

## **Obchodné a technické podmienky pre zmluvy o združenej dodávke plynu**

**spoločnosti ISTROCENTRUM s.r.o.**

**Účinnosť od 1.4.2024**

### **1. Všeobecné ustanovenia**

1. Spoločnosť ISTROCENTRUM s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 31 396 224, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sro, vložka č. 141730/B, držiteľ povolenia na podnikanie v plynárenstve č. 2011P 0155 vydaného Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „Dodávateľ“) vydáva tieto Obchodné a technické podmienky pri poskytovaní združenej dodávky plynu (ďalej len „Obchodné a technické podmienky“) podľa § 273 Obchodného zákonníka SR v platnom znení v súlade s ustanoveniami zákona č. 251/2012 Z.z. o energetike (ďalej len „Zákon o energetike“) a súvisiacimi právnymi predpismi.
2. Tieto Obchodné a technické podmienky podrobne upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Dodávateľom a Odberateľom plynu (ďalej len „Odberateľ“) pri poskytovaní združenej dodávky plynu. Spoločný názov pre Dodávateľa a Odberateľa je „zmluvné strany“, jednotlivito „zmluvná strana“.
3. Na účely Obchodných a technických podmienok sa používajú pojmy a terminológia v súlade so Zákonom o energetike, zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach (ďalej len „Zákon o regulácii“), vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 208/2023 Z.z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom, obsahové náležitosti prevádzkového poriadku prevádzkovateľa siete a prevádzkovateľa zásobníka a rozsah obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou prevádzkového poriadku prevádzkovateľa siete (ďalej len „Pravidlá trhu“), príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a rozhodnutiami Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „URSO“) a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na plynárenstvo.
4. Obchodné a technické podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o združenej dodávke plynu uzatvorenej medzi Odberateľom a Dodávateľom (ďalej len „Zmluva“). Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je aj cenník dodávky plynu a ostatných služieb (ďalej len „Cenník“).

### **2. Uzavretie Zmluvy a náležitosti zmluvného vzťahu**

1. Pred uzatvorením Zmluvy sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Odberateľ pred uzatvorením Zmluvy informuje Dodávateľa pravdivo a presne o všetkých skutočnostiach potrebných pre Dodávateľa za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy.
3. Proces uzatvárania Zmluvy prebieha:
  - a. v priestoroch obchodného miesta Dodávateľa, ktorým je sídlo Dodávateľa, za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, a to na podnet Odberateľa alebo Dodávateľa, alebo
  - b. prijatím písomného návrhu<sup>1</sup> osobne alebo doručením poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú Odberateľ a Dodávateľ súčasne prítomní pri podpisovaní Zmluvy.
4. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom sú Obchodné a technické podmienky a Cenník.

---

<sup>1</sup> § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

5. Obchodné a technické podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe<sup>2</sup> a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné a technické podmienky a každú ich zmenu Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle pred účinnosťou zmeny.
6. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia dodávky plynu.
7. V Zmluve sa Dodávateľ zaväzuje dodávať Odberateľovi plyn v dohodnutom množstve, zabezpečiť distribúciu plynu do odberného miesta Odberateľa vrátane súvisiacich služieb a prevziať za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi cenu za dodaný plyn, distribúciu plynu, súvisiace služby a ostatné poplatky a dane, ktoré sa týkajú Zmluvy.
8. Uzatvoriť novú Zmluvu, resp. dodatok k Zmluve, nie je potrebné a Zmluva bude zmenená formou písomného oznámenia, keď dochádza ku zmene:
  - a. bankového spojenia zmluvných strán,
  - b. identifikačných údajov Dodávateľa zapísaných v Obchodnom registri Slovenskej republiky,
  - c. korešpondenčnej adresy zmluvných strán,
  - d. Cenníka,
  - e. Obchodných a technických podmienok,
  - f. formy úhrady platieb vyúčtovacej faktúry.

