



ÚVODNÉ USTANOVENIA

- prípojených viac ako 100 000 odberných miest (ďalej len „**regionálna distribučná sústava**“).
- „**prevádzkovým poriadkom**“ je dokument vydaný PDS a schválený úradom (prípadne prevzatý vzorový prevádzkový poriadok vydaný úradom) upravujúci podmienky prevádzky distribučnej sústavy, ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu a elektrinou. Platné znenie prevádzkového poriadku je zverejnené na webovom sídle PDS,
 - „**technickými podmienkami**“ je dokument vydaný PDS, ktorý zabezpečuje nediskriminačný, transparentný, bezpečný prístup, pripojenie a prevádzkovanie distribučnej sústavy, určuje technické podmienky prístupu a pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej sústavy a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej sústavy,
 - „**určeným meradiom**“ je prostriedok podliehajúci metrologickej kontrole v zmysle aktuálneho platného legislatívy, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie,
 - „**inteligentným meracím systémom**“ je súbor zložený z určených meradiel a ďalších technických prostriedkov, ktorý umožňuje zber, spracovanie a prenos nameraných údajov o výrobe alebo spotrebe elektriny, ako aj poskytovanie týchto údajov účastníkom trhu,
 - „**cenou za dodávku elektriny**“ je:
 - a) cena za dodávku elektriny nepodliehajúca cenovej regulácii úradu (ďalej len „**cena nepodliehajúca cenovej regulácii**“):
 - ako tarifná cena podľa zvoleného tarifného produktu dodávky elektriny odkazom na neregulovaný cenník Dodávateľa (ďalej len „**tarifná cena**“), alebo
 - ako pevná cena dohodnutá v zmluve v pevnej výške po dobu trvania zmluvy na dobu určitú (ďalej len „**pevná cena**“), alebo
 - ako dynamická cena so spôsobom jej určenia uvedeným v zmluve, ktorej výška odráža zmeny cien na denných a vnútrodenných trhoch s elektrinou v časových intervaloch, ktoré zodpovedajú najmenej frekvencii vysporiadania obchodov na týchto trhoch (ďalej len „**dynamická cena**“), alebo
 - ako cena stanovená dohodou zmluvných strán uvedená v zmluve, ktorá nie je pevnou cenou (ďalej len „**cena dohodou**“) a
 - b) cena za dodávku elektriny podliehajúca cenovej regulácii úradu určená podľa zvolenej sadzby dodávky elektriny odkazom na regulovaný cenník Dodávateľa (ďalej len „**cena regulovaná úradom**“); maximálna výška ceny regulovanej úradom je určená úradom v cenovom rozhodnutí pre dodávku elektriny,
 - „**cenínikom dodávky elektriny**“ je:
 - a) ceník Dodávateľa obsahujúci ceny nepodliehajúce cenovej regulácii a podmienky ich uplatnenia v produktovom rade VSE (ďalej len „**neregulovaný cenník**“); neregulovaný ceník v platnom a účinnom znení je zverejnený na webovom sídle Dodávateľa a
 - b) ceník Dodávateľa obsahujúci ceny regulované úradom a podmienky ich uplatnenia v produktovom rade VSE (ďalej len „**regulovaný cenník**“), ktorý Dodávateľ vydáva v súlade s platným cenovým rozhodnutím pre dodávku elektriny; regulovaný ceník v platnom a účinnom znení je zverejnený na webovom sídle Dodávateľa,
 - „**cenovým rozhodnutím**“ je spoločný výraz pre:
 - a) cenové rozhodnutie úradu, ktorým úrad schvaľí alebo určí Dodávateľovi ceny za dodávku elektriny odberateľom elektriny pre zraniteľných odberateľov elektriny mimo domácností v jeho platnom znení (v texte aj ako „**cenové rozhodnutie pre dodávku elektriny**“),
 - b) cenové rozhodnutie úradu, ktorým úrad schvaľí alebo určí PDS ceny za prístup do distribučnej sústavy a distribúciu elektriny v jeho platnom znení (ďalej len „**cenové rozhodnutie pre distribúciu elektriny**“),
 - c) cenové rozhodnutie úradu, ktorým úrad schvaľí Dodávateľovi ako dodávateľovi poslednej inštancie ceny za dodávku elektriny dodávateľom poslednej inštancie v jeho platnom znení,
 - d) cenové rozhodnutie úradu, ktorým úrad schvaľí alebo určí OKTE tarify za poskytovanie systémových služieb a prevádzkovanie systému v elektroenergetike v platnom znení (ďalej len „**cenové rozhodnutie pre TSS a TPS**“), alebo
 - e) iné rozhodnutie úradu vydané pre regulovaný súbor (dodávateľa elektriny, PDS, OKTE a pod.) v konaní o cenovej regulácii podľa zákona o regulácii;
- Ak dôjde k oneskoreniu pri schvaľovaní alebo určení cien podliehajúcich cenovej regulácii a úrad z tohto dôvodu dočasne určí ceny a podmienky ich uplatňovania predbežným opatrením podľa zákona o regulácii, odkazy na cenové rozhodnutie uvedené v týchto obchodných podmienkach vo vzťahu k cenám a podmienkam ich uplatňovania určeným v takomto predbežnom opatrení sa dočasne nahrádzajú odkazmi na príslušné rozhodnutie úradu o predbežnom opatrení. Ak v súlade s príslušnými právnymi predpismi úrči počas krízovej regulácie regulované ceny a podmienky ich uplatnení iný orgán verejnej moci, odkazy na cenové rozhodnutia uvedené v týchto obchodných podmienkach vo vzťahu k takto určeným cenám a podmienkam ich uplatňovania sa dočasne nahrádzajú odkazmi na rozhodnutia alebo právne predpisy, ktorými orgán verejnej moci úrči takto ceny a podmienky ich uplatňovania,
- „**cenínikom služieb Dodávateľa**“ je platný ceník Dodávateľa obsahujúci ceny služieb a výkonov súvisiacich s dodávkou elektriny zverejnený na webovom sídle Dodávateľa,
 - „**cenínikom služieb PDS**“ je platný ceník PDS obsahujúci ceny neregulovaných služieb PDS súvisiacich s distribúciou elektriny zverejnený na webovom sídle PDS,
 - „**cenínikom za distribúciu elektriny**“ je ceník za prístup, distribučnej sústavy a distribúciu elektriny vypracovaný PDS v súlade s platným cenovým rozhodnutím pre distribúciu elektriny; ceník za distribúciu elektriny v platnom a účinnom znení je zverejnený na webovom sídle PDS,
 - „**upomenkou**“ je písomné upozornenie Odberateľa na podstatné porušovanie zmluvy spôsobené omeškaním Odberateľa s uhradením akéhokoľvek peňažného záväzku Odberateľa podľa zmluvy,
 - „**organizátorom skrídového trhu s elektrinou**“ je spoločnosť CE a.s., so sídlom Mlynské nivy 48, 821 09 Bratislava, IČO: S567 862, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Bratislave III, oddiel: Sa, vložka č. S-0087/8 (ďalej aj ako „**OKTE**“).

