



ÚRAD PRE REGULÁCIU SIEŤOVÝCH ODVETVÍ  
Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava 27

AK MOJŽOVÁ & spol. | attorneys at law  
Mgr. Zuzana Mojžová, advokát

Duša  
dňa: 19. 06. 2014 Hod.:

Počet rozpravíčov:

Počet príloh:

Počet preberajúcob:

Bratislava, 17. 06. 2014

## ROZHODNUTIE

Číslo: 0066/2014/E-OP  
Číslo spisu: 2855-2013-BA

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor regulácie elektroenergetiky, ako orgán príslušný na konanie podľa § 9 ods. 1 písm. b) druhého bodu a § 9 ods. 1 písm. c) prvého bodu v spojení s § 15 ods. 4 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach vo veci rozhodnutia o schválení obchodných podmienok dodávateľa univerzálnej služby pre dodávky elektriny pre domácnosti

rozhodol

podľa § 13 ods. 2 písm. m) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach tak, že pre regulovaný subjekt **Development In Slovak Investments, s.r.o.**, Myslenická 2/C/4660, 902 01 Pezinok, IČO 34 109 099 **s c h v a ľ u j e** obchodné podmienky dodávateľa elektriny, ktorý poskytuje univerzálnu službu v tomto znení:

### **Obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby pre Odberateľov elektriny v domácnosti**

**Všeobecné obchodné podmienky dodávky elektriny pre domácnosti Dodávateľom – spoločnosťou Development In Slovak Investments, s.r.o.:**

#### **PRVÁ ČASŤ Predmet úpravy a pojmy**

##### **Článok I. Predmet úpravy**

Tieto všeobecné obchodné podmienky dodávky elektriny pri poskytovaní univerzálnej služby Odberateľom elektriny v domácnosti (ďalej len „obchodné podmienky“) upravujú vzájomné vzťahy medzi Dodávateľom elektriny – spoločnosťou Development In Slovak Investments, s.r.o. a Odberateľom elektriny v domácnosti, ktorý nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti vznikajúce pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy príslušného prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

## Článok II. Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. Odberateľom elektriny v domácnosti fyzická osoba, ktorá nakupuje elektrinu pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
2. Dodávateľom elektriny osoba, ktorá má povolenie na dodávku elektriny, v danom prípade Development In Slovak Investments, s.r.o., so sídlom Myslenická 2/C/4660, 902 01 Pezinok, IČO 34 109 099, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 13088/B, ktorá je držiteľom povolenia na dodávku a distribúciu elektriny vydaného Úradom pre reguláciu sieťových odvetví Slovenskej republiky (ďalej len „**ÚRSO**“) č. 2005E 0123-3,
3. Prevádzkovateľom distribučnej sústavy osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny na časti vymedzeného územia, ktorou sa rozumie Dodávateľ ako prevádzkovateľ miestnej distribučnej sústavy, resp. iná osoba ako prevádzkovateľ nadradenej distribučnej sústavy; ak ďalej v texte tých obchodných podmienok výslovne nie je určené inak, rozumie sa Prevádzkovateľom distribučnej sústavy okrem nadradeného Prevádzkovateľa distribučnej sústavy vždy aj Dodávateľ,
4. Univerzálnou službou služba pre Odberateľov, ktorú poskytuje Dodávateľ na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu elektriny a dodávku elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
5. Distribúciou elektriny preprava elektriny distribučnou sústavou na časti vymedzeného územia na účel jej prepravy Odberateľom,
6. Dodávkou elektriny predaj elektriny,
7. Odchýlkou Odberateľa ako účastníka trhu s elektrinou odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom Dodávky elektriny a dodaným alebo odobratým množstvom elektriny v reálnom čase,
8. Odberným miestom miesto odberu elektriny pozostávajúce z jedného alebo viacerých meracích bodov,
9. Odberné elektrické zariadenie je zariadenie, ktoré slúži na odber elektriny a ktoré je možné pripojiť na distribučnú sústavu alebo na elektrickú prípojku,
10. Technickými podmienkami dokument vydaný Prevádzkovateľom distribučnej sústavy, 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; technické podmienky sú uverejnené na webovej stránke Dodávateľa ([www.disi.sk](http://www.disi.sk)) a Odberateľ je povinný sa nimi riadiť.
11. Prevádzkovým poriadkom dokument vydaný Prevádzkovateľom distribučnej sústavy a schválený zo strany ÚRSO, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej sústavy, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s elektrinou a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu; Prevádzkový poriadok je uverejnený na webovej stránke ÚRSO, ako aj na webovej stránke Dodávateľa ([www.disi.sk](http://www.disi.sk)) a Odberateľ je povinný sa ním riadiť;
12. Určeným meradlom<sup>1</sup> je prostriedok, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie.
13. Meracím bodom je miesto pripojenia užívateľa sústavy do sústavy vybavené určeným meradlom.

