

**Obchodné podmienky dodávky elektriny spoločnosti ISTROCENTRUM s.r.o.  
pre odberateľov elektriny**

**Účinnosť od 1.1.2020**

**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 Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, vložka č. 141730/B, držiteľ povolenia na podnikanie v elektroenergetike č. 2005E 0138 vydaného Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „Dodávateľ“) vydáva tieto Obchodné podmienky pri poskytovaní združenej dodávky elektriny (ďalej len „Obchodné 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 podmienky podrobne upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Dodávateľom a odberateľom elektriny (ďalej len „Odberateľ“) pri poskytovaní združenej dodávky elektriny. Spoločný názov pre Dodávateľa a Odberateľa je „zmluvné strany“, jednotlivito „zmluvná strana“.
3. Na účely Obchodných 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. 24/2013 Z.z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom (ďalej len „Pravidlá trhu“), príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a rozhodnutiami Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „ÚRSO“) a ostatnými súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na elektroenergetiku.
4. Obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o združenej dodávke elektriny uzatvorenej medzi Odberateľom a Dodávateľom (ďalej len „Zmluva“). Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je aj cenník dodávky elektriny 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 je pred uzatvorením Zmluvy povinný informovať Dodávateľa pravdivo a presne o všetkých skutočnostiach nevyhnutných pre Dodávateľa za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy.
3. Zmluva sa uzatvára
  - a. v priestoroch obchodného miesta Dodávateľa za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, a to na podnet Odberateľa alebo Dodávateľa,
  - b. záväzným a včasným prijatím písomného návrhu<sup>1</sup> osobne alebo doručením poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú Odberateľ a Dodávateľ súčasne prítomní pri podpísaní Zmluvy.
4. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom sú Obchodné podmienky a Cenník.
5. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe<sup>2</sup>, sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné 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 elektriny.
7. Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať Zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva.

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

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

8. V Zmluve sa Dodávateľ zaväzuje dodávať Odberateľovi elektrinu vymedzenú množstvom a časovým priebehom výkonu, zabezpečiť distribúciu elektriny do odberného miesta Odberateľa vrátane súvisiacich služieb a prevziať za Odberateľa zodpovednosť za odchýlku a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi cenu za dodanú elektrinu, distribúciu elektriny, súvisiace služby a ostatné poplatky a dane, ktoré sa týkajú tejto Zmluvy.
9. 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 podmienok,
  - f. formy úhrady platieb vyúčtovacej faktúry.

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

1. Dodávateľ je povinný
  - a. zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku elektriny Odberateľovi za podmienok dohodnutých v Zmluve a v Obchodných podmienkach,
  - b. dodávať Odberateľovi elektrinu v dohodnutom množstve, kvalite a čase podľa Technických podmienok prevádzkovateľa miestnej distribučnej sústavy, do ktorého sústavy je odberné miesto Odberateľa pripojené,
  - c. zabezpečiť distribúciu elektriny do odberného miesta Odberateľa a prevziať zodpovednosť za odchýlku Odberateľa,
  - d. poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien za dodávku elektriny, dodávky elektriny a štruktúry ceny za dodávku elektriny,
  - e. informovať Odberateľa o zmene ceny za dodávku elektriny alebo o zmene Obchodných podmienok pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny Obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla; zmenu ceny oznámi Dodávateľ Odberateľovi najneskôr 15 dní pred začiatkom plynutia výpovednej lehoty,
  - f. uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a súvisiacich služieb spôsobom, 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 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 sústavy s prevádzkovateľom miestnej distribučnej sústavy (ďalej len „prevádzkovateľ MDS“), do ktorej je odberné miesto Odberateľa pripojené,
  - c. k odbernému miestu, ku ktorému Odberateľ požaduje uzatvoriť Zmluvu, je uzatvorená zmluva s iným dodávateľom.
3. Odberateľ je povinný

---

<sup>3</sup> Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.

- a. a zaväzuje sa na základe Zmluvy odoberať od Dodávateľa elektrinu, riadiť sa podmienkami dohodnutej sadzby a riadne a včas zaplatiť Dodávateľovi za dodávku elektriny a distribučné služby ceny podľa podmienok uvedených v Zmluve, Obchodných podmienkach a v súlade s predpismi na základe uplatnenia regulovaného prístupu k distribučnej sústave,
- b. mať zriadené a pripojené odberné elektrické zariadenie v súlade s Technickými podmienkami prevádzkovateľa MDS a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,
- c. umožniť prevádzkovateľovi MDS montáž určeného meradla a umožniť prevádzkovateľovi MDS prístup k určenému meradlu,
- d. poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o odberateľoch elektriny prevádzkovateľovi MDS,
- e. 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,
- f. preukázať Dodávateľovi pri uzatvorení Zmluvy súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním,
- g. preukázať počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa do 20 dní od doručenia výzvy trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu f najmä, ak vlastník trvanie tohto súhlasu pred Dodávateľom spochybní,
- h. prijať zodpovedajúce technické opatrenia oznámené prevádzkovateľom MDS na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny,
- i. riadiť sa Zákonom o energetike, Pravidlami trhu, Prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa MDS, Technickými podmienkami prevádzkovateľa MDS a Obchodnými podmienkami,
- j. dodržiavať podmienky pripojenia k MDS a umožniť kontrolu ich dodržiavania prevádzkovateľovi MDS,
- k. dodržiavať všetky povinnosti Odberateľa podľa Zákona o energetike, Pravidiel trhu, a ostatných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov,
- l. bezodkladne nahlásiť Dodávateľovi všetky poruchy na určenom meradle vrátane porušenia zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii, ktoré Odberateľ zistí.