- „prevádzkovým poriadkom OKTE“ je dokument vydaný OKTE na schválenie úradom, upravujúci podmienky vykonávania činnosti OKTE, ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu s elektrinou. Platné znenie prevádzkového poriadku OKTE je zverejnené na webovom sídle OKTE.
 - „zákonom o energetike“ je zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - „zákonom o regulácii“ je zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov,
 - „zákonom o metrologii“ je zákon č. 157/2018 Z. z. o metrologii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - „obchodným zákonníkom“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov,
 - „zákonom o DPH“ je zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov,
 - „zákonom o SpD“ je zákon č. 609/2007 Z. z. o spotrebnej dani z elektriny, uhlia a zemného plynu a o zmene a doplnení zákona č. 98/2004 Z. z. o spotrebnej dani z minerálneho oleja v znení neskorších predpisov,
 - „predpismi ochrany osobných údajov“ sú akékoľvek všeobecne záväzné právne predpisy týkajúce sa ochrany osobných údajov, ktoré sú účinné v čase uzatvorenia zmluvy alebo, ktoré sa stanú účinnými alebo sa začnú aplikovať neskôr, a to najmä nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracovávaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - „zmluvou o pripojení“ je zmluva, ktorej predmetom je záväzok PDS zabezpečiť v distribučnej sústave kapacitu na pripojenie odborného odberateľa elektriny v zmluvne dohodnutej výške a po splnení obchodných podmienok a technických podmienok pripojiť takéto zaradenie odberateľa elektriny k distribučnej sústave PDS,
 - „pravidlami trhu“ je vyhláška úradu č. 207/2023 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou, obsahové náležitosti prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústav, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou a rozsah obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy v znení neskorších predpisov,
 - „EIC kódom“ je identifikátor odborného miesta – šesťznamenný kód priradený podľa štandardu zjednocujúceho prevádzkovateľom, vydávaný lokálnym vydavateľom identifikačných čísel alebo nim spinomocnenou osobou,
 - „Zákazníckym centrom“ je ktorokoľvek Zákaznícke centrum Dodávateľa pre Odberateľov, ako s. pred 01. 07. 2025 a pre Odberateľov, ktorí uzavreli zmluvu od 01. 07. 2025 s Dodávateľom v produktovom rade VSE,
 - „webovým sídlom Dodávateľa“ je webové sídlo www.vse.sk,
 - „diagramom odboru“ je postupnosť hodnôt priemerných hodinových výkonov v MWh s presnosťou na tri desatinné miesta za každú obchodnú hodinu. Prvá obchodná hodina začína o 00.00 hod. a končí o 01.00 hod. Posledná obchodná hodina začína o 23.00 hod. a končí o 00.00 hod. nasledujúceho dňa;
 - „energetickým zariadením“ je zariadenie, ktoré slúži na výrobu, uskladňovanie, pripojenie, prenos, distribúciu, prepravu alebo dodávku elektriny alebo poskytovanie flexibility,
 - „maximálnou rezervovanou kapacitou“ (ďalej aj ako „MRK“) je maximálna hodnota výkonu, ktorý PDS zabezpečuje užívateľovi sústavy na pripojenie a ktorý užívatel distribučnej sústavy nesmie prekročiť; na úrovni veľmi vysokého napätia (VVN) a vysokého napätia (VN) je MRK hodnota štvrthodinového elektrického činného výkonu (dohodnutá v zmluve o pripojení do distribučnej sústavy) na úrovni nízkeho napätia (NN) sa MRK rovná hodnote rezervovanej kapacity určenej menovitou hodnotou hlavného ističa v ampérach; pre odborné miesta na napäťovej úrovni NN vybavené určeným meradlom s meraním štvrthodinového činného výkonu s mesačným odpočtom môže byť rezervovaná kapacita zmluvne dohodnutá v nižšej hodnote ako je hodnota zodpovedajúca hodnote hlavného ističa v ampérach alebo kW,
 - „rezervovanou kapacitou“ je podiel na MRK odborného miesta, ktorý bol dohodnutý v zmluve o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny alebo v rámcovej distribučnej zmluve.
- 2.2 Definícia pojmov a slovných spojení podľa predchádzajúceho bodu 2.1 platí rovnako pre ich jednotlivé aj množné číslo a tieto pojmy a slovné spojenia majú význam daný príslušnou definíciou aj pri ich použití v akékoľvek inej listine alebo dokumente vytváranom v súvislosti so zmluvou, pokiaľ sa v ňom nenachádza odlišná definícia.
- 2.3 Pokiaľ sú v týchto obchodných podmienkach alebo v zmluve odkazy na ustanovenia právnych predpisov a/alebo právne predpisy, ktoré boli medzitým zmenené, opätovne prijaté alebo priamo či nepriamo nahradené inými ustanoveniami právnych predpisov a/alebo právnymi predpismi, považujú sa tieto odkazy za odkazy na ustanovenia právnych predpisov a/alebo právne predpisy, ktoré boli zmenené, opätovne prijaté alebo priamo či nepriamo nahrádzajú pôvodné ustanovenia právnych predpisov a/alebo právne predpisy v ich platnom znení.
- 2.4 Odborné pojmy a termíny použité v týchto obchodných podmienkach alebo v zmluve, ktoré nemajú v týchto obchodných podmienkach alebo v zmluve priradený konkrétny význam, sa vykládajú v súlade s ich definíciou uvedenou v príslušných právnych predpisoch upravujúcich oblasť energetiky.

ČIÁNOK I. PREDMET ÚPRAVY

- 1.1 Predmetom úpravy tejto časti A. obchodných podmienok je všeobecná úprava vzájomných vzťahov medzi Dodávateľom a Odberateľom vznikajúcich pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy, a to primárne na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny za cenu nepodiehajúcu cenovej regulácii.
- 1.2 Ustanoveniami tejto časti A. obchodných podmienok sa upravujú aj vzájomné vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom ako zraniteľným odberateľom elektriny vznikajúce pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny za cenu regulovanú úradom, a to spolu s osobitnou úpravou k zmluve o združenej dodávke elektriny za cenu regulovanú úradom uvedenou v časti B. týchto obchodných podmienok, ktorá má v prípade odchylných dojednaní prednosť pred časťou A. týchto obchodných podmienok.

2.4. Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

- „**odberateľ elektriny**“ je odberateľ elektriny mimo domácnosti, t.j. osoba, ktorá nakupuje alebo má záujem nakupovať elektrinu, ktorá nie je vyvíjaná na vlastnú spotrebu odberateľa elektriny v domácnosti, a to pre vlastnú spotrebu alebo na účel ďalšieho predaja,
- „**zraniteľným odberateľom elektriny**“ je odberateľ elektriny, ktorého podrobná definícia je uvedená v bode 1.2 Časti B. obchodných podmienok
- „**úradom**“ je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví,
- „**zmluvu**“ je zmluva o združení dodávke elektriny uzatvorená medzi Dodávateľom a Odberateľom, ktorou sa Dodávateľ zaväzuje dodať elektrinu Odberateľovi vymedzeným množstvom elektriny do OM Odberateľa, vrátane súvisiacich služieb a prevzatť za Odberateľa zodpovednosť za odchýlky a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi cenu za dodanú elektrinu a za distribúciu elektriny a súvisiace služby,
- „**dodávateľom elektriny**“ je osoba, ktorá má povolenie na dodávkú elektriny,
- „**dodávkou elektriny**“ je predaj elektriny odberateľovi elektriny,
- „**distribúciou elektriny**“ je predava elektriny distribučnou sústavou PDS na účel jej prepravy do OM odberateľa elektriny,
- „**prenosom elektriny**“ je preprava elektriny prenosovou sústavou na vymedzenom území alebo preprava elektriny prenosovou sústavou a a do prepojených sústav členských štátov alebo tretích štátov na účel jej prepravy odberateľom elektriny,
- „**ostatnými regulovanými službami**“ sa rozumie prenos elektriny, systémové služby a ďalšie súvisiace regulované činnosti,
- „**odchýlkou odberateľa elektriny**“ je odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom odberu elektriny a odobratým množstvom elektriny v reálnom čase,
- „**odberným miestom**“ je miesto odberu elektriny odberateľa elektriny vybavené určeným meradiom,
- „**odberným miestom Odberateľa**“ (ďalej len „OM“) je miesto odberu elektriny Odberateľa špecifikované v zmluve,
- „**prevádzkovateľom distribučnej sústavy**“ (ďalej len „PDS“) je právnická osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny na vymedzenom území, do ktorého distribučnej sústavy je pripojené OM Odberateľa uvedené v zmluve,
- „**distribučnou sústavou**“ je: a) distribučná sústava, do ktorej je pripojených najviac 100 000 odberných miest (ďalej len „**miestna distribučná sústava**“), a b) distribučná sústava, do ktorej je

ČI ÁNOK III. UZATVORENIE ZMLUVY

- 3.1 Pred uzatvorením zmluvy je Odberteľ povinný oznámiť Dodávateľovi všetky údaje a skutočnosti potrebné pre uzatvorenie a plnenie zmluvy a na vyžiadanie Dodávateľa preukázať svoju totožnosť, resp. totožnosť osoby konajúcej za Odberteľa a jej právnenie konať vo mene a na účet Odberteľa v potrebnom rozsahu.
- 3.2 Zmluva sa uzatvára najmä, ak nielen:
- 3.2.1 osobne v priestoroch Zakazníckeho centra alebo iného obchodného miesta Dodávateľa za prítomnosti zástupcov oboch zmluvných strán,