### **3. Práva a povinnosti Dodávateľa a Odberateľa**

1. Dodávateľ je povinný
  - a. zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu Odberateľovi za podmienok dohodnutých v Zmluve a v Obchodných a technických podmienkach,
  - b. poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien a technických podmienok dodávky plynu,
  - c. poskytnúť informácie o právach odberateľov vypracované Európskou Komisiou a uverejnené ministerstvom podľa § 88 ods. 2 písm. q) Zákona o energetike Odberateľovi, s ktorým má uzatvorenú Zmluvu, na svojom webovom sídle a vo svojich prevádzkových priestoroch alebo na požiadanie ich zaslaním Odberateľovi,
  - d. bezodplatne umožniť Odberateľovi zmenu dodávateľa plynu,
  - e. dodržiavať štandard bezpečnosti dodávok plynu podľa § 22 Zákona o energetike,
  - f. určiť Odberateľovi obmedzujúce opatrenia v plynárenstve v Zmluve,
  - g. zabezpečiť bezodkladne na základe žiadosti Odberateľa poskytnutie údajov v rozsahu podľa § 64 ods. 7 písm. i) Zákona o energetike Odberateľovi,
  - h. ak ho na to Odberateľ splnomocní písomným plnomocenstvom s úradne osvedčeným podpisom, sprístupniť poskytovateľovi energetickej služby určenému podľa § 70 ods. 1 písm. j) Zákona o energetike spôsobom zrozumiteľným pre Odberateľa
    1. vyúčtovanie za dodávku plynu,
    2. informácie o vyúčtovaní za dodávku plynu,
    3. informácie o histórii spotreby plynu, ak má Odberateľ nainštalované určené meradlo podľa § 73 ods. 2 Zákona o energetike,

---

<sup>2</sup> §40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

- i. sprístupniť Odberateľovi informácie o histórii spotreby plynu, ak má Odberateľ nainštalované určené meradlo podľa § 73 ods. 2 Zákona o energetike,
  - j. umožniť Odberateľovi vybrať si písomný alebo elektronický spôsob informovania o vyúčtovacej faktúre a písomný alebo elektronický spôsob doručovania vyúčtovacej faktúry.
  - k. informovať Odberateľa o zmene ceny za dodávku plynu alebo o zmene Obchodných a technických podmienok pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku plynu alebo zmeny Obchodných a technických podmienok prostredníctvom svojho webového sídla,
  - l. uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie štandardu kvality dodávky plynu, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi<sup>3</sup>; ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet Odberateľa 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. Dodávateľ je povinný dodržiavať štandardy kvality, evidovať, vyhodnocovať a zverejňovať údaje o štandardoch kvality, a to v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 278/2012 Z.z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu (ďalej len „štandardy kvality plynu“).
  3. Ak Dodávateľ nedodrží štandardy kvality plynu 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 plynu. Vyhodnocovanie štandardov kvality Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle.
  4. Dodávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy v prípade, ak
    - a. Odberateľ má voči Dodávateľovi neuhradené peňažné záväzky z akejkoľvek aj ukončenej zmluvy,
    - b. Odberateľ nemá uzatvorenú zmluvu o pripojení do distribučnej siete s prevádzkovateľom siete, do ktorej je odberné miesto Odberateľa pripojené,
    - c. k odbernému miestu, ku ktorému Odberateľ požaduje uzatvoriť Zmluvu, je uzatvorená zmluva s iným dodávateľom.
  5. Odberateľ je povinný
    - a. a zaväzuje sa na základe Zmluvy odoberať od Dodávateľa plyn, riadiť sa podmienkami dohodnutej sadzby a riadne a včas zaplatiť Dodávateľovi za dodávku plynu a distribučné služby ceny podľa podmienok uvedených v Zmluve, Obchodných podmienkach a v súlade s predpismi na základe uplatnenia regulovaného prístupu k distribučnej sieti,
    - b. poskytnúť potrebné údaje dodávateľovi plynu na prípravu alebo uzatvorenie Zmluvy,
    - c. umožniť prevádzkovateľovi siete montáž určeného meradla vrátane telemetrického zariadenia na prenos údajov a umožniť prevádzkovateľovi siete prístup k určenému meradlu a k telemetrickému zariadeniu,
    - d. udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
    - e. dodržiavať rovnováhu medzi množstvom plynu vstupujúcim do siete a množstvom plynu súčasne vystupujúcim zo siete, ktorej je užívateľom.

---

<sup>3</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.

- f. 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,
- g. preukázať Dodávateľovi pri uzatvorení Zmluvy súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním,
- h. preukázať počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa do 20 dní od doručenia výzvy trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu g najmä, ak vlastník trvanie tohto súhlasu pred Dodávateľom spochybní,
- i. dodržiavať všetky povinnosti Odberateľa podľa Zákona o energetike, Pravidiel trhu, a ostatných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov,
- j. bezodkladne nahlásiť Dodávateľovi všetky poruchy na určenom meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí.

