

reklamácie, podpis Odberateľa alebo jeho oprávneného zástupcu, dátum reklamácie, číslo miesta spotreby, adresu na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou uvedenou na Zmluve).

- 2.4 Odberateľ má právo písomne reklamovať aj iné vady, ku ktorým došlo pri realizácii Zmluvy.
- 2.5 Dodávateľ overí správnosť vyúčtovania platby za dodanú elektrinu a distribučné služby a v prípade opodstatnenosti reklamácie odstráni zistené nedostatky vo vyúčtovaní vystavením opravnej faktúry v lehote 30 dní odo dňa doručenia žiadosti Odberateľa (ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu). Ak chybu zistí Dodávateľ, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru.
- 2.6 Dodávateľ reklamáciu prešetrí a výsledok prešetrenia písomne oznámi Odberateľovi v lehote 30 dní od doručenia reklamácie pokiaľ zo štandardov kvality alebo iného všeobecne záväzného právneho predpisu nevyplýva iná lehota. Pokiaľ si prešetrenie reklamácie vyžaduje súčinnosť tretej strany, môže Dodávateľ predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie o ďalších najviac 30 dní. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry.
- 2.7 V prípade neopodstatnenej reklamácie má Dodávateľ právo vyúčtovať Odberateľovi náklady súvisiace s jej prešetrovaním podľa interného cenníka Dodávateľa a úrok z omeškania podľa čl. V., bod I., ods. 1.12. resp. 1.13. Zmluvy až do doby uhradenia faktúry za spotrebu elektriny.
- 2.8 Odberateľ uplatňuje reklamáciu písomne na Doručovacej adrese Odberateľa: ZSE Energia, a. s., P.O.Box 325, 810 00 Bratislava 1 alebo osobne v kontaktných miestach Dodávateľa na predpísanom tlačive Dodávateľa.
- 2.9 V prípade, ak Odberateľ nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, je oprávnený najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie predložiť spor s Dodávateľom alebo PDS na mimosúdne riešenie na ÚRSO.

III. Náhrada škody

- 3.1 Ak poruší niektorá zo zmluvných strán povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, má poškodená zmluvná strana právo na náhradu preukázanej vzniknutej škody (skutočnej škody a ušlého zisku), okrem prípadov, keď škody boli spôsobené obmedzením alebo prerušením dodávky elektriny a distribučných služieb v súlade s príslušnými všeobecne záväznými predpismi (napr. zákonom o energetike) a s touto Zmluvou alebo okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka.
- 3.2 Dodávateľ nezodpovedá za vzniknuté škody ani za ušlý zisk, ak je dodávka elektriny zabezpečená cez cudzie zariadenie a nedodanie elektriny bolo spôsobené poruchou alebo inou udalosťou na tomto zariadení.
- 3.3 Dodávateľ tiež nezodpovedá za škody spôsobené nedodaním elektriny, ktoré vznikli pri zabezpečovaní povinností vo všeobecnom hospodárskom záujme v zmysle ustanovení § 24 zákona o energetike.
- 3.4 Odberateľ zodpovedá za škodu spôsobenú neoprávneným odberom v súlade so Zákonom o energetike a s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 3.5 Odberateľ s Dodávateľom sa budú navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, pri ktorých sú si vedomí, že by mohli viesť k škodám a usilovať sa hroziace škody odvrátiť.

IV. Trvanie Zmluvy a ukončenie zmluvného vzťahu

- 4.1 Táto Zmluva zaniká uplynutím času, na ktorý bola dojednaná.
- 4.2 Túto Zmluvu možno ukončiť dohodou zmluvných strán, k platnosti ktorej sa vyžaduje písomná forma.
- 4.3 Za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Odberateľa sa považuje najmä:
 - a) omeškanie Odberateľa s úhradou faktúry v lehote splatnosti a faktúru neuhradil ani v dodatočnej lehote určenej Dodávateľom, ktorá však nesmie byť kratšia ako 10 dní. Zmluvné strany potvrdzujú, že táto dodatočná lehota poskytnutá na plnenie je primeraná;
 - b) neoprávnený odber elektriny v zmysle Zákona o energetike;
 - c) ak Odberateľ svojím odberom ohrozuje bezpečnosť, spoľahlivosť alebo kvalitu dodávky elektriny;
 - d) ak Odberateľ opakovane nesprístupní odberné miesto pre vykonanie montáže určeného meradla,
 - e) ak Odberateľ opakovane ani po písomnej výzve neumožní prístup PDS alebo Dodávateľovi k určenému meradlu, prístup k odbernému elektrickému zariadeniu alebo opakovane neumožní montáž určeného meradla alebo zariadenia na prenos informácií o nameraných údajoch,
 - f) neplnenie povinností vyplývajúcich Odberateľovi zo zákona o energetike a súvisiacich právnych predpisov, ak Odberateľ nevykoná nápravu ani po písomnej výzve Dodávateľa,