<sup>1</sup> Zákon č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## DRUHÁ ČASŤ Obchodné podmienky Dodávateľa

### Článok III.

#### Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke elektriny

1. Pred uzatvorením Zmluvy o združenej dodávke elektriny (ďalej len „Zmluva“) sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva o združenej dodávke elektriny sa uzatvára
  - 2.1 v priestoroch zákaznickeho centra, alebo iného obchodného miesta Dodávateľa elektriny za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, a to na podnet Odberateľa alebo Dodávateľa,
  - 2.2 v mieste trvalého bydliska Odberateľa alebo v iných dohodnutých miestach za prítomnosti Odberateľa a Dodávateľa, ak sa zmluvné strany na uzatvorenie Zmluvy v mieste trvalého bydliska Odberateľa alebo na inom, konkrétnom mieste výslovne vopred dohodli,
  - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu<sup>2</sup> osobne alebo doručením poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú Odberateľ a Dodávateľ súčasne prítomní pri podpisovaní Zmluvy,
  - 2.4 podomovým predajom<sup>3</sup>.
3. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom sú tieto obchodné podmienky schválené zo strany ÚRSO v znení ich prípadných budúcich zmien a doplnení. Odberateľ musí dostať obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení Zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe<sup>4</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 ([www.disi.sk](http://www.disi.sk)) najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
5. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia Dodávky elektriny.
6. Osoba odlišná od Odberateľa je oprávnená podpísať Zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby.
7. Ak je osobou evidovanou ako Odberateľ na príslušnom odbernom mieste osoba odlišná od vlastníka nehnuteľnosti, je Odberateľ povinný pri podpise Zmluvy predložiť písomný súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s uzatvorením Zmluvy.
8. Zmluvou sa Dodávateľ elektriny zaväzuje zabezpečiť Dodávku, Distribúciu, ako aj prenos elektriny do Odberného miesta Odberateľa elektriny v súlade s podmienkami vybraného produktu spoločnosti Dodávateľa, ktorý si Odberateľ vybral pri uzatvorení Zmluvy s Dodávateľom a preberá zodpovednosť za Odchýlku Odberateľa. Odberateľ sa za Dodávku a Distribúciu elektriny zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu ktorej výška a spôsob jej určenia sú dohodnuté v Zmluve a v týchto všeobecných obchodných podmienkach a ktorá je stanovená v súlade s rozhodnutím ÚRSO. Zmluva sa uzatvára pre každé Odberné miesto Odberateľa zvlášť.
9. Dodanie elektriny do Odberného miesta Odberateľa sa považuje za splnené prechodom elektriny z príslušnej distribučnej sústavy cez Určené meradlo do Odberného miesta

<sup>2</sup> § 43a až 45 Občianskeho zákonníka

<sup>3</sup> Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

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

Odberateľa špecifikovaných v Zmluve.

10. V prípade, ak v rámci jedného Odberného miesta Odberateľ nie je Dodávateľ jediným Dodávateľom elektriny a/alebo v prípade, ak na základe právneho úkonu z akéhokoľvek dôvodu dôjde k ukončeniu Dodávky elektriny do tohto Odberného miesta, preberá zodpovednosť za Odchýlku Odberateľ. Skutočnosť, že Odberateľ uzatvoril a/alebo má záujem uzatvoriť zmluvu o dodávke a/alebo distribúcii elektriny s iným dodávateľom, je Odberateľ povinný Dodávateľovi oznámiť ešte pred uzatvorením Zmluvy. Nedodržanie tejto povinnosti Odberateľom sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy s právom Dodávateľa od Zmluvy odstúpiť, pričom v takomto prípade je Odberateľ povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu dohodnutú v Zmluve.

#### **Článok IV.**

#### **Cena a platobné podmienky**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že výsledná cena za Dodávku elektriny a cena Distribúcie elektriny podľa Zmluvy bude určená nasledovne:
  - a.) Cena za Dodávku elektriny je cena v zmysle platného cenníka elektriny pre Odberateľov elektriny v domácnosti, ktorá je regulovanou cenou a ktorej výška podlieha príslušnému rozhodnutiu ÚRSO, ktorým sú Zmluvné strany povinné sa riadiť (ďalej len „Cenník elektriny“).
  - b.) Cena Distribúcie elektriny je cena regulovaná a bude účtovaná Odberateľovi vždy podľa platných cenových rozhodnutí ÚRSO vzťahujúcich sa na tieto služby poskytované Dodávateľom podľa príslušnej sadzby cenníka distribúcie (ďalej len „Cenník distribúcie“). Odberateľ berie na vedomie, že cena Distribúcie elektriny je vždy určovaná ÚRSO v zmysle ust. § 11 Zákona o regulácii v sieťových odvetviach. Cenou Distribúcie elektriny sa rozumie cena za služby súvisiace s prenosom elektriny a systémové služby podľa Cenníka distribúcie. Jednotlivé časti Ceny distribúcie podľa sadzby dohodnutej medzi Dodávateľom a Odberateľom sú zložené z pevnej mesačnej zložky, variabilnej zložky a ostatných poplatkov, ktorých výška je stanovená príslušným rozhodnutím ÚRSO.
2. Cena za združenú Dodávku elektriny a Distribúciu elektriny sa uplatňuje pre každé Odberné miesto osobitne.
3. Vybrané služby Dodávateľ spoplatňuje čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného Dodávateľom (ďalej len „Cenník služieb“). Cenníkom služieb sa rozumie cenník súvisiacich služieb Dodávateľa, ktorými sa rozumejú predovšetkým služby súvisiace so zabezpečením prevádzky alebo obnovy prevádzky distribučnej sústavy, ďalej cenník služieb súvisiacich s poskytovaním informácií o nameranej spotrebe elektriny (s výnimkou ak má Odberateľ podľa zákona nárok na bezplatné poskytnutie takých informácií) a cenník ostatných služieb napríklad, ale nie výlučne, v prípade porušenia povinností Odberateľa podľa Zmluvy a týchto obchodných podmienok (napr. poplatok za obnovenie dodávky elektriny v prípade neoprávneného odberu, poplatok za upomienku a pod.) (ďalej len „Ostatné služby“). Za Ostatné služby poskytované v zmysle Zmluvy a týchto obchodných podmienok sa Odberateľ zaväzuje hradiť Dodávateľovi dohodnuté ceny za Ostatné služby v zmysle platného Cenníka služieb, a to v prípadoch, ak si Odberateľ takúto službu výslovne objednal alebo nastala skutočnosť, ktorá vyvolala nutnosť poskytnutia služby zo strany Dodávateľa (napr. porušenie plomby a pod.). Cenník služieb je zverejnený na webovej stránke Dodávateľa - [www.disi.sk](http://www.disi.sk).
4. K cenám dohodnutým v Zmluve a v týchto obchodných podmienkach sa pripočítava daň z pridanej hodnoty, spotrebná daň z elektriny, prípadne ďalšie dane a poplatky