#### **4. Meranie dodávky plynu**

1. Meranie dodávky plynu zabezpečuje prevádzkovateľ siete vlastným určeným meradlom, ktoré Odberateľovi bezodplatne montuje, udržiava a pravidelne zabezpečuje jeho overenie. Meranie množstva dodávky plynu sa riadi Zákonom o energetike a ostatnými záväznými právnymi predpismi.
2. Odberateľ je povinný prevádzkovať odberné plynové zariadenie tak, aby nepoškodil určené meradlo. Akýkoľvek zásah do určeného meradla v rozpore s osobitným predpisom je zakázaný.
3. Podrobnosti o podmienkach pripojenia, dodávky, merania plynu, použitia typových diagramov dodávky a spôsob bilancovania siete ustanovia technické podmienky prevádzkovateľa siete podľa § 19 Zákona o energetike a Pravidlá trhu.

#### **5. Cena za združenú dodávku plynu a fakturačné podmienky**

1. Za združenú dodávku plynu je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi cenu za dodaný plyn, distribúciu plynu, súvisiace služby a ostatné poplatky a dane, ktoré sa týkajú Zmluvy (ďalej len „Cena služieb“). Dodávateľ zverejňuje aktuálny Cenník a akékoľvek jeho zmeny tiež na svojom webovom sídle.
2. Cena služieb pozostáva z nasledovných zložiek:
  - a. cena za dodaný plyn, ktorej výška je dohodnutá medzi zmluvnými stranami v Zmluve (ďalej len „Cena plynu“); ak nie je v Zmluve uvedené inak, Cena plynu sa uvádza bez započítania spotrebnej dane z plynu,
  - b. cena za distribúciu plynu a súvisiace služby zabezpečované v rámci združenej dodávky plynu,
  - c. ostatné poplatky vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov a/alebo príslušných rozhodnutí ÚRSO, ako aj poplatky verejnoprávneho charakteru vyrubené všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto Odberateľa osobitne.
4. Dodávateľ si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného Cenníka. Odberateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že sa oboznámil s Cenníkom platným v dobe uzatvárania Zmluvy.
5. Zmenu Cenníka týkajúcu sa zmeny ceny za združenú dodávku plynu Dodávateľ uverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na svojom webovom sídle.

6. Dodávateľ fakturuje dodávku plynu a súvisiace poplatky podľa údajov zistených prevádzkovateľom siete odpočtom určeného meradla. Dodané množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi<sup>4</sup>. Ak je cena za dodávku plynu medzi Odberateľom a Dodávateľom dohodnutá ako jednozložková, vyúčtovanie dodávky plynu Odberateľovi neobsahuje samostatne vyčíslený údaj o cene za dodávku plynu, ktorá zahŕňa nákup plynu vrátane obchodnej činnosti dodávateľa plynu, prístup do prepravnej siete a prepravu plynu, prístup do distribučnej siete a distribúciu plynu, prístup do zásobníka a uskladňovanie plynu, ale vo vyúčtovaní dodávky plynu sa prehľadne uvedie suma za regulované dodávky a služby podľa cenových rozhodnutí Úradu pre reguláciu sieťových odvetví a suma za neregulované dodávky a služby určené Dodávateľom.
7. Ak Dodávateľ dodáva plyn pre Odberateľa na rovnakej tlakovej úrovni do viacerých odberných miest, fakturuje dodané množstvo plynu spoločne za všetky odberné miesta, ako keby dodával plyn do jedného odberného miesta.
8. Základom na účtovanie dodávky plynu medzi Dodávateľom a Odberateľom je dodané množstvo energie. Toto množstvo energie je súčinom spaľovacieho tepla objemového za účtovacie obdobie a dodaného objemu plynu.
9. Dodávateľ fakturuje dodané množstvo plynu na základe údajov oznámených prevádzkovateľom siete. Dodávateľ plynu je povinný v každej faktúre za dodávku plynu uviesť číslo odberného miesta, pod ktorým je odberné miesto evidované u príslušného prevádzkovateľa siete.
10. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie dodávky plynu a je stanovené na kalendárny mesiac. Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie dodávky plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto/a Odberateľa, pre ktoré je Zmluva uzatvorená, v cenách platných na obdobie dodávky plynu.
11. Dodávateľ u Odberateľa neuplatňuje v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby.
12. Všetky platby podľa Zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v Zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa Zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každá zmluvná strana sama. V Zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb:
  - a. bankové inkaso z bankového účtu Odberateľa,
  - b. bankový prevod,
  - c. poštový peňažný poukaz.
13. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
14. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, keď bola platba pripísaná na účet Dodávateľa alebo Odberateľa. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet Dodávateľa alebo Odberateľa sa za deň platby považuje deň, keď pošta hotovosť prijala. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň.
15. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Odberateľ v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 7 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom prevádzkovateľa siete obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do odberného miesta Odberateľa až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od Zmluvy.