#### **4. Meranie dodávky elektrickej energie**

1. Meranie množstva odobratej elektriny uskutočňuje prevádzkovateľ MDS určeným meradlom v mieste dodávky. Meranie množstva odobratej elektriny sa riadi Zákonom o energetike a ostatnými záväznými právnymi predpismi.
2. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje prevádzkovateľ MDS po splnení Technických podmienok prevádzkovateľa MDS.
3. Odberateľ je povinný umožniť prevádzkovateľovi MDS alebo ním poverenej osobe montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť prevádzkovateľovi MDS kontrolu odberného elektrického zariadenia odberného miesta Odberateľa.
4. Ak na určenom meradle vznikne taká porucha, že nemožno určiť množstvo odobratej elektriny, toto množstvo sa určí podľa výšky spotreby v predchádzajúcom porovnateľnom období, v ktorom bola spotreba meraná správne.
5. Prevádzkovateľ MDS je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny určeného meradla aspoň 15 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Pri neplánovanej výmene určeného meradla prevádzkovateľ MDS bezodkladne oznámi Odberateľovi termín výmeny určeného meradla. Prevádzkovateľ MDS pri výmene určeného meradla je povinný informovať Odberateľa o stave odobratého množstva elektriny, a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa Odberateľ nezúčastní výmeny určeného meradla,

je prevádzkovateľ MDS povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave určeného meradla pred výmenou a stave nového určeného meradla po výmene a uskladniť demontované určené meradlo najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla Odberateľom.

6. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä
  - a. výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
  - b. výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
  - c. výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle.
7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sú bližšie upravené v Prevádzkovom poriadku prevádzkovateľa MDS, resp. v Technických podmienkach prevádzkovateľa MDS.

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

1. Za združenú dodávku elektriny je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi cenu za dodanú elektrinu, distribúciu elektriny, 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 dodanú elektrinu (cena za silovú elektrinu), ktorej výška je dohodnutá medzi zmluvnými stranami v Zmluve (ďalej len „Cena elektriny“); ak nie je v Zmluve uvedené inak, Cena elektriny sa uvádza bez započítania spotrebnej dane z elektriny,
  - b. cena za distribúciu elektriny a súvisiace služby zabezpečované v rámci združenej dodávky elektriny na základe zmluvy medzi Dodávateľom a prevádzkovateľom MDS, do ktorého sústavy je odberné miesto Odberateľa pripojené, ktorej výška zodpovedá cene, za ktorú tieto služby zabezpečuje Dodávateľ u prevádzkovateľa MDS, do ktorého sústavy je odberné miesto Odberateľa pripojené, a ktorej výška predstavuje vždy cenu určenú alebo schválenú cenovým rozhodnutím ÚRSO prevádzkovateľovi MDS, do ktorého sústavy je odberné miesto Odberateľa pripojené,
  - 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 elektriny sa uplatňuje pre každé odberné miesto Odberateľa osobitne.
4. Dodávateľ si vyhradzuje právo spolatniť 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 elektriny Dodávateľ uverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na svojom webovom sídle.
6. Dodávateľ fakturuje odber elektriny podľa údajov zistených prevádzkovateľom MDS odpočtom určeného meradla. Odobraté množstvo elektriny sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi<sup>4</sup> vrátane informácie o skladbe ceny za dodávku elektriny podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a informácie podľa ustanovenia § 34 ods. 3 Zákona o energetike. Ďalej musí obsahovať samostatne vyčíslený údaj o cene za dodávku elektriny, distribúciu elektriny vrátane prenosu elektriny, straty pri prenose elektriny a distribúcii elektriny, systémové služby, prevádzkovanie systému a odvod do Národného jadrového fondu.

---

<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.

7. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny a je stanovené na kalendárny mesiac. Dodávateľ vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto Odberateľa, pre ktoré je Zmluva uzatvorená, v cenách platných na obdobie dodávky elektriny.
8. Dodávateľ u Odberateľa neuplatňuje v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby.
9. 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.
10. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
11. 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.
12. 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 elektriny prostredníctvom prevádzkovateľa MDS obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny do odberného miesta Odberateľa až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od Zmluvy.