- stanovené príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to vždy vo výške a spôsobom, ako ich upravujú aktuálne platné príslušné všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa na konkrétnu daň, resp. poplatok.
5. Dodávateľ je oprávnený Cenník elektriny a Cenník služieb zmeniť. Zmena Cenníka elektriny a Cenníka služieb sa uverejní najmenej 30 dní pred ich účinnosťou na webovej stránke Dodávateľa – ([www.disi.sk](http://www.disi.sk)). Odberateľ je povinný sa so zmenami Cenníka elektriny a Cenníka služieb oboznámiť.
  7. Odberateľ je po oboznámení sa so zmenami Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb oprávnený Zmluvu písomne vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb. Zmluvu je možné bezplatne vypovedať s účinnosťou najneskôr k predpokladanému dňu účinnosti zmien Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb. Písomná výpoveď musí byť na adresu Dodávateľa doručená najneskôr pätnásť (15) dní pred predpokladaným dňom účinnosti zmien Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb, pričom výpovedná lehota uplynie ku dňu predpokladanej účinnosti zmeny Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb. Právo Odberateľa vypovedať Zmluvu sa vzťahuje aj na zmluvy uzavreté na dobu určitú. V prípade, ak Odberateľ nevyužije svoje právo vypovedať Zmluvu v zmysle tohto bodu tohto článku obchodných podmienok, budú sa zmeny Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb považovať za Odberateľom odsúhlasené a zmeny Zmluvy sa stanú záväznými odo dňa účinnosti zmeny Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb. V čase od nadobudnutia účinnosti zmien Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb do skončenia Zmluvy účtuje Dodávateľ Odberateľovi ceny podľa platného a účinného Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb. Vypovedanie Zmluvy Odberateľom predstavuje výlučný spôsob oznámenia nesúhlasu Odberateľa so zmenou Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb. Za súhlas Odberateľa so zmenou Cenníka elektriny a/alebo Cenníka služieb bude považované aj to, ak Odberateľ pokračuje vo využívaní služieb Dodávateľa podľa predmetu Zmluvy tak, že zo všetkých okolností jeho konania je zrejмый úmysel pokračovať v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy.
  8. Ustanovenie bodu 6. a 7. tohto článku obchodných podmienok sa nevzťahuje na zmenu ceny Distribúcie elektriny. V prípade, ak počas trvania Zmluvy dôjde k zmene ceny Distribúcie elektriny na základe cenového rozhodnutia ÚRSO, je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi ceny Distribúcie v súlade s aktuálnymi podmienkami príslušného cenového rozhodnutia ÚRSO.
  9. Dodávateľ fakturuje odber elektriny podľa údajov zistených Prevádzkovateľom distribučnej sústavy odpočtom Určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku Prevádzkovateľa distribučnej sústavy. Dodané a odobraté množstvo elektriny sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi vrátane informácie o skladbe ceny za Dodávku elektriny podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a informácie podľa ustanovenia § 34 ods. 3 zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o energetike“). Ďalej musí obsahovať samostatne vyčíslený údaj o cene za Dodávku elektriny, Distribúciu elektriny vrátane služieb súvisiacich s prenosom elektriny, straty pri prenose elektriny a distribúciou elektriny, systémové služby, prevádzkovanie systému a odvod do Národného jadrového fondu.
  10. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny. Cenu za združenú Dodávku elektriny a Distribúciu elektriny platí Odberateľ Dodávateľovi mesačne vo výške mesačnej preddavkovej platby (ďalej len „mesačná preddavková platba“), ktorú stanoví Dodávateľ Odberateľovi podľa predchádzajúceho zúčtovacieho (fakturačného) obdobia alebo ak ide o nového Odberateľa, na základe