---

<sup>4</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.

16. Odberateľ berie na vedomie, že Dodávateľ má právo požiadať prevádzkovateľa siete, do ktorej je odberné miesto Odberateľa pripojené, o prerušenie alebo obmedzenie distribúcie plynu, ak Odberateľ podstatne porušuje Zmluvu aj po doručení predchádzajúceho písomného upozornenia. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje prípad, ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou vyúčtovacej faktúry podľa Zmluvy a ak si Odberateľ túto svoju povinnosť nesplnil ani v dodatočnej lehote, ktorú stanovil Dodávateľ v písomnej výzve s poučením, že dodávka plynu a distribučné služby budú prerušené. Písomná výzva Dodávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za doručení Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o uložení zásielky nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky. Dodávateľ v takom prípade nie je povinný dodávať plyn a zabezpečovať distribučné služby do odberného miesta Odberateľa podľa Zmluvy a nezodpovedá za vzniknuté škody ani ušlý zisk Odberateľa. Dodávateľ nasledujúci pracovný deň po dni odkedy zaregistroval uhradenie dlžnej sumy za dodávku plynu a ostatných poplatkov vrátane nákladov spojených s prerušením a obnovením distribúcie plynu Odberateľom, požiada prevádzkovateľa siete o obnovenie distribúcie a dodávky plynu do odberného miesta Odberateľa. Dlžnou sumou za dodávku plynu podľa predchádzajúcej vety sa rozumie aj dlžná suma za distribúciu plynu a súvisiace služby zabezpečované v rámci združenej dodávky plynu. Úhradou dlžnej sumy sa rozumie pripísanie platby vo výške dlžnej sumy na účet Dodávateľa.
17. 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 činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny za dodávku plynu, distribúciu plynu, súvisiace služby a ostatné poplatky a dane, ktoré sa týkajú Zmluvy, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

## **6. Obmedzenie a prerušenie dodávky plynu**

1. Odberateľ berie na vedomie, že prevádzkovateľ siete, do ktorej je odberné miesto Odberateľa pripojené, je oprávnený obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu v prípadoch stanovených v § 64 ods. 2 Zákona o energetike a v príslušných ustanoveniach Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa siete. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia nie je Dodávateľ povinný dodávať plyn a zabezpečovať distribučné služby do odberného miesta Odberateľa podľa Zmluvy. V uvedených prípadoch nemá Odberateľ nárok na náhradu škody ani ušlého zisku s výnimkou prípadov, keď škoda a ušlý zisk vznikli zavinením prevádzkovateľa siete.

## **7. Reklamácie a reklamačné podmienky**

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 odberného miesta Odberateľa. Účelom reklamácie je dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ má právo reklamovať:
- a. kvalitu dodávky plynu,
  - b. odpočet určeného meradla,
  - c. fakturáciu dodávky plynu,
  - d. prerušenie alebo obmedzenie služieb,
  - e. iné zistené chyby súvisiace s dodávkou plynu alebo združenou dodávkou plynu,

- f. poruchy určeného meradla.
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
    - a. prostredníctvom formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa <http://istrocentrum.sk/reklamacie/>,
    - b. osobne v priestoroch obchodného miesta Dodávateľa, ktorým je sídlo Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
  4. Reklamácia musí obsahovať tieto základné údaje:
    - a. identifikáciu reklamujúceho
      - i. číslo odberného miesta Odberateľa, ktorého sa reklamácia týka,
      - ii. identifikácia reklamanta (názov spoločnosti, IČO, sídlo spoločnosti, kontakt),
    - b. predmet reklamácie podľa ods. 2,
    - c. vlastný text reklamácie,
    - d. reklamovaný údaj a jeho správna hodnota podľa podkladov reklamanta,
    - e. určenie dôkazných prostriedkov, o ktoré sa reklamácia opiera.
  5. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať všetky údaje uvedené v ods. 4.
  6. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v ods. 4 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 10 dní od doručenia takejto výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Odberateľom doplnená, sa rozumie za uplatnenú v deň jej doplnenia. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
  7. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená, tzn. e-mailom v prípade, ak bola reklamácia uplatnená spôsobom podľa ods. 3 písm. a, resp. potvrdením záznamu reklamácie v prípade, ak bola reklamácia uplatnená spôsobom podľa ods. 3 písm. b.
  8. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie Dodávateľom.
  9. Dodávateľ vydá/doručí preukázateľným spôsobom Odberateľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
  10. Podanie reklamácie alebo akéhokoľvek iného podania nemá odkladný účinok na splatnosť vyúčtovacej faktúry.