- 3.2.2 v mieste sídla Odberateľa alebo v iných miestach mimo prevádzkových priestorov Dodávateľa za prítomnosti zástupcov oboch zmluvných strán.
- 3.2.3 záväzným a výslovným prijatím písomného návrhu osobne, prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskou službou, pričom zmluvné strany nie sú súčasne prítomné pri podpísaní zmluvy, alebo
- 3.2.4 elektronicky za podmienok stanovených Dodávateľom (napr. prostredníctvom zabezpečeného internetového portálu Dodávateľa, prostredníctvom zabezpečeného online formulára, mobilnej aplikácie Dodávateľa, e-mailom, SMS overením, využitím systému DocuSign alebo inými prostriedkami diaľkovej komunikácie) bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
- 3.3 Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú tieto obchodné podmienky, cenník dodávky elektriny a cenník služieb Dodávateľa, s ktorými je Dodávateľ povinný sa oboznámiť. Dodávateľ je oprávnený poskytnúť Odberateľovi dokumenty podľa predchádzajúcej vety písomne, elektronicky (e-mailom alebo sprístupnením vo webovej klientele zóny Dodávateľa) alebo poskytnutím odkazu ich umiestnenia (link) na webovom sídle Dodávateľa. Obchodné podmienky sa vydávajú v slovenskom jazyku.
- 3.4 Osoby odlišné od osôb oprávnených konať za Odberateľa (najmä podľa zápisu Odberateľa v príslušnom registri) sú oprávnené podpísať zmluvu a konať za Odberateľa vo veciach plnenia zmluvy len na základe predloženia plnomocenstva alebo poverenia preukazujúceho oprávnenie konať v mene Odberateľa v potrebnom rozsahu. Pokiaľ je za Odberateľa ako splnomocniteľa pri uzatvorení, zmene alebo ukončení zmluvy uskutočňovaný úkon na základe plnomocenstva alebo poverenia, Dodávateľ je oprávnený požadovať úradne overený podpis splnomocniteľa a/alebo poverujúcej osoby.
- 3.5 Zmluva sa môže uzatvoriť pre jedno alebo viac OM. Zmluva je platná dňom jej podpísania zmluvnými stranami (v prípade zmluv uzatvorených na diaľku podľa bodov 3.2.3 a 3.2.4 dňom výslovného prijatia návrhu na uzatvorenie zmluvy zmluvnou stranou, ktorej bol návrh na uzatvorenie zmluvy určený) a účinná dňom začatia dodávky elektriny, ak nie je v zmluve alebo týchto obchodných podmienkach uvedené inak. Ak sa pre začatie dodávky elektriny na základe zmluvy vyžaduje potreba vykonania zmeny evidencie u PDS (napríklad pri zmene odberateľa elektriny), Dodávateľ nezačne s dodávkou elektriny v prospech Odberateľa a zmluva nebudúce účinnosť skôr, ako bude vykonanie takejto zmeny potvrdené zo strany PDS.
- 3.6 Odberateľ elektriny má právo požiadať Dodávateľa o uzatvorenie zmluvy:
- 3.6.1 s dynamickou cenou, pričom Dodávateľ má povinnosť uzatvoriť s odberateľom elektriny takúto zmluvu v prípade, ak:
- a) ho odberateľ elektriny o to požiada,
- b) OM odberateľa elektriny je vybavené inteligentným meracím systémom, a
- c) nie je daný žiaden z dôvodov na odmietnutie uzatvorenia zmluvy podľa týchto obchodných podmienok,
- 3.6.2 s pevnou cenou na dobu určitú, pričom Dodávateľ má povinnosť uzatvoriť s odberateľom elektriny zmluvu s pevnou cenou na dobu určitú v trvaní aspoň dvanásť mesiacov v prípade, ak:
- a) ho odberateľ o to požiada,
- b) nie je daný žiaden z dôvodov na odmietnutie uzatvorenia zmluvy podľa týchto obchodných podmienok.
- Informácie o výhodách a rizikách spojených s uzatvorením zmluvy s dynamickou cenou a zmluvy s pevnou cenou na dobu určitú sú odberateľovi elektriny dostupné na webovom sídle Dodávateľa.
- 3.7 Uzatvorením zmluvy Odberateľ potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti alebo má písomný súhlas vlastníka nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy pre OM, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „oprávnený vzťah k nehnuteľnosti“), pričom Dodávateľ nie je povinný skúmať existenciu oprávneného vzťahu k nehnuteľnosti na strane Odberateľa, ktorá je výlučnou zodpovednosťou Odberateľa. Dodávateľ má však právo (nie povinnosť) požiadať Odberateľa o Odberateľ je povinný, na základe požiadavky Dodávateľa, predložiť Dodávateľovi pri uzatvorení zmluvy alebo keďkoľvek následne v lehote stanovenej Dodávateľom doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti.
- 3.8 Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy s odberateľom elektriny (žiadatelom o uzatvorenie zmluvy) v ktoromkoľvek z nasledujúcich prípadoch:
- 3.8.1 Odberateľ žiadajúci o uzatvorenie zmluvy nemá uzatvorenú zmluvu o pripojení s PDS (pred uzatvorením zmluvy je Odberateľ povinný predložiť Dodávateľovi k nahliadnutiu zmluvu o pripojení, ak o to Dodávateľ požiada),
- 3.8.2 Odberateľ žiadajúci o uzatvorenie zmluvy nespĺňa všetky technické a obchodné podmienky vyžadované PDS definované v zmluve o pripojení (pred uzatvorením zmluvy je Odberateľ povinný predložiť Dodávateľovi k nahliadnutiu súhlas PDS s uzatvorením zmluvy, ak o to Dodávateľ požiada),
- 3.8.3 Odberateľ žiadajúci o uzatvorenie zmluvy má voči Dodávateľovi neuhradené peňažné záväzky z akéhokoľvek (aj už ukončeného) zmluvného vzťahu,
- 3.8.4 Odberateľ žiadajúci o uzatvorenie zmluvy nepreukázal Dodávateľovi oprávnený vzťah k nehnuteľnosti (v trvaní minimálne na požadovanú dĺžku doby trvania zmluvy alebo na dobu neurčitú), ak ho o to Dodávateľ požiada v súlade s bodom 3.7,
- 3.8.5 osoba, od ktorej Odberateľ odvodzuje alebo získal oprávnený vzťah k nehnuteľnosti (t.j. vlastníka, prenajímateľa, nájemcu a pod.), je osobou, voči ktorej Dodávateľ eviduje neuhradené peňažné záväzky po splatení z akéhokoľvek (aj už ukončeného) zmluvného vzťahu a žiadosť Odberateľa o uzatvorenie zmluvy sa týka OM, do ktorého už Dodávateľ uskutočňoval plnenia v prospech takejto osoby,
- 3.8.6 Odberateľ žiadajúci o uzatvorenie zmluvy neposkytol Dodávateľovi finančnú zábezpeku podľa bodu 3.10,
- 3.8.7 OM nie je voľné, čo znamená, že na OM, ku ktorému Odberateľ požaduje uzatvoriť zmluvu, je uzatvorená zmluva s iným odberateľom elektriny,
- 3.8.8 OM Odberateľa sa nachádza v miestnej distribučnej sústave a Dodávateľ nemá uzatvorenú rámcovú distribučnú zmluvu s prevádzkovateľom takejto miestnej distribučnej sústavy,
- 3.8.9 vzhľadom na extrémny vývoj cien na komoditných trhoch nie je v danom čase Dodávateľ schopný obstaráť elektrinu za dlhodobu udržateľnú cenu umožňujúcu dodávku elektriny odberateľom elektriny za obchodné prijateľných podmienok, alebo
- 3.8.10 ak o uzatvorení zmluvy s Dodávateľom žiada osoba prepojená s dŕžiteľom, najmä ak ide o ovládanú alebo ovládajúcu osobu vo vzťahu k dŕžiteľovi (§ 66a obchodného zákonníka), má Dodávateľ právo podmieniť uzatvorenie zmluvy zaplatením záväzkov zo strany dŕžiteľa.
- Za účelom posúdenia existencie podmienok, pri ktorých je Dodávateľ oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy s Odberateľom podľa tohto bodu 3.8, je Dodávateľ oprávnený požadovať od Odberateľa (žiadatela o uzatvorenie zmluvy) predloženie relevantných dokumentov a o poskytnutie nevyhnutného času potrebného na posúdenie takýchto dokumentov pred uzatvorením zmluvy.
- 3.9 Odberateľ podpisom zmluvy vyhlasuje, že na jeho strane neexistuje žiaden z dôvodov uvedených v bodoch 3.8.1 až 3.8.3, ktoré by Dodávateľ oprávňovali odmietnuť uzatvorenie zmluvy s Odberateľom.