dohody s Odberateľom o predpokladanej spotrebe elektriny, vždy k 15. dňu kalendárneho mesiaca, za ktorý sa záloha platí. Zúčtovacím (fakturačným) obdobím sa rozumie kalendárny rok počnúc 1. januárom daného kalendárneho roka a končiac dňom 31. decembrom daného kalendárneho roka. Dodávateľ zašle Odberateľovi vždy na začiatku nového ročného zúčtovacieho obdobia rozpis mesačných preddavkových platieb na opakované dodanie tovaru a služieb, resp. rozpis splatnosti jednotlivých mesačných preddavkových platieb s vyčíslením ich presnej výšky platný pre dané zúčtovacie obdobie (ďalej len „**Rozpis preddavkových platieb**“) až do jeho ukončenia. Ak nie je dohodnuté inak, výška mesačných preddavkových platieb bude stanovená ako súčet súm za Odberateľom skutočne spotrebovanú elektrinu za každý kalendárny mesiac predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia, v ktorom bola Dodávka a Distribúcia elektriny skutočne poskytovaná, vydelený počtom mesiacov, počas ktorých boli služby Dodávky a Distribúcie elektriny skutočne poskytované. Rozpis preddavkových platieb pre zúčtovacie obdobie, v ktorom bola uzavretá Zmluva bude tvoriť prílohu Zmluvy. Odberateľ sa zaväzuje hradiť mesačné preddavkové platby podľa Rozpisu preddavkových platieb prevodom/vkladom na bankový účet Dodávateľa s variabilným a špecifickým symbolom uvedeným na Rozpise preddavkových platieb, resp. v Zmluve. Maximálny počet mesačných preddavkových platieb za zúčtovacie obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je Dodávateľ elektriny povinný odôvodniť.

11. Dodávateľ elektriny vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné Odberné miesto Odberateľa elektriny, pre ktoré je Zmluva uzatvorená. Ak nemôže byť vykonaný odpočet elektriny z dôvodu na strane Odberateľa, vystaví Dodávateľ faktúru na základe spotreby elektriny určenej spôsobom stanoveným v Prevádzkovom poriadku Dodávateľa a rozdiel vyfakturuje Odberateľovi pri najbližšom odpočte.
12. Po zistení skutočného odberu elektriny za príslušné zúčtovacie (fakturačné) obdobie vypočíta Dodávateľ rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu elektriny a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku zúčtovacieho (fakturačného) obdobia, resp. odo dňa začiatku odberu elektriny. Zaplatené mesačné preddavkové platby za príslušné zúčtovacie (fakturačné) obdobie budú započítané vo vyúčtovacej faktúre vzťahujúcej sa na dané zúčtovacie (fakturačné) obdobie. Vyúčtovacia faktúra bude obsahovať aj výšku a počet prípadných neuhradených preddavkových platieb, ktoré je Odberateľ povinný uhradiť okrem výslednej sumy vyúčtovania (v prípade nedoplatku) najneskôr v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Prílohou každej vyúčtovacej faktúry bude Rozpis preddavkových platieb s výškou, počtom a dátumom splatnosti mesačných preddavkových platieb na nasledujúce zúčtovacie (fakturačné) obdobie.
13. Vyúčtovaciu faktúru vystaví Dodávateľ Odberateľovi v lehote najneskôr do 15. (pätnásteho) dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po skončení zúčtovacieho (fakturačného) obdobia. V prípade nového Odberateľa vystaví Dodávateľ vyúčtovaciu faktúru na základe splatných mesačných preddavkových platieb za obdobie skutočného poskytovania Dodávky a Distribúcie elektriny. V prípade, ak do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom Dodávateľ vystavil vyúčtovaciu faktúru Odberateľ neoznámí Dodávateľovi, že mu vyúčtovacia faktúra nebola doručená, považuje sa vyúčtovacia faktúra za doručení uplynutím posledného dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po skončení zúčtovacieho (fakturačného) obdobia.
14. Splatnosť vyúčtovacej faktúry je 14 (štrnásť) dní od dátumu jej vystavenia. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí Dodávateľ Odberateľovi v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Preplatkom sa rozumie rozdiel medzi sumou Odberateľom skutočne

uhradených mesačných preddavkových platieb a sumou cien za Odberateľom skutočne spotrebovanú elektrinu vyúčtovanú na konci zúčtovacieho (fakturačného) obdobia, pri ktorom suma Odberateľom skutočne uhradených mesačných preddavkových platieb prevyšuje sumu cien za skutočne spotrebovanú elektrinu v rámci príslušného zúčtovacieho (fakturačného) obdobia. Nedoplatkom sa rozumie rozdiel medzi sumou Odberateľom skutočne uhradených mesačných preddavkových platieb a sumou cien za Odberateľom skutočne spotrebovanú elektrinu vyúčtovanú na konci zúčtovacieho (fakturačného) obdobia, pri ktorom suma Odberateľom skutočne uhradených mesačných preddavkových platieb je nižšia ako suma cien za skutočne spotrebovanú elektrinu v rámci príslušného zúčtovacieho (fakturačného) obdobia. Tento rozdiel bude fakturovaný Odberateľovi vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné Odberné miesto Odberateľa v cenách platných na obdobie Dodávky elektriny.