## **8. Zánik zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára písomne a môže byť uzatvorená na dobu určitú alebo na dobu neurčitú.
2. Zmluva na dobu určitú sa predlžuje na dobu ďalších 12 mesiacov, a to aj opakovane, pokiaľ niektorá zmluvná strana najneskôr 1 mesiac pred uplynutím doby trvania Zmluvy druhej zmluvnej strane písomne neoznámí, že s predĺžením doby trvania Zmluvy nesúhlasí.
3. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže Odberateľ bezodplatne písomne vypovedať bez uvedenia dôvodu, výpovedná lehota je 1 (jeden) mesiac a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho

mesiacu nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného kalendárneho mesiaca.

4. Platnosť Zmluvy zaniká:
  - a. po vzájomnej dohode zmluvných strán,
  - b. odstúpením od Zmluvy,
  - c. výpoveďou Zmluvy s mesačnou výpovednou lehotou,
  - d. zánikom odberného miesta Odberateľa, ktoré je pripojené do distribučnej siete a do ktorého Dodávateľ plynu dodáva plyn na základe Zmluvy,
  - e. uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená.
5. V prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Odberateľa je Dodávateľ oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy. Za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Odberateľa sa považuje:
  - a. omeškanie Odberateľa s úhradou faktúry po lehote splatnosti, ak Odberateľ neuhradil faktúru ani v dodatočnej lehote určenej Dodávateľom,
  - b. neoprávnený odber plynu v zmysle Zákona o energetike,
  - c. ak Odberateľ svojím odberom ohrozuje bezpečnosť, spoľahlivosť alebo kvalitu dodávky plynu,
  - d. ak Odberateľ opakovane ani po písomnej výzve neumožní prístup prevádzkovateľovi siete alebo Dodávateľovi k určenému meradlu, prístup k odbernému plynárenskému zariadeniu alebo opakovane neumožní montáž určeného meradla alebo zariadenia na prenos informácií o nameraných údajoch,
  - e. neplnenie povinností vyplývajúcich Odberateľovi zo Zákona o energetike a súvisiacich právnych predpisov, ak Odberateľ nevykoná nápravu ani po písomnej výzve Dodávateľa,
  - f. iné prípady porušenia Zmluvy zo strany Odberateľa uvedené vo Obchodných podmienkach alebo v Zmluve ako podstatné porušenie Zmluvy.
6. Dodávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť aj v tom prípade, ak Odberateľ nie je vlastníkom nehnuteľnosti do ktorej sa dodávka plynu na základe Zmluvy zabezpečuje alebo na ktorej sa nachádza odberné plynárenské zariadenie a Odberateľ počas trvania Zmluvy do 20 dní odo dňa doručenia výzvy Dodávateľa nepreukáže Dodávateľovi trvajúci súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti na dodávku plynu, ak vlastník trvanie tohto súhlasu pred Dodávateľom spochybní.
7. Účinnosť odstúpenia od Zmluvy zo strany Dodávateľa nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom Odberateľovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Dodávateľa o odstúpení od Zmluvy zaslanom Odberateľovi. Písomné oznámenie Dodávateľa o odstúpení od Zmluvy sa považuje za doručené Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o uložení zásielky nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky.
8. V prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Dodávateľa, a to v prípade, ak Dodávateľ bezdôvodne poruší svoju povinnosť dodať Odberateľovi plyn alebo dodať plyn a zabezpečiť distribučné služby v súlade s podmienkami Zmluvy a túto povinnosť si nesplní ani v dodatočnej lehote určenej Odberateľom, je Odberateľ oprávnený od Zmluvy písomne odstúpiť. Účinnosť odstúpenia od Zmluvy nastane najneskôr 15-ty pracovný deň odo dňa doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Odberateľom Dodávateľovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Odberateľa o odstúpení od Zmluvy zaslanom Dodávateľovi.
9. Každá zo zmluvných strán je oprávnená od Zmluvy odstúpiť, ak:
  - a. druhá zmluvná strana podala na seba návrh na vyhlásenie konkurzu, alebo



