú za akceptované. Uvedené nemá vplyv na právo dodávateľa plynu podať námietku proti zmene dodávateľa plynu podľa § 17 ods. 11 zákona o energetike.
4. Zmluva zanikne aj z nasledovných dôvodov:
 - a) zánikom dodávateľa plynu,
 - b) zánikom povolenia dodávateľa plynu podľa zákona o energetike.

Článok XIII.

Odstúpenie od zmluvy

1. Odberateľ plynu má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní od uzatvorenia zmluvy.
2. Odberateľ plynu má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - 2.1 dodávateľ plynu v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu odberateľovi plynu,
 - 2.2 dodávateľ plynu je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa plynu,
 - 2.3 k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu. Odberateľ je povinný spolu s odstúpením od zmluvy doručiť aj odňatie súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu.
3. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy, ak
 - 3.1 je odberateľ plynu voči dodávateľovi plynu v omeškaní s úhradou ceny za združenú dodávku plynu alebo iné služby alebo preddávkovú platbu na túto cenu a neuhradí ich ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
 - 3.2 odberateľ plynu má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom plynu, pričom dodávka trvá alebo má trvať v rovnakom čase podľa týchto zmlúv,
 - 3.3 ak odberateľ plynu podstatne poruší zmluvu alebo tieto obchodné podmienky. Za podstatné porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok zo strany odberateľa plynu sa považuje najmä:
 - a) úmyselné poškodenie meracieho zariadenia zo strany odberateľa plynu,
 - b) poškodenie alebo odcudzenie meracieho zariadenia treťou osobou a neoznámenie tejto skutočnosti odberateľom plynu dodávateľovi plynu bez zbytočného odkladu ihneď ako sa o tom odberateľ plynu dozvedel,

- c) neoprávnený odber plynu zistený na odbernom mieste odberateľa plynu,
 - d) zmena účelu využitia dodávaného plynu na iný účel ako pre vlastnú spotrebu plynu v domácnosti,
 - e) porušenie povinnosti odberateľa plynu ustanovenej v čl. V. v bode 2.1 až 2.12 týchto obchodných podmienok,
 - f) iné opakované porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok alebo povinnosti vyplývajúcej z platných a účinných právnych predpisov,
 - g) ak odberateľ plynu 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.
4. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy aj, ak odberateľ plynu 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.
 5. Dodávateľ plynu nezodpovedá za škody spôsobené odstúpením od zmluvy podľa týchto obchodných podmienok.
 6. 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

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu vypovedať bez uvedenia dôvodu. Dodávateľ plynu môže zmluvu vypovedať aj v prípade, že odberateľ plynu nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti do 20 dní od doručenia výzvy dodávateľa na predloženie takéhoto dokladu. Zmluvu možno podľa predchádzajúcej vety vypovedať bez ohľadu na to, či ide 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.
2. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ plynu bezodplatne vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku plynu alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú mu dodávateľ plynu 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 plynu, avšak doručeným najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu alebo zmeny obchodných podmienok.
3. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas 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 článku V. bodu 1.3 týchto obchodných podmienok, a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi plynu najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny, s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi plynu.
4. Ak odberateľ plynu v lehote uvedenej v bode 2. a 3. doručí dodávateľovi plynu 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 plynu 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 plynu. Odberateľ plynu je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu podľa zákona o energetike.
5. Lehota pre výpoveď zmluvy zo strany odberateľa plynu sa považuje za zachovanú, ak bola výpoveď doručená dodávateľovi plynu 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 plynu odvolať, prípadne stomovať, len so súhlasom dodávateľa plynu.
8. Aby výpoveď zmluvy bola platná, na účely jej určítosti, jasnosti a zrozumiteľnosti musí obsahovať POD kód odberného miesta, adresu odberného miesta, meno a priezvisko odberateľa plynu, dátum jeho narodenia a podpis odberateľa plynu. Ak výpoveď zmluvy neobsahuje všetky údaje podľa prvej vety, dodávateľ plynu vyzve odberateľa plynu na doplnenie požadovaných údajov s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ plynu doplní požadované údaje v lehote určenej dodávateľom plynu, lehota na podanie výpovede sa považuje za dodržanú za súčasne splnenej podmienky, že podanie ktorým odberateľ plynu doplnil povinné náležitosti výpovede, bolo dodávateľovi plynu doručené najmenej 3 pracovné dni pred začatím plynutia lehoty na podanie námietky v procese zmeny dodávateľa plynu. Ak odberateľ plynu výpoveď nedoplní vo vyššie uvedenej lehote, táto nebude akceptovaná. V prípade splnomocnenia na výpoveď zmluvy splnomocnenie musí obsahovať podpis odberateľa plynu. 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 plynu alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, že ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu 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 plynu alebo dodávateľa plynu, ktorú odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu 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 23. týchto obchodných podmienok je možné aj cez SMS správu na telefónne číslo alebo e-mail, uvedený dodávateľom plynu na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk, určený dodávateľom plynu 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 plynu a dodávateľ plynu 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 plynu alebo dodávateľ plynu v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu. Posledná známa adresa odberateľa plynu je adresa odberateľa plynu uvedená v zmluve alebo naposledy písomne oznámená adresa odberateľa plynu oznámená dodávateľovi plynu po uzatvorení zmluvy.