15. V prípade, ak má Odberateľ preplatok, je Dodávateľ povinný Odberateľovi preplatok vrátiť v lehote najneskôr pätnásť (15) dní od vystavenia vyúčtovacej faktúry Odberateľovi, pričom Dodávateľ je povinný vrátiť preplatok na účet Odberateľa uvedený v záhlaví Zmluvy; v prípade, že Odberateľ neuvedie číslo účtu, preplatok bude vrátený na základe žiadosti Odberateľa s uvedením čísla účtu Odberateľa najneskôr pätnásť (15) dní od doručenia žiadosti Odberateľa o vrátenie preplatku Dodávateľovi, ktorú je Odberateľ povinný Dodávateľovi doručiť v lehote najneskôr pätnásť (15) dní od vystavenia vyúčtovacej faktúry Odberateľovi, v opačnom prípade sa zmluvné strany dohodli, že Dodávateľ má právo započítať preplatok na ďalšie mesačné zálohové platby Odberateľa; nedoplatok je Odberateľ povinný uhradiť v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry dohodnutej v týchto obchodných podmienkach.
16. Dodávateľ vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry Odberateľovi elektriny
  - 16.1 bankovým prevodom na bankový účet Odberateľa elektriny,
  - 16.2 poštovým peňažným poukazom,
  - 16.3 započítaním voči najbližšie splatným mesačným preddavkovým platbám.
17. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry Dodávateľom bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má Odberateľ právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou mesačnou preddavkovou platbou, ak to oznámi Dodávateľovi elektriny, najmenej však 5 dní pred splatnosťou mesačnej preddavkovej platby.
18. Dodávateľ si vyhradzuje právo zaslať Odberateľovi vyúčtovaciu faktúru ako elektronickú faktúru na emailovú adresu Odberateľa, ktorú Odberateľ uviedol pri podpise Zmluvy. Podpisom Zmluvy Odberateľ vyhlasuje, že poskytol na tento účel Dodávateľovi svoju platnú, aktuálnu a funkčnú emailovú adresu. V prípade, ak sa vyhlásenie Odberateľa ukáže po podpise Zmluvy ako nepravdivé a/alebo nepresné, nie je Dodávateľ v omeškaní s plnením povinnosti zaslať Odberateľovi vyúčtovaciu faktúru a nezodpovedá za škodu, ktorá Odberateľovi v súvislosti s nepravdivým a/alebo nepresným vyhlásením podľa tohto bodu tohto článku obchodných podmienok vznikne.
19. Všetky platby podľa Zmluvy sa vykonávajú spôsobom dohodnutým v Zmluve. Náklady spojené s úhradou záväzkov podľa Zmluvy (napr. bankové poplatky, poštové poplatky) znáša každý účastník Zmluvy sám. V Zmluve je možné dohodnúť nasledujúce spôsoby úhrady platieb
  - 19.1 bankový prevod,
  - 19.2 poštový peňažný poukaz.
20. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej vyúčtovacej faktúre, resp. v Rozpise preddavkových platieb.
21. 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 Slovenská pošta hotovosť prijala. Ak prípadne deň splatnosti platby na deň pracovného voľna alebo na deň pracovného pokoja, je dňom splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň. Ak Odberateľ uskutoční úhradu mesačnej preddavkovej platby, resp. nedoplatku v hotovosti do pokladne Dodávateľa, je Dodávateľ oprávnený požadovať úhradu tzv. manipulačného poplatku uvedeného v Cenníku služieb Dodávateľa.

22. V prípade omeškania Odberateľa a nezaplatenia akýchkoľvek peňažných záväzkov Odberateľa ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení takého záväzku, je Dodávateľ oprávnený na náklady Odberateľa po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení Dodávky elektriny obmedziť alebo prerušiť Distribúciu elektriny do Odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od Zmluvy podľa článku XIII. Ods. 3 bod 3.1 týchto obchodných podmienok.
23. Odberateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa odpis vyúčtovacej faktúry, pričom vystavenie odpisu vyúčtovacej faktúry Dodávateľom je spoplatnené poplatkom vo výške uvedenej v Cenníku služieb Dodávateľa.

### **TRETIA ČASŤ** **Podmienky Dodávky a Odberu elektriny**

#### **Článok V.** **Povinnosti Dodávateľa elektriny a povinnosti Odberateľa elektriny**

##### 1. Dodávateľ je povinný

1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú Dodávku elektriny Odberateľovi formou opakovaných dodávok elektriny za podmienok dohodnutých v Zmluve a obchodných podmienkach,

1.2 poskytovať Odberateľovi informácie týkajúce sa cien za Dodávku elektriny, dodávky elektriny a štruktúry ceny za Dodávku elektriny,

1.3 informovať Odberateľa o zmene ceny za Dodávku elektriny alebo obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za Dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok prostredníctvom svojej webovej stránky,

1.4 uhradiť Odberateľovi kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality<sup>5</sup>; ak bude Dodávateľ uhrádzať kompenzačnú platbu Odberateľovi podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Dodávateľa pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošte pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.