- b. bol návrh na vyhlásenie konkurzu voči druhej zmluvnej strane podaný tret'ou osobou, pričom dotknutá zmluvná strana je platobne neschopná alebo je v situácii, ktorá odôvodňuje začatie konkurzného konania, alebo
  - c. bol na majetok druhej zmluvnej strany vyhlásený konkurz alebo bol návrh na vyhlásenie konkurzu zamietnutý pre nedostatok majetku, alebo
  - d. druhá zmluvná strana vstúpila do likvidácie.
10. V prípade odstúpenia od Zmluvy zostávajú zachované práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia. Zmluvné strany sú povinné vyrovnať všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od Zmluvy.
  11. Odstúpenie od Zmluvy alebo jej ukončenie z iného dôvodu sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z porušenia Zmluvy vrátane oprávnenia na náhradu škody.
  12. V prípade ukončenia Zmluvy Odberateľ umožní Dodávateľovi vykonať úkony súvisiace s ukončením dodávky plynu a distribučných služieb.
  13. Ak bol s Odberateľom dohodnutý záväzok minimálneho odberu, pri ukončení Zmluvy je Dodávateľ oprávnený tento záväzok Odberateľovi fakturovať v konečnej faktúre.

## **9. Záverečné ustanovenia**

1. Obchodné a technické podmienky sú dostupné na webovom sídle Dodávateľa. Dodávateľ má právo jednostranne meniť Obchodné a technické podmienky, ak dôjde k zmene všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú práva a povinnosti Dodávateľa a Odberateľa, ako aj v prípade podstatnej zmeny okolností, ktoré platili v čase ich vzniku. Dodávateľ zverejňuje zmeny alebo doplnenia Obchodných a technických podmienok na svojom webovom sídle najneskôr 30 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmien alebo doplnení Obchodných a technických podmienok.
2. Odberateľ je povinný oboznámiť sa s novelizovanými Obchodnými podmienkami. Ak má zmena Obchodných a technických podmienok za následok podstatnú zmenu predmetu Zmluvy a/alebo práv a povinností zmluvných strán, Odberateľ má právo v prípade nesúhlasu s takouto zmenou Obchodných a technických podmienok bezodplatne Zmluvu vypovedať s účinnosťou najskôr ku dňu plánovanej účinnosti zmeny Obchodných a technických podmienok, prípadne aj neskôr, a to ku dňu, ktorý Odberateľ výslovne určí vo výpovedi Zmluvy, pričom písomná výpoveď Zmluvy musí byť Dodávateľovi doručená najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny Obchodných a technických podmienok.
3. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu. Ak Odberateľ v uvedenej lehote Zmluvu nevypovedá v súlade s týmto odsekom Obchodných a technických podmienok, budú sa zmeny alebo doplnenia Obchodných a technických podmienok považovať za odsúhlasené Odberateľom a stanú sa neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy v deň, ktorým nadobúdajú účinnosť, a záväznými pre ďalší zmluvný vzťah podľa Zmluvy.
4. Podstatnou zmenou zmluvných podmienok sa rozumie taká zmena Zmluvy, ktorá objektívne spôsobuje obmedzenie alebo zhoršenie práv alebo rozšírenie povinností Odberateľa voči Dodávateľovi nad rozsah výslovne dohodnutý v Zmluve.
5. Za podstatnú zmenu predmetu Zmluvy a/alebo práv a povinností zmluvných strán sa nepovažuje taká zmena, ktorá je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím príslušného orgánu verejnej správy alebo zmenou Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa siete.
6. Situácie a úkony, ktoré nie sú výslovne upravené alebo riešené v Zmluve a v Obchodných a technických podmienkach alebo v iných dojednaniach medzi zmluvnými stranami, sa budú riešiť

medzi Dodávateľom a Odberateľom individuálne, podľa ustanovení príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, obchodných zvyklostí a zásad, na základe ktorých zmluvný vzťah medzi Dodávateľom a Odberateľom vznikol.

7. Spory, ktoré vzniknú medzi Dodávateľom a Odberateľom na základe Zmluvy, budú prednostne riešené dohodou zmluvných strán. Ak k dohode nedôjde, je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená predložiť spor na vyriešenie miestne príslušnému súdu Slovenskej republiky alebo ÚRSO na mimosúdne riešenie.
8. Zmluvu možno meniť alebo dopĺňať spôsobom uvedeným v Zmluve.
9. Odberateľ nemôže postúpiť alebo previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy ako celok alebo ich časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
10. Obchodné a technické podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.4.2024.