6. Odberateľ plynu uvedie pri prvom písomnom právnom úkone spojenom s ukončením (zánikom) zmluvy meno a priezvisko odberateľa plynu, POD kód odberného miesta, ktorého sa tento právny úkon týka, adresu odberného miesta a vlastnoručný podpis. Ak listinné dokumenty podľa prvej vety neobsahujú požadované náležitosti podľa prvej vety, dodávateľ plynu vyzve odberateľa plynu na doplnenie požadovaných údajov s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ plynu doplní požadované údaje v lehote určenej dodávateľom plynu, lehoty súvisiace s ukončením (zánikom) zmluvy podľa prvej vety sa považujú za dodržané. Ak odberateľ plynu listinné dokumenty nedoplní vo vyššie uvedenej lehote, ukončenie (zánik) zmluvy nebude akceptované a na takto odberateľom plynu vykonané právne úkony spojené s ukončením (zánikom) zmluvy, dodávateľ plynu neprihliada.
7. Za platný prejav vôle dodávateľa plynu sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listine vyhotovenej dodávateľom plynu so skenovaným podpisom oprávnených osôb, zastupujúcich dodávateľa plynu. Pokiaľ je za odberateľa plynu ako splnomocniteľa pri uzatváraní, zmene alebo ukončovaní zmluvy uskutočňovaný úkon na základe plnomocnenstva, je dodávateľ plynu 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 plynu (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje odberateľa plynu - fyzickej osoby uvedené v zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku plynu a na účely vymáhania nárokov dodávateľa plynu zo zmluvy.
2. Odberateľ plynu 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 plynu, bude dodávateľ plynu 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 plynu www.sse.sk v časti Dokumenty na stiahnutie.
3. Odberateľ plynu 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 plynu vystupuje ako jedna zo zmluvných strán alebo na zavedenie predzmluvných vzťahov sa súhlas odberateľa plynu na spracovanie osobných údajov nevyžaduje.
4. Poskytnuté osobné údaje musia byť pravdivé a aktuálne. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je odberateľ plynu povinný dodávateľovi plynu informovať o ich zmene písomným oznámením dodávateľovi plynu alebo osobne v zákazníckych centrách dodávateľa plynu.
5. Odberateľ plynu berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť poskytnuté orgánom verejnej moci a iným subjektom podľa všeobecne platných právnych predpisov (napr. súdy, orgány činné v trestnom konaní, prevádzkovatelia distribučnej siete, exekútorské úrady, advokáti, banky, Slovenská pošta, a. s., správne orgány podľa zákon 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 plynu berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť na základe písomnej zmluvy poskytnuté sprostredkovateľom, teda subjektom zmluvne spolupracujúcim s dodávateľom plynu najmä za účelom zabezpečenia právnych služieb, vymáhania nárokov dodávateľa plynu

zo zmluvy a podporných administratívnych a technických služieb. Aktuálny zoznam subjektov, ktorých dodávateľ plynu poveril spracúvaním osobných údajov, je zverejnený na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk v časti Dokumenty na stiahnutie.

6. Odberateľ plynu berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť sprístupnené príjemcom za účelom podpory, správy a vývoja informačného systému a výkonu externého auditu.
7. Podľa § 17 ods. 2 zákona o ochrane osobných údajov dodávateľ plynu po uplynutí platnosti zmluvy zabezpečí bezodkladnú likvidáciu osobných údajov po uplynutí lehôt podľa zákona 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach. Podľa Registratúrneho poriadku a registratúrneho plánu je dodávateľ plynu 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 plynu berie na vedomie, že jeho práva pri spracúvaní osobných údajov ako dotknutej osoby upravuje § 28 a nasl. zákona o ochrane osobných údajov.
9. Odberateľ plynu 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, že 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. týchto obchodných podmienok, môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych zmluvných podmienkach dodávateľa plynu 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 plynu a odberateľ plynu sa zaväzujú, že tieto dôverné informácie budú chrániť a utajovať pred tretími osobami, s výnimkou poskytovania údajov na základe platných právnych predpisov.
4. Odberateľ plynu je pri kontakte so zákazníckou linkou povinný identifikovať sa aspoň tromi nezávislými údajmi (napr. menom a priezviskom, číslom zmluvy, POD kódom, číslom odberného miesta a pod.), ak bude na tento úkon vyzvaný operátorom, najmä pri úkonoch odberateľa plynu 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 plynu sú uvedené na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk.
6. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka dodávateľ plynu odberateľom plynu. 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 plynu a prevádzkového poriadku príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.
7. Informácie o cene za združenú dodávku plynu vrátane jej štruktúry a technických podmienkach dodávky plynu pre odberateľov plynu ako aj informácie o cenníku služieb môže odberateľ plynu získať na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk, alebo prostredníctvom Kontaktných miest dodávateľa plynu. Dodávateľ plynu zverejní cenník plynu v rámci poskytovania univerzálnej služby na webovom sídle dodávateľa plynu www.sse.sk pred jeho účinnosťou.
8. Kontaktné miesta dodávateľa plynu sú zákaznícke centrá dodávateľa plynu, zákaznícka linka pre domácnosti 0850 111 468 alebo e-mail plyn@sse.sk.
9. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
10. Obchodné podmienky dodávateľa plynu nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky dodávateľa plynu schválil.
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.