##### 2. Odberateľ je povinný

2.1 mať zriadené a pripojené Odberné elektrické zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými Dodávateľom resp. nadradeným Prevádzkovateľom distribučnej sústavy a v súlade s predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a bezpečnosti technických zariadení,

<sup>5</sup> Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 275/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny.



2.2. mať uzatvorenú zmluvu s jedným dodávateľom elektriny na Dodávku elektriny do Odberného miesta uvedeného v Zmluve, a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za Odchýlku na Dodávateľa po dobu trvania Zmluvy,

2.3 odo dňa účinnosti Zmluvy a po celú dobu trvania Zmluvy mať platne uzatvorenú zmluvu o pripojení, na základe ktorej bude Odberné miesto pripojené do distribučnej sústavy a spĺňať technické a obchodné podmienky pripojenia k distribučnej sústave podľa Prevádzkového poriadku Dodávateľa resp. podľa Prevádzkového poriadku nadradeného Prevádzkovateľa distribučnej sústavy,

2.4 umožniť Dodávateľovi resp. Prevádzkovateľovi distribučnej sústavy montáž Určeného meradla a umožniť Dodávateľovi resp. Prevádzkovateľovi distribučnej sústavy prístup k Určenému meradlu,

2.5 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je Dodávateľ povinný poskytovať o Odberateľovi nadradenému Prevádzkovateľovi distribučnej sústavy,

2.6 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,

2.7 preukázať Dodávateľovi pri uzatvorení Zmluvy užívacie právo k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať Dodávka elektriny (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“), prípadne preukázať súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním,

2.8 preukázať počas trvania Zmluvy na výzvu Dodávateľa elektriny do 20 dní od doručenia výzvy, trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.7 najmä, ak vlastníka trvanie tohto práva alebo súhlasu pred Dodávateľom elektriny spochybní,

2.9 udržiavať Odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,

2.10 prijať zodpovedajúce technické opatrenia oznámené Dodávateľom resp. Prevádzkovateľom distribučnej sústavy na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny,

2.11 udržiavať Odberné elektrické zariadenie v stave, ktorý zodpovedá technickým požiadavkám, spĺňať technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia a prístupu do sústavy určené v Technických podmienkach, ako aj v Prevádzkovom poriadku Dodávateľa resp. nadradeného Prevádzkovateľa distribučnej sústavy a na požiadanie Dodávateľa a/alebo nadradeného Prevádzkovateľa distribučnej sústavy, do ktorej je Odberateľ pripojený, poskytnúť potrebné technické údaje o príslušnom Odbernom elektrickom zariadení,

2.12 umožniť Dodávateľovi kontrolu elektroenergetických zariadení a spôsob prevádzkovania elektroenergetických zariadení, ktoré ovplyvňujú kvalitu elektriny v neprospech ostatných odberateľov a vykonať všetky požadované opatrenia Dodávateľa nevyhnutné na zabezpečenie stability sústavy a dodržanie kvality dodávok elektriny v prospech ostatných,

2.13 riadiť sa Prevádzkovým poriadkom Dodávateľa a Prevádzkovým poriadkom nadradeného Prevádzkovateľa distribučnej sústavy, Technickými podmienkami, Zmluvou a týmito obchodnými podmienkami a umožniť Dodávateľovi kontrolu ich dodržiavania.

## Článok VI.

### Dodávka a meranie elektriny

1. Meranie množstva odobranej elektriny uskutočňuje Prevádzkovateľ distribučnej sústavy Určeným meradlom v mieste Dodávky elektriny. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy je povinný vykonať fyzický odpočet Určeného meradla na Odbernom mieste, ktoré nie je vybavené Určeným meradlom s diaľkovým odpočtom každoročne. Fyzickým odpočtom Určeného meradla na Odbernom mieste sa rozumie aj odpočet Určeného meradla vykonaný na základe vzájomne odsúhlaseného stavu Určeného meradla medzi Prevádzkovateľom

distribučnej sústavy a Odberateľom elektriny.

2. Montáž alebo výmenu Určeného meradla zabezpečuje Prevádzkovateľ distribučnej sústavy po splnení stanovených technických podmienok na meranie elektriny. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie Určeného meradla a ovládacích zariadení určuje Prevádzkovateľ distribučnej sústavy.

3. Odberateľ je povinný umožniť Prevádzkovateľovi distribučnej sústavy alebo poverenej osobe montáž Určeného meradla a nevyhnutný prístup k Určenému meradlu s cieľom prevádzkovej kontroly, údržby, odpočtu alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť Prevádzkovateľovi distribučnej sústavy kontrolu Odberného elektrického zariadenia Odberného miesta Odberateľa.

4. Ak na Určenom meradle vznikne taká porucha, že nemožno určiť množstvo odobratej alebo dodanej elektriny, alebo z iného dôvodu nemožno určiť množstvo odobratej elektriny (zničenie určeného meradla), toto množstvo sa určí podľa výšky spotreby v predchádzajúcom porovnateľnom období (napríklad v rovnakých mesiacoch predchádzajúceho kalendárneho roka z dôvodu porovnateľných poveternostných a teplotných podmienok), v ktorom bola spotreba meraná správne.

5. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy je povinný písomne informovať Odberateľa o termíne plánovanej výmeny Určeného meradla najmenej 15 dní vopred; to neplatí, ak Odberateľ súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny Určeného meradla v zmluve. Pri neplánovanej výmene Určeného meradla bezodkladne oznámi Odberateľovi termín výmeny Určeného meradla. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy 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 distribučnej sústavy povinný písomne informovať Odberateľa o výmene, stave Určeného meradla pred výmenou a stave nového Určeného meradla po výmene a uskladniť demontované Určené meradlo minimálne najmenej 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu Určeného meradla Odberateľom.

6. Dôvody výmeny Určeného meradla môžu byť najmä

6.1 výmena Určeného meradla pred skončením platnosti overenia,

6.2 výmena Určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie Určeného meradla,

6.3 výmena Určeného meradla, ak nastala porucha na Určenom meradle.

7. Podrobnosti súvisiace s výmenou Určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené Prevádzkovým poriadkom Prevádzkovateľa distribučnej sústavy, resp. Technickými podmienkami Prevádzkovateľa distribučnej sústavy.

## **Článok VII.**

### **Obmedzenie a prerušenie Distribúcie elektriny**

1. Distribúcia elektriny do Odberného miesta Odberateľa môže byť prerušená alebo obmedzená v prípadoch a za podmienok stanovených v zákone o energetike a v súvisiacich predpisoch.

2. V prípade plánovaného obmedzenia alebo prerušenia Distribúcie elektriny (napr. pri plánovaných prácach, ako rekonštrukcie, opravy, údržby, revízie a pod. na zariadeniach sústavy alebo v ochrannom pásme) je Prevádzkovateľ distribučnej sústavy v súlade so zákonom o energetike, ako aj Prevádzkovým poriadkom Prevádzkovateľa distribučnej sústavy, povinný oznámiť Dodávateľovi 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia Distribúcie elektriny. Dodávateľ bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje Odberateľa, a to písomne v papierovej podobe alebo v elektronickej podobe na adresu Odberateľa.

3. Dodávateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť Distribúciu a Dodávku elektriny v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu aj v zmysle Prevádzkového poriadku Prevádzkovateľa distribučnej sústavy a/alebo Dodávateľa. Počas takéhoto prerušenia alebo obmedzenia Dodávateľ nie je povinný dodávať elektrinu a zabezpečovať Distribúciu elektriny podľa Zmluvy. V uvedených prípadoch Odberateľ nemá nárok na náhradu škody ani ušlého zisku.

### Článok VIII.

#### Neoprávnený odber, náhrada škody a sankčné ustanovenia

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávnený odber elektriny odber

1.1 bez uzatvorenej Zmluvy

1.1.1 o pripojení do distribučnej sústavy alebo v rozpore s touto Zmluvou,

1.1.2 o Dodávke elektriny alebo združenej Dodávke elektriny,

1.1.3 o prístupe do distribučnej sústavy a Distribúcii elektriny,

1.2 bez Určeného meradla alebo s Určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu Odberateľa nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny,

1.3 meraný Určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii a ktoré nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber elektriny, alebo Určeným meradlom, ktoré nebolo namontované Prevádzkovateľom distribučnej sústavy,

1.4 ak Odberateľ zabránil prerušeniu Distribúcie elektriny alebo ak po predchádzajúcej výzve Prevádzkovateľa distribučnej sústavy neumožnil prerušenie Distribúcie elektriny vykonané na základe žiadosti Dodávateľa, s ktorým má uzatvorenú Zmluvu o združenej dodávke elektriny; takýto odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď Odberateľ zabránil prerušeniu Distribúcie alebo neumožnil prerušenie Dodávky elektriny,

1.5 ak Odberateľ nedodrжал obmedzenia určené Dodávateľom, Prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo Prevádzkovateľom distribučnej sústavy.

2. V prípade neoprávneného odberu sa okrem prípadov uvedených v § 46 Zákona o energetike za neoprávnený odber považuje aj prípad, keď je Odberateľ v omeškani s úhradou peňažného záväzku dohodnutého v článku IV. týchto obchodných podmienok a ak si Odberateľ nesplnil túto povinnosť, resp. tieto povinnosti ani v dodatočnej lehote, ktorú stanovil Dodávateľ v písomnej výzve Odberateľovi s upozornením, že dodávka elektriny a distribúcia elektriny budú prerušené.

3. V prípadoch neoprávneného odberu elektriny Dodávateľ nie je povinný dodávať elektrinu a zabezpečovať Distribúciu elektriny do Odberného miesta Odberateľa podľa Zmluvy a obchodných podmienok a v takom prípade nezodpovedá za škody vzniknuté Odberateľovi nedodaním elektriny. Dodávateľ je v takom prípade oprávnený účtovať Odberateľovi poplatok za znovu pripojenie odberného miesta a ostatné poplatky a náklady súvisiace s prerušením Dodávky elektriny a súvisiacich služieb podľa príslušného cenníka. Dodávka a Distribúcia elektriny budú opätovne obnovené bezodkladne po preukázaní úhrady poplatku za opätovné pripojenie, dlžných súm za elektrinu a ostatných nákladov Dodávateľa v zmysle príslušného cenníka Odberateľom.