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

1. Odberateľ berie na vedomie, že prevádzkovateľ MDS, do ktorého sústavy je odberné miesto Odberateľa pripojené, je oprávnený obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu v prípadoch stanovených v § 31 ods.1 písm. e) Zákona o energetike a v príslušných ustanoveniach Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa MDS. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia nie je Dodávateľ povinný dodávať elektrinu 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 MDS.
2. Odberateľ berie na vedomie, že Dodávateľ má právo požiadať prevádzkovateľa MDS, do ktorého sústavy je odberné miesto Odberateľa pripojené, o prerušenie alebo obmedzenie distribúcie elektriny, ak Odberateľ podstatne porušuje Zmluvu aj po doručení predchádzajúceho písomného upozornenia. Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje prípad, ak je Odberateľ v omeškani 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 elektriny 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 elektrinu 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 elektriny a ostatných poplatkov vrátane nákladov spojených s prerušením a obnovením distribúcie elektriny Odberateľom, požiada prevádzkovateľa MDS o obnovenie distribúcie a dodávky elektriny do odberného miesta Odberateľa. Ak Dodávateľ na základe Zmluvy

poskytuje Odberateľovi súčasne dodávku a distribúciu elektriny do odberného miesta Odberateľa, dlžnou sumou za dodávku elektriny podľa predchádzajúcej vety sa rozumie aj dlžná suma za distribučné služby. Úhradou dlžnej sumy sa rozumie pripísanie platby vo výške dlžnej sumy na účet Dodávateľa.

## **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 elektriny do odberného miesta Odberateľa. Účelom reklamácie je dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ má právo reklamovať:
  - a. kvalitu združenej dodávky elektriny,
  - b. odpočet určeného meradla,
  - c. fakturáciu združenej dodávky elektriny,
  - d. prerušenie alebo obmedzenie služieb,
  - e. iné zistené chyby súvisiace so združenou dodávkou elektriny Dodávateľom,
  - f. poruchy určeného meradla.
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
  - a. prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa <http://www.istrocentrum.sk/reklamacie.html>,
  - b. osobne na kontaktných miestach Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Reklamácia musí obsahovať tieto základné údaje:
  - a. identifikáciu reklamujúceho
    - i. EIC kód Z 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, t.j. 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.
11. 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 elektriny, distribúciu elektriny, 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.
12. Dodávateľ je povinný dodržiavať štandardy kvality, evidovať, vyhodnocovať a zverejňovať údaje o štandardoch kvality, a to v súlade s vyhláškou ÚRSO č. 236/2016 Z. z. ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny (ďalej len „štandardy kvality elektriny“).
13. Ak Dodávateľ nedodrží štandardy kvality elektriny a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je povinný uhradiť Odberateľovi kompenzačnú platbu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb bude Dodávateľ postupovať v súlade so štandardmi kvality elektriny. Vyhodnocovanie štandardov kvality Dodávateľ zverejňuje na svojom webovom sídle.

## **8. Zánik zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára písomne a môže byť uzatvorená na dobu určitú alebo na dobu neurčitú.
2. Zmluva 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 mesiaca 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 sústavy a do ktorého Dodávateľ elektriny dodáva elektrinu na základe Zmluvy.
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 elektriny v zmysle Zákona o energetike,
  - c. ak Odberateľ svojim odberom ohrozuje bezpečnosť, spoľahlivosť alebo kvalitu dodávky elektriny,
  - d. ak Odberateľ opakovane ani po písomnej výzve neumožní prístup prevádzkovateľovi MDS alebo Dodávateľovi k určenému meradlu, prístup k odbernému elektrickému 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 elektriny na základe Zmluvy zabezpečuje alebo na ktorej sa nachádza odberné elektrické zariadenie a Odberateľ počas trvania Zmluvy do 20 dní odo dňa doručenia výzvy Dodávateľa nepreukáže Dodávateľovi trvajúci súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti na dodávku elektriny, 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 elektrinu 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 tretou 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 elektriny 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 podmienky sú dostupné na webovom sídle Dodávateľa. Dodávateľ má právo jednostranne meniť Obchodné 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 podmienok na svojom webovom sídle najneskôr 30 dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmien alebo doplnení Obchodných podmienok.



2. Odberateľ je povinný oboznámiť sa s novelizovanými Obchodnými podmienkami. Ak má zmena Obchodných podmienok za následok podstatnú zmenu predmetu Zmluvy a/alebo práv a povinností zmluvných strán, Odberateľ má právo v prípade nesúhlasu s takouto zmenou Obchodných podmienok bezodplatne Zmluvu vypovedať s účinnosťou najskôr ku dňu plánovanej účinnosti zmeny Obchodných 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 podmienok.
3. Odberateľ je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny. Ak Odberateľ v uvedenej lehote Zmluvu nevypovedá v súlade s týmto odsekom Obchodných podmienok, budú sa zmeny alebo doplnenia Obchodných 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 MDS.
6. Situácie a úkony, ktoré nie sú výslovne upravené alebo riešené v Zmluve a v Obchodných 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 podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 1.1.2020.