- 3.10 Dodávateľ je oprávnený pred uzatvorením zmluvy požadovať od Odberateľa poskytnutie finančnej zábezpeky. Povinnosť Odberateľa poskytnúť Dodávateľovi finančnú zábezpeku si môžu zmluvné strany dohodnúť aj v zmluve, pričom v takom prípade je Odberateľ povinný poskytnúť Dodávateľovi finančnú zábezpeku na výšku a vo výške podľa zmluvy. Účelom finančnej zábezpeky je zabezpečenie a možnosť uspokojenia pohľadávok Dodávateľa voči Odberateľovi pri ukončení zmluvy. Pri ukončení zmluvy je Dodávateľ povinný vrátiť Odberateľovi finančnú zábezpeku; pritom je Dodávateľ oprávnený započítať to, čo je mu Odberateľ dlžný.
- 3.11 Pokiaľ nie je v zmluve alebo v týchto obchodných podmienkach uvedené inak, zmenu zmluvy je možné vykonať aj v inej ako písomnej forme, a to aj v prípade, ak zmluva, ktorej sa takáto zmena týka, bola uzatvorená písomne. Spôsob a forma, akou sa zmena zmluvy vykoná, sú zmluvnými stranami dohodnuté v zmluve, týchto obchodných podmienkach alebo ich dostupným a zrozumiteľným spôsobom určí Dodávateľ tak, aby boli v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a nevzbudzovali pochybnosti o vôli zmluvných strán.
- 3.12 Za zmenu zmluvy v súlade s predchádzajúcim bodom 3.11 sa považuje aj Odberateľom vykonaná akceptácia ponuky (produktu, služby) Dodávateľa (resp. súhlas s jej poskytovaním), ktorej obsahom je aj zmena zmluvy, a to v listinnej forme alebo prostredníctvom využitia elektronických prostriedkov diaľkovej komunikácie podľa bodu 3.2.4.
- 3.13 Zmluvu je ďalej možné zmeniť bez potreby uzatvorenia dodatku k zmluve aj na základe akceptovania žiadosti Odberateľa Dodávateľom alebo prostredníctvom oznámenia druhej zmluvnej strane, keď dochádza k zmene:
- 3.13.1 bankového spojenia oznámenej druhej zmluvnej strane,
- 3.13.2 identifikačných údajov zmluvných strán zapísaných v Obchodnom registri príslušného súdu Slovenskej republiky (prípadne inom registri, do ktorého sa Odberateľ povinne zapisuje) oznámenej druhej zmluvnej strane, pričom Dodávateľ je oprávnený vykonať oznámenie takejto zmeny Odberateľovi prostredníctvom zverejnenia oznámu o takejto zmene na webovom sídle Dodávateľa,
- 3.13.3 adresy sídla zmluvných strán vrátane korešpondenčnej adresy a údajov o skutočnosti nevyhnutných pre uzatvorenie a plnenie zmluvy oznámenej druhej zmluvnej strane,
- 3.13.4 ceníka dodávky elektriny, ceníka služieb Dodávateľa a obchodných podmienok oznámenej Odberateľovi spôsobom uvedeným v týchto obchodných podmienkach,
- 3.13.5 počtu a odhadovanej výšky požadovaných platieb za opakované dodanie tovaru a služby (preddávkových platieb) oznámenej Dodávateľom Odberateľovi alebo v prípade akceptovania žiadosti Odberateľa o takúto zmenu Dodávateľom,
- 3.13.6 formy úhrady platieb za opakované dodanie tovaru a služby (preddávkových platieb) a výúčtovacej faktúry oznámenej druhej zmluvnej strane,
- 3.13.7 sadzby alebo tarify produktu dodávky elektriny alebo distribúcie, sadzby v prípade akceptovania žiadosti Odberateľa o takúto zmenu Dodávateľom, resp. sadzby alebo tarify produktu dodávky elektriny alebo distribúcie, sadzby (vrátane zmeny ich názvu) oznámenej Dodávateľom Odberateľovi,
- 3.13.8 názvu produktu alebo služby alebo nahradenia dohodnutého produktu alebo služby za nový produkt alebo službu bez zmeny zmluvných podmienok produktu alebo služby oznámenej Dodávateľom Odberateľovi, alebo
- 3.13.9 technických parametrov OM na základe dohody medzi Odberateľom a PDS (najmä: počtu fáz, rezervovanej kapacity alebo amperkej hodnoty ističa/ov v ampéroch alebo kW), ktorú Dodávateľovi oznámi PDS.
- Dodávateľ môže určiť akýkoľvek spôsob, formu a obsahové náležitosti podávanej žiadosti, ako aj spôsob jej akceptovania, a to za predpokladu súladu s právnymi predpismi Slovenskej republiky. Dohoda o zmene zmluvy, ak sa uzatvára na základe žiadosti Odberateľa podanej v súlade s vyššie uvedeným, sa považuje za platne uzavretú, keď Dodávateľ oznámi Odberateľovi akceptovanie žiadosti alebo si zmluvné strany začnú plniť povinnosti v zmysle žiadosti, pokiaľ nie je Dodávateľom stanovené alebo zmluvnými stranami dohodnuté inak. Dodávateľ má právo takúto žiadosť odmietnuť, čo Odberateľovi vhodným spôsobom oznámi.
- 3.14 Odo dňa podpisu zmluvy je Dodávateľ povinný poskytnúť Dodávateľovi (ako novému dodávateľovi elektriny) potrebnú súčinnosť smerujúcu k vykonaniu zmeny dodávateľa elektriny a je povinný zdržať sa akýchkoľvek úkonov, ktoré by tomu mohli zabrániť, t. j. najmä, ale nielen ukončenie zmluvy o dodávke elektriny pred vykonaním zmeny dodávateľa elektriny (pokiaľ Odberateľovi takejto právo neplynie zo zmluvy alebo príslušných právnych predpisov), odvolanie výpovede alebo iného ukončenia zmluvy o dodávke elektriny s pôvodným dodávateľom elektriny. Ak Odberateľ poruší ktorúkoľvek zo svojich povinností podľa predchádzajúcej vety, Dodávateľ je oprávnený požadovať od Odberateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške dohodnutej pre tento údel v zmluve, ktorú je Dodávateľ povinný Dodávateľovi uhradiť. Povinnosť Odberateľa podľa tohto bodu nadobúdať platnosť a účinnosť už momentom uzatvorenia zmluvy.
- 3.15 Ak je Odberateľ prevádzkovateľom miestnej distribučnej sústavy a OM je miestom pripojenia zmluvy, distribučnej sústavy k regionálnej distribučnej sústave, cez ktorú je dodávaná elektrina do miestnej distribučnej sústavy, Odberateľ je povinný o tejto skutočnosti Dodávateľa vopred informovať. V prípade porušenia tejto povinnosti Odberateľa je Dodávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť. Ak Odberateľ nie je koncovým odberateľom elektriny, je povinný o tejto skutočnosti Dodávateľa vopred informovať. V prípade porušenia tejto povinnosti Odberateľa je Dodávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť.
- 3.16 Pri právnych úkonoch smerujúcich k uzavretiu zmluvy, jej zmenám a ukončeniu je možné vlastnoručný podpis zástupcu Dodávateľa nahradit' faksimile tohto podpisu. Dodávateľ tak môže postupovať aj pri následnom písomnom styku v rámci plnenia zmluvy.
- 3.17 Odberateľ je povinný informovať Dodávateľa o každej zmene údajov o skutočnosti, ktoré je Odberateľ povinný oznámiť Dodávateľovi podľa bodu 3.1, a to v lehote do piatich (5) dní, odkedy takáto zmena nastala. V opačnom prípade Odberateľ zodpovedá Dodávateľovi za dôsledky a škody nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti. Nesplnenie tejto oznamovacej povinnosti je na farchu Odberateľa a považuje sa za podstatné porušenie zmluvy.
- 3.18 Ak Odberateľ odberá/bude odberať elektrinu na účel jej ďalšieho predaja, je povinný to oznámiť Dodávateľovi najneskôr pri uzatvorení zmluvy alebo pred začatím odberu na tento účel. Ak Odberateľ uvedenú skutočnosť neoznámí Dodávateľovi, má sa za to, že Odberateľ odberá elektrinu pre vlastnú spotrebu, a má sa za to, kým Odberateľ nepreukáže Dodávateľovi opak.
- 3.19 Vyhlásenia zmluvných strán
- 3.19.1 Každá zmluvná strana týmto voči druhej zmluvnej strane vyhlasuje, že všetky skutočnosti uvedené nižšie podľa písm. a) až d) vo vzťahu k jej osobe ku dňu uzavretia zmluvy sú pravdivé a správne:
- a) zmluvná strana je oprávnená a má plnú právnu spôsobilosť v súlade s príslušnými právnymi predpismi uzavrieť zmluvu a splniť svoje záväzky z nej vyplývajúce. Zmluva bola zmluvnou stranou riadne a platne schválená a uzatvorením zakladá platné, záväzné a vymáhateľné právne povinnosti zmluvnej strany v súlade s platnými právnymi predpismi,
- b) uzatvorením zmluvy ani plnením záväzkov z nich vyplývajúcich nedôjde k porušeniu žiadneho

zakladateľského alebo obdobného dokumentu zmluvnej strany, ani akéhokoľvek zmluvného či iného záväzku zmluvnej strany, súdneho alebo správneho rozhodnutia, ktoré je pre zmluvnú stranu záväzným alebo sa vzťahuje na majetok zmluvnej strany či jeho časť, ani žiadneho právneho predpisu vzťahujúceho sa na zmluvnú stranu,

c) s výnimkou súhlasov a povolení, ktoré už zmluvná strana získala, nie je na strane zmluvnej strany k uzavretiu zmluvy ani na splnenie záväzkov z nej vyplývajúcich požadovaný žiadny súhlas, udelenie výnimky, schválenie, vyhlásenie, ani povolenie akéhokoľvek tretej osoby, ani podanie oznámenia či podanie akéhokoľvek tretej osoby, a

d) zmluvná strana sa vzhľadom na svoje majetkové pomery nenachádza v situácii, keď by spĺňala podmienky na podanie návrhu na vyhlásenie konkurzu na svoj majetok alebo povolenie reštrukturalizácie.

3.19.2 Dodávateľ ďalej vyhlasuje, že je držiteľom platného povolenia na podnikanie v energetike v rozsahu „dodávka elektriny“ podľa zákona o energetike.

ČLÁNOK IV. DODÁVKA ELEKTRINY, PREVZATIE ZODPOVEDNOSTI ZA ODCHÝLKU, DISTRIBÚCIA ELEKTRINY A SÚVISIACE SLUŽBY

- 4.1 Dodávateľ sa zmluvou zaväzuje:
- 4.1.1 dodávať elektrinu vymedzenú množstvom a časovým priebehom výkonu do OM,
- 4.1.2 zabezpečiť distribúciu elektriny do OM vrátane súvisiacich služieb prostredníctvom PDS, a
- 4.1.3 prevziať za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku za OM.
- 4.2 Odberateľ sa zmluvou zaväzuje:
- 4.2.1 odberať elektrinu od Dodávateľa za podmienok dohodnutých v zmluve,
- 4.2.2 riadiť sa podmienkami sadzby/tarifného produktu dodávky elektriny dohodnutej v zmluve a príslušnej distribučnej sadzby, a
- 4.2.3 riadne a včas uhrádzať Dodávateľovi platby podľa zmluvy a týchto obchodných podmienok.
- 4.3 Dodávateľ nemá povinnosť zabezpečovať dodávku elektriny, distribúciu elektriny vrátane prenosu elektriny do OM podľa zmluvy, ak nastala a trvá niektorá z nasledujúcich skutočností:
- 4.3.1 OM nie je pripojené do distribučnej sústavy PDS alebo prišlo k ukončeniu zmluvy o pripojení OM,
- 4.3.2 distribúcia elektriny do OM bola prerušená alebo obmedzená v súlade s článkom VII.,
- 4.3.3 distribúcia elektriny do OM bola ukončená zo strany PDS z dôvodov na strane Odberateľa alebo vlastníka OM (napríklad na žiadosť Odberateľa/vlastníka pri rekonštrukcii a pod.),
- 4.3.4 nastali poruchy na elektroenergetických zariadeniach, ktoré znemožňujú Dodávateľovi uskutočniť plnenia podľa zmluvy, pričom Dodávateľ nezodpovedá za škodu, prípadne úšly zisk, pri prerušení distribúcie elektriny alebo znížení jej kvality z dôvodu poruchy na elektroenergetickom zariadení,
- 4.3.5 bránia tomu nie iné okolnosti nežiadúce od vôle Dodávateľa, alebo
- 4.3.6 keď OM nie je zaradené do bilancnej skupiny Dodávateľa.
- 4.4 Odberateľ je oprávnený odberať elektrinu iba na základe platnej a účinnnej zmluvy. Dodávka elektriny nastáva prechodom elektriny určeným meradlom, pričom záväzok Dodávateľa dodávať Odberateľovi elektrinu a zabezpečiť distribúciu elektriny do OM je splnený umožnením Odberateľovi odberať elektrinu v OM.
- 4.5 Odberateľ je povinný odberať elektrinu v OM výlučne od Dodávateľa, a to počas celej doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená a nezmeniť dodávateľa elektriny alebo neukončiť odber elektriny v OM pred platným ukončením zmluvy alebo pred uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená a plniť si svoje zmluvné povinnosti voči Dodávateľovi tak, aby pre ich nesplnenie nebola zmluva zo strany Dodávateľa predčasne ukončená (napríklad odstúpením od zmluvy). Ak nie je v zmluve dohodnuté inak, v prípade porušenia ktorúkoľvek z povinností Odberateľa podľa predchádzajúcej vety má Dodávateľ nárok požadovať od Odberateľa náhradu tým spôsobenej škody, a to v celom jej rozsahu. Dodávateľom uplatnený nárok na náhradu škody je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi v lehote stanovenej Dodávateľom vo výške Dodávateľom na úhradu spôsobenej škody, inak do troch dní odo dňa doručenia takejto výzvy Odberateľovi.
- 4.6 Predpokladané množstvo dodávky elektriny si zmluvné strany dohodnú v zmluve.
- 4.7 Dodávateľ je pri dodávke elektriny povinný dodržiavať štandardy kvality dodávky elektriny, evidovať, vyhodnocovať a zverejňovať údaje o štandardoch kvality dodávky elektriny, a to v súlade s platnou vyhláškou úradu upravujúcu štandardy kvality dodávky elektriny¹. Ak Dodávateľ nedodrží štandardy kvality dodávky elektriny¹, a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť Odberateľovi kompenzačnú platbu. Dodávateľ je povinný uhradiť Odberateľovi kompenzačnú platbu alebo akúkoľvek inú kompenzáciu za chybnú alebo oneskorenú vyúčtovanie platby za dodávku elektriny iba v prípade, ak uvedené predstavuje porušenie štandardu kvality podľa platnej vyhlášky úradu upravujúcej štandardy kvality dodávky elektriny¹ alebo ak takáto povinnosť Dodávateľovi vyplýva z iného právneho predpisu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnuté štandardy kvality dodávky elektriny¹ a s dodávkou súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade s platnou vyhláškou úradu upravujúcu štandardy kvality dodávky elektriny¹. Vyplatenie kompenzačnej platby za porušenie štandardov kvality dodávky elektriny nie je podmienené podaním žiadosti o jej vyplatenie Odberateľom a Dodávateľ je povinný vyplatiť Odberateľovi kompenzačnú platbu v lehote a spôsobom podľa platnej vyhlášky úradu upravujúcej štandardy kvality dodávky elektriny¹. Vyhodnocovanie štandardov kvality Dodávateľ zverejňuje na webovom sídle Dodávateľa.
- 4.8 Dodávateľ zmluvou preberá za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku na OM voči účtovateľovi odchýlok. Trvanie prevzatia zodpovednosti za odchýlku na OM je chránené dobou účinnosti zmluvy a podmienené zaradením OM do bilancnej skupiny Dodávateľa. Cena za prevzatie zodpovednosti za odchýlku je zahrnutá v cene za dodávku elektriny.
- 4.9 Dodávateľ zabezpečí distribúciu elektriny do OM a súvisiace služby prostredníctvom PDS, a to podľa podmienok uvedených v prevádzkovom poriadku, technických podmienkach a iných príslušných predpisoch.
- 4.10 Distribúcia elektriny do OM bude zabezpečená vo výške rezervovanej kapacity evidovanej u PDS pre takúto OM a maximálne do výšky maximálnej rezervovanej kapacity dohodnutej v zmluve o pripojení pre OM.
- 4.11 Odberateľ môže požiadať PDS prostredníctvom Dodávateľa o zmenu rezervovanej kapacity evidovanej u PDS maximálne do výšky maximálnej rezervovanej kapacity, a to zaslaním písomnej žiadosti na adresu Dodávateľa alebo na kontaktnú e-mailovú adresu uvedenú na faktúre a doručení najneskôr päť (5) pracovných dní pred stanovenou lehotou uvedenou v podmienkach príslušného PDS. Požiadavka na zmenu rezervovanej kapacity musí byť v súlade s platným príslušným cenovým rozhodnutím pre distribúciu elektriny a podmienkami PDS, inak je PDS oprávnený takúto žiadosť zamietnuť.
- 4.12 Odberateľ je povinný dodržiavať predpísané hodnoty účinníka a dodržiavať (majúc tým na mysli neprekráčať) maximálnu rezervovanú kapacitu, rezervovanú kapacitu a dodávku jalovej elektriny na OM. V prípade nedodržania povinnosti Odberateľa podľa predchádzajúcej vety je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi

¹ Vyhláška úradu č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

3

- 8.3 Dodávka poslednej inštancie trvá najviac šesť mesiacov. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že odberateľ elektriny uzatvori zmluvu o dodávke elektriny alebo zmluvu o združení dodávke elektriny s novým dodávateľom elektriny, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.
- 8.4 Spôsob oznámenia, lehota a všeobecné poučenie o režime dodávky poslednej inštancie a o dodávateľovi poslednej inštancie sú uverejnené na webovom sídle Dodávateľa.

ČLÁNOK IX. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 9.1 Odberateľ má právo podať reklamáciu Dodávateľovi, pričom miesto, spôsob a lehota na podanie reklamácie a reklamačného konania sú uvedené v ďalších bodoch tohto článku obchodných podmienok a spravujú sa príslušnou platnou legislatívou a reklamačným poriadkom, ktorý je zverejnený na webovom sídle Dodávateľa a prístupný vo všetkých Zákazníckych centrách.
- 9.2 Odberateľ má právo reklamovať najmä:
- 9.2.1 kvalitu dodaného tovaru poskytnutej služby,
 - 9.2.2 odpočet určeného meradla,
 - 9.2.3 správnosť fakturácie, a
 - 9.2.4 prerušenie alebo obmedzenie dodávky tovaru alebo poskytovania služieb alebo ine zistené chyby (ďalej len „**predmet reklamácie**“).
- 9.3 Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, by malo byť písomné a obsahovať nasledovné:
- 9.3.1 identifikáciu Odberateľa:
- 9.3.1.1 meno a priezvisko (ak ide o fyzickú osobu) alebo obchodné meno (ak ide o právnickú osobu),
 - 9.3.1.2 sídlo alebo miesto podnikania vrátane PSČ,
 - 9.3.1.3 identifikáciu osôb konajúcich v mene Odberateľa,
 - 9.3.1.4 IČO,
 - 9.3.1.5 číslo obchodného partnera, a
 - 9.3.1.6 EIC kód OM,
- 9.3.2 popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
- 9.3.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
- 9.3.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (ak sa reklamácia týka faktúry),
- 9.3.5 podpis Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
- 9.3.6 v prípade reklamácie fakturovaného množstva elektriny stav meradla k dátumu reklamácie, prípadne stavy meradla počas reklamovaného obdobia, ak ich Odberateľ má k dispozícii, a adresu, na ktorú má byť zaslaná odpoveď na reklamáciu
- 9.3.7 (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa).
- 9.4 Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Odberateľa na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako desať (10) dní od doručenia takejto výzvy. Reklamácia sa v takomto prípade považuje za podanú až doplnením reklamácie Odberateľom podľa prvej vety tohto bodu 9.4. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, Dodávateľ má právo reklamáciu odmietnuť.
- 9.5 Reklamácia musí byť podaná bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, pričom:
- 9.5.1 Reklamácia je možné uplatniť ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov:
- a) osobným doručením,
 - b) prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby,
 - c) elektronickou poštou na e-mailovú adresu uvedenú na webovom sídle Dodávateľa www.vse.sk/reklamacie,
 - d) vyplnením online formulára na webovej stránke Dodávateľa v sekcii Potrebujem poradiť, alebo
 - e) telefonicky na telefónnom čísle uvedenom na webovom sídle Dodávateľa.
- 9.5.2 Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola podaná reklamácia. Ak je reklamácia podaná prostredníctvom e-mailu alebo vyplnením online/webovej formulára, Dodávateľ doručí Odberateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie 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 má Odberateľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 9.5.3 Dodávateľ vybaví reklamáciu v zo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac tridsať (30) dní od podania reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak. Najneskôr s vybavením reklamácie Dodávateľ vydá/ doručí Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie.
- 9.6 Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť predbežných platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
- 9.7 Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ spôsobil nedostatčnosťou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie určeného meradla v súlade s bodom 6.3.
- 9.8 Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi k dispozícii vo všetkých Zákazníckych centrách a na webovom sídle Dodávateľa.
- 9.9 Ak reklamácia podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca) alebo poverená osoba, k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie alebo poverenie na zastupovanie Odberateľa v dostatočnom rozsahu.
- 9.10 Ak niektorá zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen nesprávnou čínnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny dodávky elektriny a/alebo distribučných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

ČLÁNOK X. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 10.1 Spory, ktoré vzniknú medzi Dodávateľom a Odberateľom na základe zmluvy, budú prednostne riešené dohodou zmluvných strán.
- 10.2 Podľa zákona o regulácii je odberateľ elektriny oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie sporu s dodávateľom elektriny, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a odberateľ elektriny neshliasi s výsledkom alebo spôsobom vybavenia takejto reklamácie; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 10.3 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa doručuje na adresu úradu: Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava alebo elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk.
- 10.4 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje:
- 10.4.1 meno, priezvisko a elektronickú adresu alebo poštovú adresu, ak ide o fyzickú osobu alebo názov, sídlo a elektronickú adresu, ak ide o právnickú osobu, ktorá je odberateľom elektriny,
 - 10.4.2 názov a sídlo dodávateľa elektriny,
 - 10.4.3 predmet sporu,
 - 10.4.4 odôvodnenie neshlasy s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
 - 10.4.5 označenie, čoho sa navrhovateľ domáha.

- 10.5 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu je odberateľ elektriny povinný doručiť úradu bez zbytočného odkladu, najneskôr do štyridsiatich piatich (45) dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 10.6 Dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny 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 nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu je šesťdesiat (60) dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch deväťdesiat (90) dní od podania úplného návrhu.
- 10.7 Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo marným uplynutím lehoty podľa predchádzajúceho bodu 10.6, ak k uzatvoreniu dohody nedôjde. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu marného uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania. Na alternatívne riešenie sporov podľa tohto článku obchodných podmienok sa nepoužije osobitný predpis¹.

ČLÁNOK XI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 11.1 Dodávateľ spracová osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, na splnenie povinností Dodávateľa vyplývajúcich z právnych predpisov, na účely oprávnených záujmov Dodávateľa alebo na základe platného súhlasu so spracúvaním osobných údajov. Dodávateľ ako prevádzkovateľ zodpovedá za ochranu a spracúvanie osobných údajov.
- 11.2 Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi údaje označené v zmluve ako povinné, inak má Dodávateľ právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy.
- 11.3 Ďalšie informácie o podmienkach spracúvania osobných údajov vrátane práv Odberateľa ako dotknutej osoby a možnosti ich uplatnenia sú uvedené v informáciách o ochrane osobných údajov. Odberateľ svojim podpisom na zmluve potvrdzuje, že mu boli poskytnuté informácie o ochrane osobných údajov v písomnej forme.

ČLÁNOK XII. DORUČOVANIE

- 12.1 Pokiaľ nie je v týchto obchodných podmienkach alebo v zmluve uvedené inak, akékoľvek oznámenie, výzva alebo iné podanie, ktoré sa má podľa zmluvy alebo týchto obchodných podmienok vykonať v písomnej forme (ďalej len „**písomnosť**“), sa bude doručovať druhej zmluvnej strane ktorýmkoľvek z nasledujúcich spôsobov:
- 12.1.1 osobným doručením,
 - 12.1.2 na e-mailovú adresu Dodávateľa/Odberateľa,
 - 12.1.3 prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby.
- 12.2 Pri doručovaní písomnosti jej osobným doručením sa písomnosť považuje za doručení dňom vyznačeným na potvrdení prevzatia písomnosti jej adresátom (napr. odtlačok pečiatky z podateľne Dodávateľa alebo potvrdenie prevzatia na kópii doručovanej písomnosti Odberateľom), prípadne dňom odmietnutia prevzatia písomnosti jej adresátom, a to aj v prípade, keď sa o jej obsahu adresát nezodpovedá.
- 12.3 Pri doručovaní písomnosti elektronickými prostriedkami ďalejkov komunikácie sa písomnosť považuje za doručení v najbližšej pracovný deň nasledujúci po dni preukázateľného odoslania správy obsahujúcej písomnosť na e-mailovú adresu, prípadne telefonálne číslo jej adresáta, ak keď si ich druhá zmluvná strana neprečítala.
- 12.4 Pri doručovaní písomnosti prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby sa písomnosť považuje za doručení:
- 12.4.1 dňom prevzatia písomnosti,
 - 12.4.2 dňom odmietnutia prevzatia písomnosti jej adresátom,
 - 12.4.3 na tretí (3) deň od uloženia písomnosti na pošte (ak sa písomnosť doručuje prostredníctvom poštového podniku), alebo
 - 12.4.4 dňom vrátenia písomnosti jej odosielateľovi, ak písomnosť nebolo možné doručiť na poslednú známu adresu jej adresáta,
- a to v závislosti od toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.
- 12.5 Ak nie je v zmluve alebo týchto obchodných podmienkach uvedené inak, každá písomnosť majúcu vplyv na zánik zmluvy (najmä, ale nielen odstúpenie od zmluvy alebo vypoved zmluvy) je každá zmluvná strana povinná doručovať druhej zmluvnej strane výlučne osobným doručením (podľa bodu 12.1.1) alebo prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérskej služby (podľa bodu 12.1.3).
- 12.6 Písomnosti, ktoré majú byť doručené druhej zmluvnej strane, sú zmluvné strany povinné doručovať na konkrétne údaje (adresu, e-mail) uvedené v zmluve, alebo ktoré boli neskor oznámené zmluvnej strane. Adresou Odberateľa na doručovanie je adresa dohodnutá v zmluve, resp. oznámená v prípade zmeny po podpise zmluvy. Číle adresa evidovaná v systéme Dodávateľa. Odberateľ je povinný bez zbytočného odkladu (najneskôr však do 5 kalendárnych dní) písomne informovať Dodávateľa o každej zmene svojich kontaktných (identifikačných) údajov. Dodávateľ je oprávnený oznámiť Odberateľovi zmenu svojich kontaktných (identifikačných) údajov zverejnením oznámu o takejto zmene na webovom sídle Dodávateľa. Zmena kontaktných údajov zmluvnej strany sa nepovažuje za zmenu zmluvy, na ktorú by bolo potrebné uzavrieť dodatok k zmluve. Do doby oznámenia o zmene adresy je zmluvná strana oprávnená odosielať písomnosti na poslednú známu adresu druhej zmluvnej strany.
- 12.7 Dodávateľ môže na doručovanie správ, informácií, potvrdení o doručení správ, urgencií, upomienok a iných oznámení vo veci zmluvy a jej plnenia, ako aj obchodných oznámení vo veci dodávky elektriny a súvisiacich služieb, využiť aj elektronické prostriedky diaľkovej komunikácie, a to najmä, ale nielen elektronickú poštu, krátke textové správy (SMS), prípadne zákaznickú zónu alebo online účet Odberateľa, ak Dodávateľ disponuje potrebnými kontaktnými údajmi Odberateľa (e-mail, telefónne číslo a pod.), alebo ak si Odberateľ zriadil u Dodávateľa zákaznickú zónu alebo online účet. Doručovanie písomnosti do zákaznickej zóny alebo online účtu sa spravuje osobitnými podmienkami používania zákaznickej zóny/online účtu zverejnenými na webovom sídle Dodávateľa. Odberateľovi prináleží právo odmietnuť obchodné oznámenie zaslané elektronickou formou podľa platných právnych predpisov.

ČLÁNOK XIII. ZÁNIK ZMLUVY VŠEOBECNE

- 13.1 Zmluva môže byť uzatvorená na dobu neurčitú alebo na dobu určitú.
- 13.2 Zmluva zaniká:
- 13.2.1 uplynutím doby trvania zmluvy, ak nie je v týchto obchodných podmienkach uvedené alebo zmluvnými stranami dohodnuté v zmluve inak,
 - 13.2.2 na základe dohody oboch zmluvných strán,
 - 13.2.3 odstúpením od zmluvy podľa článku XIV, alebo
 - 13.2.4 vypovedou zmluvy za podmienok uvedených v článku XV.
- 13.3 Ak nie je v zmluve, týchto obchodných podmienkach alebo v zákone o energetike uvedené inak:
- a) zmluva uzatvorená na dobu určitú s tarifnou cenou sa uplynutím tejto dohodnutej doby mení na zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, ak čiadna zo zmluvných strán najneskôr v lehote troch (3) mesiacov pred uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená, neoznámi písomne druhej zmluvnej strane, že trvá na jej zániku uplynutím dohodnutej doby a neshliasi s predĺžením jej platnosti, a
 - b) zmluva uzatvorená na dobu určitú s pevnou cenou, s cenou dohodou alebo s dynamickou cenou zaniká uplynutím dohodnutej doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená.
- 13.4 Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou zmluvných strán. Dodávateľ je oprávnený podmieňovať uzatvorenie dohody

- o ukončení zmluvy uzatvorenej na dobu určitú na návrh Odberateľa uhradením poplatku alebo pokuty za neodobrahe zmluvného množstva elektriny z dôvodu predčasného ukončenia zmluvy.
- 13.5 Ak počas platnosti zmluvy Dodávateľ a Odberateľ uzavri novú zmluvu týkajúcu sa toho istého OM, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
- 13.6 Zmena odberateľa elektriny na OM je možná len vtedy, ak nový odberateľ elektriny uvedie v zmluve všetky nevyhnutné náležitosti, rozhodne pre možnosť začatia dodávky, najmä identifikačné údaje nového odberateľa elektriny, identifikačné údaje OM vrátane údajov o OM a všetky technické atribúty OM (predpokladaný ročný odber, tarifa). V prípade zmeny odberateľa elektriny na OM zmluva s pôvodným Odberateľom zaniká dňom bezprostredne predchádzajúcim dňu nadobudnutia účinnosti novej zmluvy uzatvorenej s novým odberateľom elektriny. Zmena odberateľa elektriny na OM nastáva a zmluva s novým odberateľom elektriny nadobúda účinnosť dňom vykonania zmeny evidencie odberateľa elektriny na príslušnom OM zo strany PDS.
- 13.7 Všetky práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré vznikli počas trvania zmluvy, zostávajú aj po jej zániku zachované až do ich úplného vysporiadania. Zánik zmluvy sa netýka práva na uplatnenie nárokov zmluvných strán vyplývajúcich z porušenia zmluvy vrátane oprávnenia na náhradu škody a zaplatenie zmluvnej pokuty, ustanovení zmluvy týkajúcich sa riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po jej zániku.

ČLÁNOK XIV. Odstúpenie od zmluvy

- 14.1 Odberateľ má právo písomne odstúpiť od zmluvy v prípade:
- 14.1.1 ak Dodávateľ opakovane v priebehu dvadsiatich (12) mesiacov zavrel neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny do OM,
 - 14.1.2 ak Dodávateľ je v omeškaní so zaplatením preplatku z vyúčtovacej faktúry a tento neuhradí Odberateľovi ani v dodatočnej lehote štrnásť (14) dní od doručenia písomnej výzvy Odberateľa na jeho uhradenie, alebo
 - 14.1.3 nepĺnenia povinností vyplývajúcich Dodávateľovi zo zmluvy a týchto obchodných podmienok, ak Dodávateľ nevykoná nápravu ani v lehote uvedenej v písomnej výzve Odberateľa, ktorá nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) pracovných dní odo dňa doručenia takejto výzvy Dodávateľovi.
- 14.2 Dodávateľ má právo odstúpiť od zmluvy v prípade:
- 14.2.1 ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou faktúry alebo akékoľvek platby podľa zmluvy a túto neuhradí ani v lehote uvedenej v upomienke,
 - 14.2.2 neoprávneného odberu elektriny v zmysle zákona o energetike,
 - 14.2.3 nepĺnenia povinností vyplývajúcich Odberateľovi zo zmluvy, týchto obchodných podmienok, zákona o energetike alebo iných súvisiacich právnych predpisov, ak Odberateľ nevykoná nápravu ani v lehote uvedenej v písomnej výzve Dodávateľa, ktorá nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) pracovných dní odo dňa doručenia takejto výzvy Dodávateľovi,
 - 14.2.5 zániku zmluvy o pripojení pre OM,
 - 14.2.6 zmeny dodávateľa elektriny na OM bez platného ukončenia zmluvy,
 - 14.2.7 ak PDS informuje Dodávateľa o nemožnosti prerušenia alebo obmedzenia distribúcie elektriny do OM na žiadosť Dodávateľa podľa bodu 7.3 z dôvodu na strane Odberateľa (najmä, ale nielen pre neprístupnosť OM),
 - 14.2.8 nepredloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti Dodávateľovi podľa bodu 3.7, a to v lehote štrnásť (14) dní odo dňa doručenia takejto žiadosti Odberateľovi,
 - 14.2.9 z dôvodu podľa bodu 3.15, alebo
 - 14.2.10 ak sa dodatočne preukáže, že vyhlásenie Odberateľa podľa bodu 3.9 je nepravdivé a zároveň v čase odstúpenia od zmluvy pretrvávajú aspoň jeden z dôvodov na odmietnutie uzavrieť zmluvu podľa bodov 3.8.1 až 3.8.3, alebo ak sa dodatočne preukáže, že niektoré vyhlásenie Odberateľa podľa bodu 3.18 bolo nepravdivé.
- 14.3 Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od zmluvy, ak:
- 14.3.1 druhá zmluvná strana podala na seba návrh na vyhlásenie konkurzu,
 - 14.3.2 návrh na vyhlásenie konkurzu voči druhej zmluvnej strane bol podaný tretťou osobou, pričom dotknutá zmluvná strana je platobne neschopná alebo je v situácii, ktorá odovodňuje začatie konkurzného konania,
 - 14.3.3 na majetok druhej zmluvnej strany bol vyhlásený konkurz, alebo bol návrh na vyhlásenie konkurzu zamietnutý pre nedostatok majetku, alebo
 - 14.3.4 druhá zmluvná strana vstúpila do likvidácie.
- 14.4 Účinnosť odstúpenia od zmluvy zo strany Dodávateľa nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy Odberateľovi v súlade s článkom XIII. alebo neskorším dňom uvedeným v tomto písomnom oznámení o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany Odberateľa odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť:
- 14.4.1 v deň uvedený Odberateľom v písomnom oznámení o odstúpení od zmluvy, ak uplynutím uvedeného dňa pride na OM k zmene dodávateľa elektriny alebo ak k uvedenému dátumu PDS vyhoví požiadavka Dodávateľa na ukončenie distribúcie elektriny a vyradí OM z bilančnej skupiny Dodávateľa, inak
 - 14.4.2 v deň vykonania ukončenia distribúcie elektriny a vyradenia OM z bilančnej skupiny Dodávateľa v súlade s prevádzkovým poriadkom na základe žiadosti Dodávateľa, ktorú je Dodávateľ povinný doručiť PDS bez zbytočného odkladu po doručení písomného oznámenia Odberateľa o odstúpení od zmluvy.
- 14.5 Odstúpením od zmluvy sa zmluva nezrušuje od začiatku, ale s účinkami ku dňu nadobudnutia účinnosti odstúpenia od zmluvy podľa predchádzajúceho bodu 14.4.

ČLÁNOK XV. VYPÖVED Z MLUVY

- 15.1 Zmluva uzatvorená na dobu neurčitú môže ktorákoľvek zmluvná strana vypovedať bez uvedenia dôvodu. Vypovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej vypovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca, pokiaľ v zmluve nie je dohodnutá dlhšia vypovedná lehota. Zmluvu s pevnou cenou uzatvorenú na dobu určitú nemôže vypovedať čiadna zo zmluvných strán pred uplynutím doby trvania zmluvy.
- 15.2 Zmluva uzatvorená na dobu neurčitú alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže Odberateľ bezodplatne vypovedať v prípade neshlasy s jednoraznou zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou týchto obchodných podmienok zo strany Dodávateľa, ktorú Dodávateľ oznámil zverejnením na svojom webovom sídle najneskôr tridsať (30) dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručenia písomného oznámenia o vypovedi zmluvy Dodávateľovi, avšak najneskôr pätnásť (15) dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny týchto obchodných podmienok. Pre vylúčenie pochybností, za zmenu ceny za dodávku elektriny s právom Odberateľa vypovedať zmluvu sa nepovažuje zmena ceny za dodávku elektriny z dôvodu zmeny výšky DPH alebo zavedenia alebo zmeny inej dane alebo poplatku podľa platných právnych predpisov. Pre vylúčenie pochybností, za zmenu

¹ Vyhláška úradu č. 236/2016 Z. z. ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

² Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

5. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú chrániť a utajovať pred tretími osobami dôverné informácie. Žiadna zo zmluvných strán bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany neposkytne informácie o obsahu zmluvy s výnimkou verejne publikovaných informácií, a to ani v čiastkovom rozsahu, tretej strane s výnimkou osôb ovládajúcich a osôb ovládaných rovnakou ovládajúcou osobou a s výnimkou poskytnutia týchto informácií Dodávateľom ďalším spoločnostiam v rámci skupiny ZSE, ako aj PDS, ak je to s ohľadom na danú situáciu nevyhnutné. Skupinou ZSE sa pre tento účel rozumie spoločnosť Západoslovenská energetika, a.s. (IČO: 35 823 551) a všetky ňou ovládané osoby v zmysle § 66a ods. 1 Obchodného zákonníka. Rovnakým spôsobom budú strany chrániť dôverné informácie a skutočnosti tvoriace obchodné tajomstvo tretej osoby, ktoré boli touto treťou stranou poskytnuté niektorej zo zmluvných strán s dovoľením ich ďalšieho použitia. Záväzok ochrany utajenia trvá po celú dobu trvania skutočností tvoriacich obchodné tajomstvo alebo trvania záujmu ochrany dôverných informácií. Zmluvné strany môžu sprístupniť dôverné informácie svojím poradcom alebo iným poskytovateľom služieb, ako aj orgánom, ktoré požadujú dané informácie v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Zmluvné strany sú povinné vykonať všetky potrebné kroky, aby všetky osoby a orgány, ktoré získali dôverné informácie podľa tohto článku, zachovávali ich dôvernosť.
6. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné a účinné obchodné podmienky.
7. Odberateľ je pri elektronickej a telefonickú komunikácii s Dodávateľom povinný identifikovať sa obchodným menom, resp. menom a priezviskom, zákaznickým číslom, číslom zmluvného účtu, EIC kódom, číslom OM, číslom miesta spotreby, identifikačným číslom (IČO), adresou OM (miesta spotreby) a adresou sídla, resp. miesta podnikania odberateľa elektriny, ďalším identifikátorom pre dodatočnú autentifikáciu (ak je k dispozícii), a to podľa ich kombinácie vyžadovanej povereným pracovníkom Dodávateľa, ak bude na tento úkon vyzvaný. Povinnosť Odberateľa podľa predchádzajúcej vety platí najmä pri úkonoch Odberateľa týkajúcich sa zmeny alebo zániku zmluvy z dôvodu ochrany zmluvných vzťahov. Všetka komunikácia so zákazníkmi službami (prichádzajúca a odchádzajúca) je elektronicke zaznamenávaná a zdokumentovaná v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi, najmä predpismi ochrany osobných údajov. Dodávateľ je oprávnený využívať záznamy volaní na zákaznickú linku Dodávateľa výlučne pri uplatňovaní práv a výkone povinností vyplývajúcich zo zmluvy a týchto OP. Odberateľ súhlasí, aby nahrávky hovorov, ktoré realizuje a archivuje Dodávateľ, v súlade s vyššie uvedeným slúžili v prípade potreby ako rozhodujúci hlasový záznam a jeden z dôkazných prostriedkov v prípadných sporoch.
8. Odberateľ udeľuje podpisom zmluvy Dodávateľovi súhlas so zasielaním správ, informácií, potvrdení o doručení správ, urgencií a iných oznámení vo veci zmluvy a jej plnenia prostredníctvom elektronických prostriedkov, predovšetkým elektronickou poštou, krátkych textových správ (SMS) na elektronický kontakt Odberateľa, pokiaľ Dodávateľ má takýto kontakt Odberateľa k dispozícii. Tento súhlas sa ďalej vzťahuje aj na zasielanie obchodných oznámení v elektronickej aj v písomnej forme vo veci dodávok elektriny a súvisiacich služieb Dodávateľom Odberateľovi. Odberateľ má právo odmietnuť obchodné informácie zasielané elektronickou formou v zmysle platných právnych predpisov. Dodávateľ nezodpovedá za prípadné zneužitie elektronickej komunikácie zaslanej na e-mailovú adresu oznámenú Odberateľom.
9. V prípade, že právne predpisy SR vydané po uzatvorení zmluvy znemožnia Dodávateľovi plniť si povinnosti podľa zmluvy a/alebo k riadnemu plneniu povinností zmluvných strán zo zmluvy bude nevyhnutné uzavrieť ďalšiu zmluvu/zmluvy alebo dodatok k zmluve, predovšetkým v prípade vydania nového alebo novely už existujúceho zákona o energetike a/alebo vykonávacieho právneho predpisu stanovujúceho pravidlá pre fungovanie trhu s elektrinou, sa zmluvné strany zaväzujú do pätnástich (15) dní od doručenia výzvy Dodávateľa uzavrieť dodatok k zmluve a/alebo uzatvoriť novú zmluvu/zmluvy tak, aby sa mohlo riadne pokračovať v plnení účelu existujúcej zmluvy, t. j. pokračovať v obchodnom vzťahu Dodávateľa s Odberateľom. Odberateľ sa zaväzuje akceptovať návrh úpravy existujúcej zmluvy a/alebo návrh novej zmluvy/zmlúv, ktoré budú tvoriť súčasť výzvy Dodávateľa, za predpokladu, že úpravou existujúcej zmluvy či novou zmluvou/zmluvami nedôjde k zhoršeniu jeho postavenia vo vzťahu s Dodávateľom nad rámec, ktorý si vyžadujú predpisy vydané po uzatvorení zmluvy.
10. Informácie o dodávke elektriny, cenách za dodávku elektriny, službách spojených s dodávkou elektriny a o aktuálnej ponuke tovarov a služieb Dodávateľa môže Odberateľ získať na webovom sídle Dodávateľa, v ktoromkoľvek Zákazníckom centre, prostredníctvom Zákazníckej linky, telefónne číslo: 0850 123 333 a prostredníctvom zákaznickej e-mailovej adresy info@vse.sk.
11. Informácia o podiele jednotlivých druhov primárnych energetických zdrojov na elektrine nakúpenej alebo vyrobenej dodávateľom elektriny za účelom jej dodávky odberateľom elektriny v predchádzajúcom roku bude uvedená na faktúre za dodávku elektriny. Informácia o vplyve výroby elektriny nakúpenej alebo vyrobenej dodávateľom elektriny za účelom jej dodávky odberateľom elektriny v predchádzajúcom roku na životné prostredie, vrátane údajov o emisiách CO₂ a rádioaktívnom odpade vzniknutom pri výrobe tejto elektriny, sú uvedené na webovom sídle Dodávateľa.
12. Informácie o právach a povinnostiach odberateľov elektriny sú uverejnené na webovom sídle Dodávateľa.
13. Ustanovenia zmluvy vrátane týchto obchodných podmienok sú oddeliteľné. Ak sa počas trvania zmluvného vzťahu stane akokoľvek ustanovenie zmluvy, resp. obchodných podmienok (alebo jeho časť) neplatným alebo nevyhnutným v dôsledku zmeny platných právnych predpisov, nebude tým dotknutá platnosť ani vykonateľnosť ostatných ustanovení a zmluvné strany sa zaväzujú rokovať s cieľom upraviť zmluvného vzťahu v zmysle novej právnej úpravy a nahradiť dotknuté ustanovenia novými, určenými právnou úpravou, resp. zmenou tak, aby bol zachovaný účel zmluvy a zámer zmluvných strán obsiahnuté v pôvodných ustanoveniach. Do doby nahradenia zmluvných strán obsiahnuté v zmluve a zámer zmluvných strán všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
14. Dňom nadobudnutia účinnosti tieto obchodné podmienky nahrádzajú obchodné podmienky: Obchodné podmienky k zmluve o združenej dodávke elektriny pre odberateľov elektriny mimo domácnosti spoločnosti Energetika Slovensko, a.s. v produktovom rade VSE účinné od 01. 07. 2025.
15. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01. 01. 2026.