4. Odberateľ je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom elektriny a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere elektriny Odberateľa meraným Určeným meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii, sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí ako cena neoprávnene odobratého množstva elektriny určeného pomocou odberového diagramu. Pri ďalšom neoprávnenom

odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí podľa osobitného predpisu<sup>6</sup>.

5. V prípade, ak je Odberateľ v omeškaní s plnením peňažnej povinnosti podľa Zmluvy, resp. týchto obchodných podmienok, je Dodávateľ oprávnený požadovať od Odberateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške zákonného úroku z omeškania z dlžnej sumy až do zaplatenia.

6. Za nedodržanie zmluvných podmienok a v prípade ak Odberateľ závadný stav neodstráni ani v dodatočne poskytnutej lehote, môže byť v Zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych obchodných podmienkach Dodávateľa elektriny vždy primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.

7. V prípade, ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou peňažných záväzkov podľa Zmluvy, resp. týchto obchodných podmienok, je Dodávateľ oprávnený započítať v prípade následnej úhrady týchto záväzkov Odberateľom platby najprv na úroky z omeškania a ostatné príslušenstvo a následne na istinu.

8. Dodávateľ nezodpovedá za škodu, ak je Odberateľovi Dodávka a Distribúcia elektriny zabezpečená prostredníctvom zariadenia tretej osoby a/alebo vlastného zariadenia Odberateľa a nedodanie elektriny je spôsobené poruchou alebo inou udalosťou na tomto zariadení.

9. Zaplatením úrokov z omeškania, zmluvnej pokuty, náhrady škody a pod. nie je dotknutá povinnosť zmluvných strán riadne plniť povinnosti podľa Zmluvy, resp. obchodných podmienok.

### **Článok IX.**

#### **Dodávateľ poslednej inštancie**

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď Dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu a Dodávateľovi elektriny poslednej inštancie bola oznámená táto skutočnosť.

2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ elektriny uhradí Dodávateľovi poslednej inštancie cenu za Dodávku elektriny podľa cenového rozhodnutia vydaného ÚRSO pre Dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že Odberateľ elektriny uzatvorí Zmluvu s novým Dodávateľom elektriny, ktorým môže byť aj Dodávateľ poslednej inštancie.

3. Ak Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať elektrinu Odberateľom, Zmluva zaniká dňom, keď Dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu.

4. Nadradený prevádzkovateľ distribučnej sústavy najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy a distribúciu elektriny alebo bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že Dodávateľ stratil spôsobilosť dodávať elektrinu, oznámi Odberateľovi:

4.1 deň, od ktorého sa začína Dodávka elektriny Dodávateľom poslednej inštancie,

4.2 dôvod začatia Dodávky elektriny Dodávateľom poslednej inštancie,

4.3 zánik zmluvy, ak pôvodný Dodávateľ stratil spôsobilosť Dodávky elektriny,

4.4 dobu trvania Dodávky elektriny Dodávateľom poslednej inštancie,

4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za Dodávku elektriny Dodávateľovi poslednej inštancie.

---

<sup>6</sup> Vyhláška Ministerstva hospodárstva č. 292/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom elektriny.

## ŠTVRTÁ ČASŤ Reklamácia a mimosúdne riešenie sporov

### Článok X. Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie Dodávky a Distribúcie elektriny do Odberného miesta Odberateľa (ďalej len „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ má právo reklamovať najmä
  - 2.1 kvalitu poskytnutej služby,
  - 2.2 odpočet Určeného meradla,
  - 2.3 fakturáciu poskytnutej služby,
  - 2.4 prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť
  - 3.1 písomne u Dodávateľa elektriny na korešpondenčnej adrese Myslenická 2/C/4660, P.O.BOX 11, 902 01 Pezinok,
  - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese Dodávateľa ([www.disi@disi.sk](mailto:www.disi@disi.sk)), v takom prípade Dodávateľ doručí Odberateľovi elektronické potvrdenie o doručení reklamácie, pričom potvrdenie o doručení reklamácie Dodávateľ nemusí Odberateľovi vydať, ak má Odberateľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom,
  - 3.3 osobne na kontaktných miestach Dodávateľa, t.j. na adrese Moyzesova 12, 902 01 Pezinok, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
  - 4.1 identifikáciu Odberateľa
    - 4.1.1 meno a priezvisko,
    - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
    - 4.1.3 zákaznícke číslo, resp. číslo elektromeru.
  - 4.2 presný popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
  - 4.3 identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
  - 4.4 identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka,
  - 4.5 podpis Odberateľa, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie identifikovať Odberateľa elektriny, je povinný vyzvať ho na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak Odberateľ reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Odberateľ poskytne potrebné informácie.
6. Ak Odberateľ počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi elektriny nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi.
8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje