

# OBCHODNÉ PODMIENKY DODÁVKY PLYNU PRE PODNIKATEĽOV A ORGANIZÁCIE

ÚČINNÉ:  
od 1. 1. 2019

## PRVÁ ČASŤ Predmet úpravy a pojmy

### Článok I. Predmet úpravy

Stredoslovenská energetika, a. s., IČO: 51 865 467, so sídlom Pri Rajčianke 8591/4B, 010 47 Žilina, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sa, vložka č. 10956/L (ďalej len „dodávateľ plynu“) je držiteľom povolenia na dodávku plynu. Tieto obchodné podmienky dodávky plynu (ďalej len „obchodné podmienky“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu 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, vrátane tých, ktoré boli uzatvorené medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu pred účinnosťou týchto obchodných podmienok.

### Článok II. Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. Odberateľom odberateľ plynu (fyzická osoba alebo právnická osoba) odberajúca plyn, ktorý nie je využívaný na vlastnú spotrebu Odberateľa v domácnosti,
  2. Dodávateľom dodávateľ plynu (právnická osoba), ktorá má povolenie na dodávku plynu,
  3. Zmluvou na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie Zmluva o združenej dodávke plynu pre Odberateľov kategórie Maloodber, t.j. pre zákazníkov s celkovou ročnou spotrebou plynu do 641 MWh a pre ostatných zákazníkov Dodávateľa zaradených do tejto skupiny Odberateľov, ktorá zahŕňa prepravu plynu, distribúciu plynu, dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku (ďalej len „Zmluva“),
  4. Prevádzkovateľom distribučnej siete (ďalej aj len „PDS“) plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu,
  5. Obchodnými podmienkami tieto obchodné podmienky dodávky plynu pre zákazníkov s celkovou ročnou spotrebou plynu do 641 MWh a pre ostatných zákazníkov Dodávateľa zaradených do tejto skupiny Odberateľov (ďalej len „OP“), ktoré vydáva Dodávateľ za účelom podrobnejšej úpravy zmluvného vzťahu pri dodávke plynu v zmysle zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“),
  6. distribúciu plynu doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu,
  7. dodávku plynu predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu,
  8. odchýlkou Odberateľa 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. odberným miestom (ďalej len „OM“) miesto odberu plynu vybavené určeným meradlom; za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných Odberateľom sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla PDS,
  10. technickými podmienkami dokument vydaný PDS, ktorý zabezpečuje nediskrimináčné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej siete a závažné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej siete, 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 distribučnú sieť,
11. prevádzkovým poriadkom dokument vydaný PDS 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,
  15. elektronickou faktúrou faktúra vystavená v elektronickej forme,
  16. cenníkom služieb dodávateľa je platný cenník dodávateľa obsahujúci ceny služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou plynu zverejnený na [www.sse.sk](http://www.sse.sk) (ďalej len „cenník služieb Dodávateľa“) vydaný v súlade s vyhláškou úradu č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom,
  17. cenníkom služieb prevádzkovateľa distribučnej siete (ďalej len „cenník služieb PDS“) je cenník obsahujúci ceny služieb PDS spojených s distribúciou plynu uverejnený na webovom sídle PDS vydaný v súlade s vyhláškou úradu č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom.

## DRUHÁ ČASŤ Obchodné podmienky Dodávateľa

### Článok III. Uzatvorenie Zmluvy a jej zmena

1. Pred uzatvorením Zmluvy sú zmluvné strany na vyžiadanie povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára
  - 2.1 v priestoroch zákaznickeho centra alebo iného obchodného miesta Dodávateľa za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, a to na podnet Odberateľa alebo Dodávateľa,
  - 2.2 v mieste sídla Odberateľa alebo v iných miestach za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, ak si Odberateľ návštevu Dodávateľa vyžiadala,
  - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu<sup>1)</sup> osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebudú Odberateľ a Dodávateľ súčasne prítomní pri podpisovaní zmluvy,
  - 2.4 predajom mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa,
  - 2.5 elektronicky za podmienok ustanovených Dodávateľom (napr. prostredníctvom formulára na webovom sídle Dodávateľa),
  - 2.6 telefonicky so súhlasom Dodávateľa, prostredníctvom zaznamenávanej telefonickej linky Dodávateľa s nasledovným zasláním písomného potvrdenia (akceptácie) Dodávateľa preukazujúceho uzatvorenie Zmluvy. Písomným potvrdením sa rozumie aj potvrdenie doručené na e-mail určený Odberateľom, ak o doručenie písomného potvrdenia e-mailom Odberateľ požiada.
3. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom sú tieto obchodné podmienky. Odberateľ musí dostať obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení Zmluvy a ak sa Zmluva uzatvára telefonicky, v danom prípade môže Dodávateľ obznámiť Odberateľa s obchodnými podmienkami doručením obchodných podmienok elektronicky.
4. Tieto obchodné podmienky sa vydávajú v písomnej podobe a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle [www.sse.sk](http://www.sse.sk) 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.

1 § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

dňom, kedy došlo k prejavu súhlasu Odberateľa a Dodávateľa (podľa toho, ktorý z týchto prejavov nastal neskôr) s uzatvorením Zmluvy podľa bodu 2.5 alebo 2.6 tohto článku a účinná dňom začatia dodávky plynu.

6. Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať Zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva v origináli alebo v úradne overenej fotokópii.
7. Uzatvorením Zmluvy Odberateľ potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti, alebo že má súhlas vlastníka nehnuteľnosti na dodávku a distribúciu plynu do OM, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „oprávnený vzťah k nehnuteľnosti“). Dodávateľ má právo požiadať a Odberateľ je povinný na základe požiadavky Dodávateľa predložiť bez zbytočného odkladu doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti. Ak Odberateľ na základe výzvy Dodávateľa nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, Dodávateľ je oprávnený neuzatvoriť Zmluvu s Odberateľom až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti a pre prípad, že Zmluva s Odberateľom už bola uzatvorená je Dodávateľ 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 potvrdzuje, že má uzatvorenú platnú Zmluvu o pripojení s PDS, týkajúcu sa OM, do ktorého má byť dodávka plynu uskutočňovaná. Dodávateľ má právo požiadať Odberateľa a Odberateľ je povinný na základe požiadavky Dodávateľa predložiť bez zbytočného odkladu Dodávateľovi platnú Zmluvu o pripojení alebo potvrdenie PDS o tom, že má Odberateľ uzatvorenú platnú Zmluvu o pripojení s PDS týkajúcu sa OM, do ktorého má byť dodávka plynu uskutočňovaná. Nepredloženie platnej Zmluvy o pripojení alebo potvrdenia PDS o uzatvorenej Zmluve o pripojení sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Odberateľa a Dodávateľ môže v takomto prípade odmietnuť uzatvorenie Zmluvy alebo môže od Zmluvy odstúpiť.
9. V Zmluve sa Dodávateľ zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prepravu plynu do OM Odberateľa a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu.
10. Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy, odmietnutie uzatvorenia Zmluvy Dodávateľ odvodní. Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy najmä v prípade, že na dotknutom OM eviduje Dodávateľ neuhradené peňažné záväzky ako aj v prípade, že o uzatvorenie Zmluvy žiada osoba, ktorá je voči pôvodnému Odberateľovi, voči ktorému Dodávateľ eviduje neuhradené peňažné záväzky, prepojeným podnikom podľa § 3 písm. a) bod 2 zákona o energetike, alebo ak odberateľ plynu za posledných 12 mesiacov podstatným spôsobom porušil Zmluvu alebo neoprávnené odoberal plyn, alebo ak má Odberateľ voči Dodávateľovi neuhradené peňažné záväzky alebo v prípade, ak Odberateľ nesplní interné podmienky Dodávateľa pre posudzovanie bonity Odberateľa. Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy elektronickou alebo telefonickou formou aj v prípade, ak má dôvodné pochybnosti o totožnosti Odberateľa.
11. Zmluva môže byť zmenená na základe požiadavky Odberateľa o zmenu:
  - a) korešpondenčnej adresy,
  - b) údajov Odberateľa resp. identifikačných údajov Odberateľa zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky alebo v inom registri, v ktorom je zapísaný,
  - c) spôsobu úhrady vyúčtovacej faktúry,
  - d) bankového spojenia,
  - e) výšky, periodicity alebo spôsobu úhrady preddavkovej platby,
  - f) údajov odberného miesta,
  - g) tarify.Požiadavka Odberateľa sa považuje za akceptovanú v prípade, že Dodávateľ oznámi Odberateľovi akceptovanie požiadavky alebo si Odberateľ a Dodávateľ začnú plniť povinnosti podľa požiadavky Odberateľa.
12. Zmluva môže byť zmenená Dodávateľom formou oznámenia Odberateľovi pri zmene:
  - a) fakturačného cyklu,
  - b) výšky preddavkových platieb,
  - c) bankového spojenia Dodávateľa,
  - d) identifikačných údajov Dodávateľa zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky,
  - e) korešpondenčnej adresy Dodávateľa,
  - f) spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtovaciu faktúru,
  - g) tarify v zmysle platnej distribučnej kapacity prevádzkovateľa distribučnej siete.

Zmena Zmluvy formou oznámenia Dodávateľa Odberateľovi sa považuje za uskutočnenú v prípade doručenia takéhoto oznámenia Odberateľovi alebo ak si Odberateľ a Dodávateľ začnú plniť povinnosti podľa takéhoto oznámenia Dodávateľa Odberateľovi. Zmena Zmluvy formou oznámenia Dodávateľa Odberateľovi pri určení spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtovaciu faktúru sa považuje za uskutočnenú, ak si Odberateľ a Dodávateľ začnú plniť povinnosti podľa takéhoto oznámenia, ktoré obsahuje návrh Dodávateľa na zmenu spôsobu úhrady preddavkových platieb a úhrady za vyúčtovaciu faktúru Odberateľovi.

13. Za náklady súvisiace so zmenou Zmluvy vyvolané Odberateľom mimo úkonov, ktoré sú zahrnuté v tarifách, účtuje Dodávateľ plynu poplatky podľa platného cenníka služieb Dodávateľa.

#### Článok IV. Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku plynu je stanovená Cenníkom dodávky plynu pre podnikateľov a organizácie – maloobder, pokiaľ sa Dodávateľ s Odberateľom nedohodnú inak.
2. Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
3. Dodávateľ si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného Cenníka služieb stanoveného Dodávateľom. Odberateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že sa s platným Cenníkom Dodávateľa oboznámil.
4. Každá zmena ceny za dodávku plynu uvedenej v Cenníku dodávky plynu pre podnikateľov a organizácie – maloobder bude zverejnená na webovom sídle Dodávateľa [www.sse.sk](http://www.sse.sk).
5. Dodávateľ fakturuje odber plynu podľa údajov zistených PDS odpočtom určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku PDS. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi<sup>2)</sup> vrátane označenia banky a čísla účtu, na ktorý má byť platba pripísaná a informácie o sklade ceny za združenú dodávku plynu podľa ustanovenia § 76 ods. 7 zákona o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu plynu. Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto Odberateľa, pre ktoré je Zmluva uzatvorená najmenej jedenkrát ročne.
7. Doručením „Dohody o platbách za odobratý, ale zatiaľ nevyfakturovaný plyn – faktúra“, ktorá pokrýva obdobie alebo časť obdobia skôr vystavenej „Dohody o platbách za odobratý, ale zatiaľ nevyfakturovaný plyn – faktúra“ sa končí platnosť pôvodnej Dohody o platbách za odobratý, ale zatiaľ nevyfakturovaný plyn v období prekrytia.
8. Dodávateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť zmluvne dohodnutú formu úhrady preddavkových platieb v prípade, ak je z predchádzajúcich úhrad platieb Odberateľa zrejme, že opakovane využíva inú formu úhrady platby, ako má dohodnutú v Zmluve. O zmene formy úhrady platieb bude Odberateľ informovaný vhodnou formou, napríklad písomným oznámením, vo vyúčtovacej faktúre alebo vystavením novej „Dohody o platbách za odobratý, ale zatiaľ nevyfakturovaný plyn – faktúra“. Ak Odberateľ nesúhlasí so zmenou formy úhrady platieb, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť písomnou formou Dodávateľovi.
9. Po zistení skutočného odberu plynu za príslušné fakturačné obdobie vypočíta Dodávateľ rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu plynu a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu plynu. Tento rozdiel bude fakturovaný Odberateľovi vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné OM Odberateľa v cenách platných na obdobie dodávky plynu.
10. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Dodávateľ Odberateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.
11. Dodávateľ vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry Odberateľovi
  - 11.1 bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa,
  - 11.2 poštovým peňažným poukazom,
  - 11.3 započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám alebo voči ostatným pohľadávkam podľa Zmluvy, o čom Odberateľ písomne informuje (napr. vo vyúčtovacej faktúre).

Vyplatenie preplatku poštovým peňažným poukazom sa nerealizuje do zahraničia. Preplatky do výšky 3 eur uhrádza Dodávateľ Odberateľovi bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa. V prípade, že Dodávateľ neeviduje bankový účet

<sup>2)</sup> 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, preplatky do výšky 3 eur môžu byť zohľadnené v nasledujúcej vyúčtovacej faktúre, pokiaľ Odberateľ nepožiadá o vyplatenie takéhoto preplatku.

Dodávateľ je oprávnený jednostranne započítať vzájomné peňažné pohľadávky voči Odberateľovi 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 akékoľvek pohľadávky Dodávateľa súvisiace s plnením Zmluvy (najmä pohľadávky z titulu preddavkových platieb alebo vyúčtovania platieb za dodávku plynu, poplatky za služby), voči akýmkoľvek pohľadávkam Odberateľa voči Dodávateľovi. V prípade, že je Odberateľ v omeškani s úhradou peňažných záväzkov podľa Zmluvy, Dodávateľ má právo Odberateľom uhradené platby započítať najprv na najskôr splatné úroky z omeškania, sankčné poplatky, zmluvné pokuty, poplatky a potom na najskôr splatnú istinu alebo jej časť, a to bez ohľadu na to, že Odberateľ určí, ktorý z peňažných záväzkov si plní.

12. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry Dodávateľom bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má Odberateľ právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi Dodávateľovi najmenej 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 Ceníku služieb Dodávateľa 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,

13.2 bankový prevod,

13.3 poštový peňažný poukaz.

V prípade zahraničnej korešpondenčnej adresy sa nerealizuje spôsob platby prostredníctvom poštového peňažného poukazu.

14. V platobnom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.

15. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, keď bola platba pripísaná na účet Dodávateľa alebo Odberateľa. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.

16. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Odberateľ v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Preddavkovú platbu uhradí Odberateľ v lehote splatnosti preddavkovej platby. V prípade nezaplatenia je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom PDS obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do OM až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od Zmluvy podľa článku XIII. bodu 2.1 týchto OP.

17. V prípade omeškania Odberateľa s úhradou platieb zo Zmluvy v stanovených termínoch, je Dodávateľ oprávnený požadovať od Odberateľa úrok z omeškania vo výške určenej podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

18. Všetky platby za dodávku plynu sa vykonávajú bezhotovostne v peňažných ústavoch alebo u poskytovateľov poštových služieb. Ak Odberateľ využíva 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 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 právo jednostranne zmeniť výšku preddavkovej platby, o čom Odberateľa písomne informuje a zašle mu novú „Dohodu o platbách za odobratý, ale zatiaľ nevyfakturovaný plyn – faktúra“.

20. V prípade, že Odberateľ na základe upomienky uhradí preddavkovú platbu a táto bude pripísaná na účet Dodávateľa v nasledujúcom mesiaci, zaúčtuje sa ako preddavková platba nasledujúceho mesiaca. Týmto Odberateľovi vznikne povinnosť uhradiť faktúru za príslušné obdobie bez zohľadnenia tejto preddavkovej platby. V prípade, že preddavková platba bude na účet Dodávateľa pripísaná pred skončením fakturovaného obdobia, bude vo faktúre riadne zohľadnená.

21. Dodávateľ si môže dohodnúť osobitné platobné podmienky po predchádzajúcom súhlase Odberateľa v prípade, že:

a) je Odberateľ v omeškani s úhradou platby, ktorú má voči Dodávateľovi, a k jej úhrade nedošlo ani v lehote dodatočne určenej Dodávateľom,

b) bol na majetok Odberateľa podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo sa začala likvidácia Odberateľa, alebo sa začalo proti Odberateľovi exekučné konanie, alebo je Odberateľ v predlžení,

c) existuje na základe informácií od nezávislej inštitúcie na trhu sledujúcej hospodárske pomery účastníkov trhu odôvodnená obava, že Odberateľ nebude schopný plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy,

d) má Odberateľ majetkovú účasť v právnickej osobe, ktorá je dlžníkom Dodávateľa,

e) je Odberateľ v postavení ovládanej alebo ovládajúcej osoby vo vzťahu k dlžníkovi Dodávateľa podľa § 66a Obchodného zákonníka,

f) je Odberateľ personálne prepojený s dlžníkom Dodávateľa, a to takým spôsobom, že v orgánoch dlžníka a Odberateľa sú tie isté fyzické osoby alebo osoby v postavení k nim blízkych osôb.

22. Uplatnenie reklamácie podľa čl. X. týchto obchodných podmienok nemá odkladný účinok na splatnosť faktúr.

23. Dodávateľ má právo požadovať od Odberateľa zaplatenie nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku toho, že Odberateľ nezotrval v zmluvnom vzťahu po celú dobu dohodnutú v Zmluve, okrem prípadov kedy je Odberateľ oprávnený podľa Zmluvy alebo týchto OP od Zmluvy odstúpiť.

24. Dodávateľ informuje Odberateľa o vyúčtovacej faktúre a doručuje Odberateľovi vyúčtovaciu faktúru v papierovej forme alebo elektronicke v závislosti od toho, akú formu si Odberateľ vybral. V prípade písomnej vyúčtovacej faktúry, Dodávateľ doručuje vyúčtovaciu faktúru alebo o nej informuje na korešpondenčnú adresu uvedenú Odberateľom, a ak táto výslovne uvedená nie je, na adresu Odberateľa uvedenú v záhlaví Zmluvy. V prípade, že si Odberateľ vybral elektronickejší spôsob doručenia vyúčtovacej faktúry alebo informovania o nej, Dodávateľ doručuje vyúčtovaciu faktúru alebo informuje o vyúčtovacej faktúre na e-mail uvedený Odberateľom, prípadne môžu zmluvné strany so vzájomným súhlasom využiť iný elektronickejší spôsob (napr. webový servis). Podmienky poskytovania služby elektronickejší faktúra sú zverejnené na webovom sídle Dodávateľa [www.sse.sk](http://www.sse.sk).

## TRETIA ČASŤ

### Podmienky dodávky a odberu plynu

#### Článok V.

#### Povinnosti Dodávateľa a povinnosti Odberateľa

1. Dodávateľ je povinný

1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu Odberateľovi formou opakovaných dodávok plynu za podmienok dohodnutých v Zmluve a v OP,

1.2 poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien za dodávku plynu, podmienok dodávky plynu a štruktúry ceny za združenú dodávku plynu,

1.3 uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality<sup>3)</sup>; ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Dodávateľa 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 je povinný

2.1 mať zriadené a pripojené odberné plynové zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými PDS a v súlade s predpismi na zistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,

2.2 mať uzatvorenú Zmluvu s jediným Dodávateľom na dodávku plynu do OM uvedeného v Zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania Zmluvy,

2.3 umožniť PDS montáž a demontáž určeného meradla a umožniť PDS prístup k určenému meradlu,

2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o Odberateľoch PDS,

2.5 informovať Dodávateľa 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 vznikla,

2.6 preukázať Dodávateľovi pri uzatvorení Zmluvy na vyžiadanie doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať

3 Vyhľadka 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.

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 OM, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza,

- 2.7 preukázať počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva na dotknutej nehnuteľnosti alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6 najmä, ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom spochybnil,
- 2.8 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
- 2.9 spĺňať technické podmienky a OP pripojenia do siete stanovené platným prevádzkovým poriadkom príslušného PDS a ostatnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo normatívnymi aktmi,
- 2.10 predložiť na požiadanie Dodávateľa pred uzavretím Zmluvy písomné potvrdenie od pôvodného Dodávateľa, že Odberateľ nemá voči pôvodnému Dodávateľovi peňažné záväzky po lehote splatnosti,
- 2.11 nezasahovať do odberného plynového zariadenia, ktorým sa distribuuje nameraný plyn od hlavného uzáveru plynu k určenému meradlu, bez predchádzajúceho písomného súhlasu PDS,
- 2.12 uhradiť Dodávateľovi 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) a tieto sú spolplatnené podľa cenníka služieb Dodávateľa alebo podľa cenníka služieb PDS,
- 2.13 najmenej 5 dní pred plánovaným zrušením Odberateľa s právnym nástupcom (zlúčenie, splynutie, rozdelenie spoločnosti), oznámiť túto skutočnosť Dodávateľovi. Odberateľ zodpovedá za škodu, ktorá nespĺnením tejto povinnosti Dodávateľovi vznikla. Dodávateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla Odberateľovi, neoznánením skutočností podľa prvej vety Odberateľom,
- 2.14 uhradiť Dodávateľovi cenu za združenú dodávku plynu.

## Článok VI. Dodávka a meranie plynu

1. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje PDS určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla pri OM typu C sa vykonáva v tomto poradí
  - 1.1 prevádzkovateľ distribučnej siete fyzickým odpočtom,
  - 1.2 samoodpočtom Odberateľa, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo príslušnému PDS alebo prostredníctvom Dodávateľa najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
  - 1.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 1.1 týchto OP z dôvodu nedostupnosti meradla a Odberateľ neoznámí stav meradla podľa bodu 1.2 týchto OP, odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
2. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje PDS po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje PDS.
3. Odberateľ je povinný umožniť PDS 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 PDS kontrolu odberného plynového zariadenia OM Odberateľa.
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 PDS 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 o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Prevádzkovateľ distribučnej siete pri výmene určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva plynu, a zá-

roveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa Odberateľ nezúčastní výmeny určeného meradla, je PDS povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladiť demontované určené meradlo minimálne najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla Odberateľom.

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 PDS, resp. technickými podmienkami PDS.
8. Dodávateľ nie je povinný plniť si svoje povinnosti podľa Zmluvy a OP v prípade, že Odberateľ nemá uzavretú platnú a účinnú Zmluvu o pripojení zariadenia odberateľa plynu do distribučnej siete alebo sa OM Odberateľa nepovažuje za pripojené podľa platného prevádzkového poriadku príslušného PDS.

## Článok VII. Obmedzenie, prerušenie a ukončenie dodávky a distribúcie plynu

1. Distribúcia plynu do OM Odberateľa 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 PDS. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia distribúcie plynu nie je Dodávateľ povinný dodávať plyn a zabezpečovať distribučné služby do OM Odberateľa podľa Zmluvy. V uvedených prípadoch nemá Odberateľ nárok na náhradu škody, ušlého zisku, ani žiadnu inú kompenzáciu. Ak Odberateľ neumožní PDS prerušenie alebo obmedzenie distribúcie plynu v zmysle prvej vety tohto bodu OP, bude jeho ďalší odber považovaný za odber v rozpore so Zmluvou.
2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu je PDS v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom PDS, povinný oznámiť Odberateľovi 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Ak sa na tom dohodne PDS s Odberateľom, táto lehota môže byť aj kratšia.
3. Dodávateľ má právo požiadať prevádzkovateľa prepravnej siete a PDS o prerušenie alebo obmedzenie prepravy alebo distribúcie plynu Odberateľovi, pre ktorého Dodávateľ uzatvoril zmluvu o prístupe do prepravnej siete a preprave plynu alebo zmluvu o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu s prevádzkovateľom siete, ak Odberateľ podstatne porušuje Zmluvu aj po doručení predchádzajúceho písomného upozornenia. Týmto ustanovením nie je dotknutý článok IV. bod 16. týchto OP.
4. Dodávateľ nemá povinnosť dodávať plyn v prípade ukončenia distribúcie plynu do dotknutého OM zo strany PDS vykonaného v súlade s prevádzkovým poriadkom PDS, ako aj počas obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu zo strany PDS v rozsahu, na ktorý sa obmedzenie alebo prerušenie distribúcie vzťahuje. Dodávateľ tiež nemá povinnosť dodávať plyn po dobu trvania prerušenia alebo obmedzenia distribúcie plynu do OM, alebo v prípade jej ukončenia z dôvodov, ktoré nezavinil ani nespôsobil a nezodpovedá ani za prípadnú škodu spôsobenú takýmto prerušením, obmedzením alebo ukončením distribúcie plynu do odberného miesta. Po odstránení príčin obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu Dodávateľ v zmysle prevádzkového poriadku PDS umožní Odberateľovi odobrať plyn v príslušnom odbernom mieste. V prípade ukončenia distribúcie plynu do OM Odberateľa zo strany PDS, Dodávateľ ukončí Zmluvu s Odberateľom len na základe žiadosti podanej Odberateľom.
5. Pre účely Zmluvy znamenajú okolnosti vylučujúce zodpovednosť (vyššia moc) také mimoriadne a neodvratiteľné udalosti alebo okolnosti a ich bezprostredné následky, ktoré sú mimo kontrolu ktorejkoľvek zmluvnej strany a ktoré zmluvnej strane zabránia, alebo bezprostredne ovplyvnia riadne a úplné plnenie zmluvných povinností vyplývajúcich zo Zmluvy. Týmito udalosťami môžu byť najmä živelné pohromy, vojna, sabotáž, teroristické akcie, blokáda, požiar, štrajk, epidémia a pod. Rovnaké právne následky, ako sú uvedené prípady vyššej moci, môže mať zmena zákonov Slovenskej republiky alebo iných právnych predpisov, pokiaľ zásadným spôsobom ovplyvnia kontraktálny systém Dodávateľa s dôsledkom nemožnosti jeho kontinuovania a súčasnej nemožnosti hospodársky únosnej alternatívy.

6. Ak sa Zmluva uzatvára pre OM, na ktorom je prerušená distribúcia plynu alebo je demontované určené meradlo a PDS obnovenie distribúcie plynu spoplatňuje podľa cenníka služieb PDS. Odberateľ je povinný uhradiť náklady spojené s obnovením distribúcie spoplatnené podľa cenníka služieb PDS a cenníka služieb Dodávateľa.

### Článok VIII.

#### Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely OP 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 distribúcii plynu,
  - 1.2 nameraného plynu,
  - 1.3 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa 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 PDS,
  - 1.5 ak Odberateľ neumožnil PDS prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ neumožnil prerušenie dodávky plynu,
  - 1.6 ak Odberateľ nedodržiaval obmedzenia určené Dodávateľom alebo PDS,
  - 1.7 ak Odberateľ nedodržiaval zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
  - 1.8 ak Odberateľ opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to PDS vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie Odberateľ potvrdil.
2. Odberateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere plynu Odberateľa 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 predpisu<sup>4)</sup>.
3. V prípade, že v dôsledku neoprávneného odberu vznikla škoda Dodávateľovi, má právo vymáhať od Odberateľa 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. Prevádzkovateľ distribučnej siete najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu alebo bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn oznámi odberateľovi plynu
  - 4.1 deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie,
  - 4.2 dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
  - 4.3 zánik 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.

## ŠTVRTÁ ČASŤ

### Reklamácia a alternatívne riešenie sporov

#### Článok X.

#### Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do OM Odberateľa (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ 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 (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť
  - 3.1 písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese uvedenej na webovom sídle Dodávateľa [www.sse.sk](http://www.sse.sk),
  - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese uvedenej na webovom sídle Dodávateľa [www.sse.sk](http://www.sse.sk),
  - 3.3 osobne na Kontaktných miestach Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
  - 4.1 identifikáciu Odberateľa
    - 4.1.1 meno a priezvisko alebo obchodné meno,
    - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
    - 4.1.3 zákaznícke číslo resp. číslo Zmluvy,
    - 4.1.4 POD kód odberného miesta,
  - 4.2 presný 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 alebo osoby oprávnenej konať za Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie. Ak na základe údajov uvedených v reklamacii nie je možné Odberateľa identifikovať tak, aby mu mohla byť doručená výzva podľa prvej vety, Dodávateľ na takúto reklamáciu neprihliada.
6. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
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 podľa pečiatky došlej pošty,
  - 9.3 pri doručení elektronickej poštou – deň uvedený na e-mailovej správe ako deň prijatia elektronickej pošty.
10. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov e-mailom alebo faxom, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi 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

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

nemusi doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

11. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis<sup>5)</sup> neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom.
12. Dodávateľ vydá/odošle preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. V prípade potreby súčinnosti tretích osôb môže byť doba riešenia reklamácie predĺžená o 5 dní v zmysle osobitného predpisu. Výsledok šetrenia možno zaslať elektronickou poštou vždy, pokiaľ Odberateľ v uplatnenej reklamácií výslovne neuviede, že žiada výsledok prešetrenia reklamácie zaslať využitím poštových služieb.
13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddávkových platieb alebo výúčtovacej faktúry.
14. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
15. Ak vzniknú chyby pri fakturácii plynu nesprávnym odpočtom, odhadom, použitím nesprávnej konštanty, použitím nesprávnej sadzby, početnou chybou a pod., majú Odberateľ a Dodávateľ nárok na vyrovnanie nesprávne fakturovaných čiastok.
16. Dodávateľ 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 nedodrží štandardy kvality a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť Odberateľovi kompenzačnú platbu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade so štandardmi kvality. Vyhodnocovanie štandardov kvality Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle [www.sse.sk](http://www.sse.sk).

## Článok XI.

### Alternatívne riešenie sporov

1. Spory, ktoré vzniknú medzi Dodávateľom a Odberateľom na základe Zmluvy, budú prednostne riešené dohodou zmluvných strán. Odberateľ je oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spor s Dodávateľom, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a Odberateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
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 [urso@urso.gov.sk](mailto:urso@urso.gov.sk).
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje
  - 3.1 meno, priezvisko a elektronickú alebo poštovú adresu Odberateľa, ak ide o fyzickú osobu alebo názov, sídlo a elektronickú adresu, ak ide o právnickú osobu,
  - 3.2 názov a sídlo Dodávateľa,
  - 3.3 predmet sporu,
  - 3.4 odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
  - 3.5 označenie, čoho sa Odberateľ domáha.
4. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží Odberateľ bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
5. Dodávateľ a Odberateľ ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši neustranne s cieľom jeho urovňania. Lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
6. Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

## PIATA ČASŤ

### Zánik zmluvného vzťahu

#### Článok XII.

##### Zánik Zmluvy všeobecne

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak Odberateľ preukáže, že ukončuje odber plynu z OM z dôvodu prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu. Vzájomným súhlasom zmluvných strán možno z dôvodov uvedených v tomto bode ukončiť Zmluvu aj prostredníctvom zaznamenaného telefonického hovoru alebo elektronicky, v prípade, že bola takýmto spôsobom Zmluva aj uzatvorená.
2. Ak počas platnosti Zmluvy Dodávateľ a Odberateľ uzavru novú Zmluvu týkajúcu sa toho istého OM, dňom nadobudnutia účinnosti novej Zmluvy pôvodná Zmluva zanikne.
3. Dodávateľ oznámi Odberateľovi alebo splnomocnenému zástupcovi Odberateľa akceptáciu výpovede Zmluvy alebo odstúpenia od Zmluvy do 10 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 bezodkladne informuje Odberateľa o dôvodoch neakceptovania výpovede Zmluvy alebo odstúpenia od Zmluvy. Ak Dodávateľ neoznámí v lehote podľa prvej vety Odberateľovi alebo splnomocnenému zástupcovi Odberateľa, 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 podať námietku proti zmene Dodávateľa podľa § 17 ods. 11 zákona o energetike.
4. Zmluva zanikne aj z nasledovných dôvodov:
  - a) zánikom Dodávateľa,
  - b) zánikom povolenia Dodávateľa podľa zákona o energetike,
  - c) smrťou Odberateľa alebo právoplatným vyhlásením Odberateľa za mŕtveho, ktorý je fyzickou osobou podnikateľom,
  - d) zánikom Odberateľa, ktorý je právnickou osobou bez právneho nástupcu.
5. V prípade, že je Zmluva uzatvorená pre viac OM, môže dôjsť k ukončeniu zmluvného plnenia pre každé OM samostatne, ak sú splnené podmienky v Zmluve alebo tieto OP.

#### Článok XIII.

##### Odstúpenie od Zmluvy

1. Odberateľ má právo bezodplatne odstúpiť od Zmluvy, ak
  - 1.1 Dodávateľ v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu Odberateľovi,
  - 1.2 Dodávateľ je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo Zmluvy a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy Odberateľa,
  - 1.3 dôjde 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.
2. Dodávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy, ak
  - 2.1 je Odberateľ voči Dodávateľovi v omeškaní s úhradou ceny za združenú dodávku plynu alebo iné služby alebo preddávkovej platby na túto cenu a neuhradí ich ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
  - 2.2 Odberateľ má v čase trvania Zmluvy uzatvorenej aj Zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého OM s iným Dodávateľom, pričom dodávka trvá alebo má trvať v rovnakom čase podľa týchto zmlúv,
  - 2.3 došlo k prerušeniu distribúcie do odberného miesta Odberateľa zo strany PDS z dôvodu, že:
    - a) došlo k bezprostrednému ohrozeniu života, zdravia alebo majetku osôb,
    - b) Odberateľ odoberá plyn zariadeniami, ktoré ovplyvňujú kvalitu a spoľahlivosť dodávky plynu, a ak Odberateľ nezabezpečil obmedzenie týchto vplyvov dostupnými technickými prostriedkami,a toto prerušenie distribúcie trvá dlhšie ako jeden mesiac,
  - 2.4 ak Odberateľ podstatne poruší Zmluvu alebo obchodné podmienky. Za podstatné porušenie Zmluvy alebo týchto OP zo strany Odberateľa sa považuje najmä:
    - a) úmyselné poškodenie meracieho zariadenia zo strany Odberateľa,

<sup>5)</sup> 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 znení neskorších predpisov.

- b) poškodenie alebo odcudzenie meracieho zariadenia treťou osobou a oznámenie tejto skutočnosti Odberateľom Dodávateľovi bez zbytočného odkladu ihneď ako sa o tom Odberateľ dozvedel,
  - c) neoprávnený odber plynu zistený na odbernom mieste Odberateľa,
  - d) porušenie povinnosti Odberateľa ustanovenej v čl. V. v bode 2.1 až 2.13 týchto OP,
  - e) iné opakované porušenie Zmluvy alebo týchto OP alebo povinnosti vyplývajúcej z platných a účinných právnych predpisov,
  - f) omeškanie so zaplatením zmluvných pokút, úrokov z omeškania a iných platieb podľa Zmluvy alebo OP,
  - g) začatie konkurzného konania na majetok Odberateľa,
  - h) podanie návrhu na povolenie reštrukturalizácie majetku Odberateľa,
  - i) vstup Odberateľa do likvidácie,
  - j) ak Odberateľ nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu alebo platbu podľa týchto OP (zmluvné pokuty, úroky z omeškania atď.) ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke.
3. Dodávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy aj, ak dôjde k zrušeniu Odberateľa a prechodu práv a povinností Odberateľa na právneho nástupcu Odberateľa. Dodávateľ má právo z tohto dôvodu odstúpiť od Zmluvy do 30 dní od zrušenia Odberateľa.
  4. Dodávateľ nezodpovedá za škody spôsobené odstúpením od Zmluvy podľa týchto OP.
  5. 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 alebo Dodávateľ vypovedať bez uvedenia dôvodu.  
Dodávateľ môže Zmluvu vypovedať aj v prípade, ak Odberateľ 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 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.
2. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny Dodávateľa podľa zákona o energetike. Ak Odberateľ nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, Zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny Dodávateľa, o ktorú Odberateľ v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.
3. Lehota pre výpoveď Zmluvy zo strany Odberateľa, alebo vyjadrenie nesúhlasu s jej predĺžením, sa považuje za zachovanú v prípade doručenia výpovede (nesúhlasu) Dodávateľovi najneskôr posledný deň takejto lehoty.
4. V prípade vypovedania Zmluvy v súlade so Zmluvou alebo OP bude Zmluva ukončená bez poplatku.
5. Už raz podanú výpoveď Zmluvy môže Odberateľ odvolať, prípadne stornovať, len so súhlasom Dodávateľa.
6. Aby výpoveď Zmluvy bola platná, na účely jej určitosti, jasnosti a zrozumiteľnosti musí obsahovať POD kód odberného miesta, adresu odberného miesta, obchodné meno, sídlo a IČO Odberateľa a podpis Odberateľa v prípade, že ide o fyzickú osobu alebo POD kód odberného miesta, adresu odberného miesta, obchodné meno, sídlo a IČO Odberateľa a podpis osoby oprávnenej konať za Odberateľa v prípade, že ide o právnickú osobu. Ak výpoveď Zmluvy neobsahuje všetky údaje podľa prvej vety, Dodávateľ vyzve Odberateľa na doplnenie požadovaných údajov s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ doplní požadované údaje v lehote určenej Dodávateľom, lehota na podanie výpovede sa považuje za dodržanú za súčasne splnenej podmienky, že podanie ktorým Odberateľ doplnil povinné náležitosti výpovede, bolo Dodávateľovi doručené najmenej 3 pracovné dni pred začatím plynutia lehoty na podanie námietky v procese zmeny Dodávateľa. Ak Odberateľ výpoveď nedoplní vo vyššie uvedenej lehote, táto nebude akceptovaná. V prípade splnomocnenia na výpoveď Zmluvy splnomocnenie musí obsahovať podpis Odberateľa ak ide o fyzickú osobu alebo podpis osoby oprávnenej konať za Odberateľa ak ide o právnickú osobu. 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.

## ŠIESTA ČASŤ Ostatné dojednania

### Článok XV. Doručovanie

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti Odberateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, že ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré Odberateľ alebo Dodávateľ zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely Zmluvy považujú za doručené druhej strane (alebo osobe ňou splnomocnenou na prebranie 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 alebo Dodávateľa, ktorú Odberateľ alebo Dodávateľ 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 24. týchto OP je možné aj cez SMS správu na telefónne číslo alebo e-mail, uvedený Dodávateľom na webovom sídle Dodávateľa [www.sse.sk](http://www.sse.sk), určený Dodávateľom na účely aktivácie alebo deaktivácie elektronickej faktúry.
4. Odberateľ a Dodávateľ sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy /e-mail/ v lehote uvedenej v článku V. bode 2.5 týchto OP. Ak Odberateľ 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 je adresa Odberateľa uvedená v Zmluve alebo naposledy písomne oznámená adresa Odberateľa oznámená Dodávateľovi po uzatvorení Zmluvy.
5. Odberateľ uvedie pri prvom písomnom právnom úkone spojenom s ukončením (zánikom) Zmluvy obchodné meno Odberateľa, POD kód odberného miesta, ktorého sa tento právny úkon týka, adresu OM a vlastnoručný podpis osoby alebo osôb oprávnených konať v mene Odberateľa ak ide o právnickú osobu a odtlačok pečiatky Odberateľa. Ak listinné dokumenty podľa prvej vety neobsahujú požadované náležitosti podľa prvej vety, Dodávateľ vyzve Odberateľa na doplnenie požadovaných údajov s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 5 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ doplní požadované údaje v lehote určenej Dodávateľom, lehoty súvisiace s ukončením (zánikom) Zmluvy podľa prvej vety sa považujú za dodržané. Ak Odberateľ listinné dokumenty nedoplní vo vyššie uvedenej lehote, ukončenie (zánik) Zmluvy nebude akceptované a na takto Odberateľom vykonané právne úkony spojené s ukončením (zánikom) Zmluvy, Dodávateľ neprihliada.
6. Za platný prejav vôle Dodávateľa sa považuje aj taký prejav, ktorý je uskutočnený na listine vyhotovenej Dodávateľom so skenovaným podpisom oprávnených osôb, zastupujúcich Dodávateľa. Pokiaľ je za Odberateľa ako splnomocniteľa pri uzatváraní, zmene alebo ukončovaní Zmluvy uskutočňovaný úkon na základe splnomocnenia, je Dodávateľ oprávnený požadovať úradne overený podpis splnomocniteľa.

### Článok XVI. Ochrana osobných údajov

1. V súlade so zákonom o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a nariadenia EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len „nariadenie“) Dodávateľ (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje Odberateľa - fyzickej osoby uvedené v Zmluve na účel jednoznačnej

identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku plynu a na účely vymáhania nárokov Dodávateľa zo Zmluvy.

2. Kontakt na zodpovednú osobu Dodávateľa výlučne v súvislosti s ochranou osobných údajov je [dpo@sse.sk](mailto:dpo@sse.sk).
3. Odberateľ podľa čl. 13 nariadenia je informovaný, že jeho osobné údaje uvedené v Zmluve, ktoré sú nevyhnuté na jeho jednoznačnú identifikáciu v informačných systémoch Dodávateľa, bude Dodávateľ spracúvať na účely uzatvorenia a plnenia Zmluvy a všetkých vzťahov so Zmluvou súvisiacich podľa zákona o energetike. Informácie a poučenie o právach podľa čl. 13 nariadenia sú dostupné na webovom sídle Dodávateľa [www.sse.sk](http://www.sse.sk) v časti Dokumenty na stiahnutie.
4. Odberateľ bol poučený o povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje. Podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) nariadenia, ak spracúvanie osobných údajov je nevyhnuté na plnenie Zmluvy, v ktorej Odberateľ vystupuje ako jedna zo zmluvných strán alebo na zavedenie predzmluvných vzťahov sa súhlas Odberateľa na spracovanie osobných údajov nevyžaduje.
5. Poskytnuté osobné údaje musia byť pravdivé a aktuálne. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je Odberateľ povinný Dodávateľa informovať o ich zmene písomným oznámením Dodávateľovi alebo osobne v zákaznických centrách Dodávateľa.
6. Odberateľ berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť poskytnuté príjmom ako sú súdy, orgány činné v trestnom konaní, prevádzkovatelia distribučnej siete, exekútorské úrady, advokáti, banky, Slovenská pošta, a. s., správne orgány podľa zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, iný oprávnený subjekt na základe osobitných predpisov, subjekty zmluvne spolupracujúce s Dodávateľom najmä za účelom zabezpečenia právnych služieb, vymáhania nárokov Dodávateľa zo Zmluvy a podporných administratívnych, telekomunikačných a technických služieb za účelom podpory, správy a vývoja informačného systému a výkonu externého auditu a RTVS (koncesionárske poplatky).
7. Dodávateľ 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 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, pokiaľ neexistuje žiadny ďalší právny dôvod pre ich spracúvanie.
8. Odberateľ berie na vedomie, že jeho práva pri spracúvaní osobných údajov ako dotknutej osoby upravuje čl. 16 až čl. 23 nariadenia.
9. Odberateľ má ako dotknutá osoba práva požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom týkajúcim sa dotknutej osoby a práva na ich opravu alebo vymazanie alebo obmedzenie spracúvania alebo práva namietat' proti spracúvaniu, ako aj práva na prenosnosť údajov.
10. V prípade, ak sa Odberateľ domnieva, že jeho práva na ochranu osobných údajov boli porušené, môže podať sťažnosť na Úrade na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 12, 820 07 Bratislava.

## Článok XVII.

### Záverečné ustanovenia

1. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v Zmluve a v OP, sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. V prípade, že

sa niektoré ustanovenia týchto OP 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 OP a Zmluvy.

2. Za nedodržanie Zmluvy alebo týchto obchodných podmienok s výnimkou článku IV. bodu 16. týchto OP, môže byť v Zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych zmluvných podmienkach Dodávateľa primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
3. Všetky údaje a informácie obchodného charakteru, ktoré vyplývajú z uzatvorenia Zmluvy alebo pri činnostiach zabezpečujúcich naplnenie Zmluvy, budú považovať zmluvné strany za dôverné. Dodávateľ a Odberateľ sa zaväzujú, že tieto dôverné informácie budú chrániť a utajovať pred tretími osobami, s výnimkou poskytovania údajov na základe platných právnych predpisov.
4. Odberateľ je pri kontakte so zákazníckou linkou povinný identifikovať sa aspoň tromi nezávislými údajmi (napr. IČO-m, číslom Zmluvy, POD kódom, číslom odberného miesta a pod.), ak bude na tento úkon vyzvaný operátorom, najmä pri úkonoch Odberateľa týkajúcich sa zmeny alebo zániku Zmluvy z dôvodu ochrany zmluvných údajov. Akákoľvek komunikácia so zákaznickými službami môže byť elektronicky zaznamenaná a zdokumentovaná, v súlade s príslušnými právnymi predpismi, najmä zákonom o ochrane osobných údajov.
5. Informácie o právach Odberateľa sú uvedené na webovom sídle Dodávateľa [www.sse.sk](http://www.sse.sk).
6. Odchýliť sa od týchto OP je možné iba na základe Zmluvy a iba v tých ustanoveniach, ktorých zmena nebude odporovať obsahu a účelu týchto OP Dodávateľa a prevádzkového poriadku príslušného PDS.
7. Informácie o cene za združenú dodávku plynu vrátane jej štruktúry a podmienkach dodávky a distribúcie plynu, ako aj informácie o Cenníku služieb, môže Odberateľ získať na webovom sídle Dodávateľa [www.sse.sk](http://www.sse.sk), alebo prostredníctvom Kontaktných miest Dodávateľa.
8. Kontaktné miesta Dodávateľa sú zákaznicke centrá Dodávateľa a zákaznická linka. Kontakty Dodávateľa a kontaktný formulár Dodávateľa sú dostupné na webovom sídle [www.sse.sk/kontakty](http://www.sse.sk/kontakty).
9. Dodávateľ je oprávnený tieto OP meniť alebo dopĺňať. Dodávateľ zverejní aktuálne znenie OP alebo ich zmenu na svojom webovom sídle [www.sse.sk](http://www.sse.sk). Odberateľ je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou OP písomným oznámením, doručeným Dodávateľovi do 30 dní odo dňa, kedy boli zmenené OP zverejnené. Ak sa tak nestane, OP v ich zmenenom znení nadobúdajú účinnosť dňom uvedenom v OP v ich zmenenom znení, ak Odberateľ po ich zverejnení pokračuje v odbere plynu. Ak Odberateľ v lehote 30 dní odo dňa zverejnenia vyjadri svoj nesúhlas so zmenou OP a nedôjde k dohode, je Odberateľ oprávnený Zmluvu v uvedenej lehote vypovedať s výpovednou lehotou v dĺžke podľa príslušného právneho predpisu v závislosti od toho, či sa jedná o Zmluvu na dobu určitú alebo o Zmluvu na dobu neurčitú. Ak príslušný právny predpis dĺžku výpovednej lehoty neustanovuje, platí, že výpovedná lehota je dva mesiace (výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená).
10. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné OP. 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.