- g) zmena dodávateľa elektriny pre odberné miesto Odberateľa uvedené v čl. I. bod. III. Zmluvy pred zánikom tejto Zmluvy v súlade s jej ustanoveniami. V prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Odberateľa je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy písomným oznámením o odstúpení zaslanom Odberateľovi. Účinnosť odstúpenia nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom Odberateľovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Dodávateľa o odstúpení zaslanom Odberateľovi. Písomné oznámenie Dodávateľa o odstúpení od Zmluvy sa považuje za doručené Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o uložení zásielky nedozvedel.
- 4.4 V prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Odberateľa je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Dodávateľom Odberateľovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Dodávateľa o odstúpení zaslanom Odberateľovi. Písomné oznámenie Dodávateľa o odstúpení od Zmluvy sa považuje za doručené Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o uložení zásielky nedozvedel.
- 4.5 V prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy zo strany Dodávateľa, a to v prípade, ak Dodávateľ nezabezpečí Odberateľovi dohodnutú dodávku elektriny a distribučné služby v súlade s podmienkami tejto Zmluvy, a to ani v dodatočnej lehote určenej Odberateľom, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy Odberateľa Dodávateľovi, je Odberateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť. Účinnosť odstúpenia nastane dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy Odberateľom Dodávateľovi alebo neskorším dňom uvedeným v písomnom oznámení Odberateľa o odstúpení zaslanom Dodávateľovi. Písomné oznámenie Odberateľa o odstúpení od Zmluvy sa považuje za doručené Dodávateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Dodávateľ o uložení zásielky nedozvedel.
- 4.6 Každá zo zmluvných strán je oprávnená od tejto 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.
- 4.7 V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy zostávajú zachované práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy do dňa účinnosti odstúpenia. Zmluvné strany sú povinné vyrovnáť všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od tejto Zmluvy.
- 4.8 Odstúpenie od Zmluvy alebo jej ukončenie z iného dôvodu sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z porušenia Zmluvy, vrátane oprávnenia na náhradu škody, zmluvnej pokuty, zmluvných ustanovení týkajúcich sa voľby práva, riešenia sporov medzi zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa Zmluvy alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy. Ustanovenia vzťahujúce sa k vysporiadaniu vzájomných právnych vzťahov na základe Zmluvy zostávajú v platnosti do momentu ich vysporiadania.
- 4.9 V prípade ukončenia tejto Zmluvy sa Odberateľ zaväzuje, že umožní Dodávateľovi vykonať úkony súvisiace s ukončením dodávky elektriny a distribučných služieb vrátane odobratia určeného meradla a odpojenia odberného miesta.
- 4.10 Odberateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania tejto Zmluvy bude Dodávateľ jediným dodávateľom elektriny pre odberné miesta definované v tejto Zmluve, t.j. nebude mať viacero dodávateľov pre dodávku elektriny do odberných miest uvedených v tejto Zmluve počas trvania Zmluvy, a že nezmení dodávateľa elektriny pre uvedené odberné miesta pred zánikom Zmluvy v súlade s jej ustanoveniami.
- 4.11 Ak Odberateľ zmení dodávateľa elektriny pred zánikom tejto Zmluvy v súlade s jej ustanoveniami, alebo v prípade ukončenia odberu alebo zániku tejto Zmluvy pred uplynutím doby, na ktorú je Zmluva uzatvorená z dôvodov na strane Odberateľa, má Dodávateľ voči Odberateľovi právo na zaplatenie každej neodobratej MWh vo výške 28 €/MWh rozdielu medzi celkovým dohodnutým množstvom elektriny na kalendárny rok 2014 uvedeným v Článku II, bod II, odsek 2.1. tejto Zmluvy a skutočne odobratým množstvom elektriny ku

dňu vykonania zmeny dodávateľa elektriny alebo ku dňu ukončenia odberu alebo zániku Zmluvy. Týmto dojednaním nie je dotknuté právo Dodávateľa na náhradu škody.

- 4.12 Ak bol s Odberateľom dohodnutý záväzok minimálneho odberu elektriny, pri ukončení tejto Zmluvy je Dodávateľ oprávnený tento záväzok Odberateľovi faktúrovať v konečnej faktúre.

V. Vis maior (vyššia moc)

- 5.1 Zmluvné strany sú zbavené zodpovednosti za čiastočné alebo úplné neplnenie povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy v prípade, ak toto neplnenie je výsledkom okolností vylučujúcich zodpovednosť/vis maior v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka v jeho platnom znení (napr. vojna, celoštátny štrajk, zemetrasenie, záplava, požiare, teroristický útok, atď.). Na základe požiadavky druhej zmluvnej strany, dotknutá strana predloží doklad o existencii okolností vylučujúcich zodpovednosť, ktorý vydajú príslušné úrady alebo organizácia zastupujúca záujmy krajiny pôvodu.
- 5.2 Zmluvne dohodnuté termíny sa predlžujú o dobu trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť/vis maior. Ak doba ich trvania presahuje 30 dní, ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená písomne odstúpiť od tejto zmluvy bez akýchkoľvek negatívnych právnych dôsledkov pre odstupujúcu zmluvnú stranu.
- 5.3 Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, pokračujú po vzniku okolností vylučujúcich zodpovednosť v plnení svojich záväzkov podľa Zmluvy, pokiaľ je to rozumne možné, a budú hľadať iné alternatívne prostriedky na plnenie Zmluvy, ktorým nebránia okolnosti vylučujúce zodpovednosť.
- 5.4 Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť, alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť, že poruší svoju povinnosť zo zmluvného vzťahu, je povinná oznámiť písomne druhej zmluvnej strane povahu prekážky, ktorá bráni, alebo bude brániť v plnení povinnosti, o jej dôsledkoch a predpokladanom trvaní. Správa sa musí podať bez zbytočného odkladu po tom, ako sa povinná zmluvná strana o prekážke dozvedela alebo pri náležitej starostlivosti mohla dozvedieť. Škody vyplývajúce z neskorého oznámenia o hrozbe alebo vzniku vis maior bude niesť zmluvná strana zodpovedná za takéto neskoré oznámenie.

VI. Záväzok mlčanlivosti

- 6.1 Zmluvné strany súhlasia, že všetky informácie a skutočnosti, ktoré získali alebo o ktorých sa dozvedeli akýmkoľvek spôsobom pri uzavretí alebo plnení Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa považujú za dôverné a majú charakter obchodného tajomstva (ďalej aj „**dôverné informácie**“). Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, dôverné informácie používať výlučne na účely plnenia Zmluvy, neposkytnúť a nesprístupniť dôverné informácie tretím osobám a prijať všetky potrebné opatrenia na ochranu a zabezpečenie dôverných informácií pred ich zverejnením alebo poskytnutím tretej osobe. Toto ustanovenie sa nebude vzťahovať na poskytnutie informácií v prípade, ak:
- a) Dodávateľ poverí tretiu stranu vymáhaním pohľadávok voči Odberateľovi z Zmluvy v jeho mene za predpokladu, že táto osoba bude viazaná povinnosťou ochraňovať dôverné informácie za podmienok najmenej rovnako prísnych ako sú podmienky stanovené v Zmluve alebo
 - b) v prípade postúpenia práv a povinností z Zmluvy v súlade so Zmluvou v príslušnom rozsahu za predpokladu, že osoba, na ktorú budú postúpené práva a povinnosti bude viazaná povinnosťou ochraňovať dôverné informácie za podmienok najmenej rovnako prísnych ako sú podmienky stanovené v Zmluve alebo
 - c) ak sa budú uplatňovať práva z tejto Zmluvy súdnou cestou, alebo na orgánoch verejnej moci, alebo
 - d) ak povinnosť poskytnutia informácií vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu.
- 6.2 Ukončenie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy z akýchkoľvek dôvodov nemá vplyv na povinnosť zachovávať mlčanlivosť podľa odseku 6.1 tejto Zmluvy.
- 6.3 Povinnosť zachovávať mlčanlivosť môže druhú zmluvnú stranu zbaviť jedine súd alebo štatutárny orgán druhej zmluvnej strany.

7. Poučenie Odberateľa

- 7.1 V prípade, ak nastanú skutočnosti uvedené v § 18 zákona o energetike v spojení s § 36 Pravidiel trhu prichádza k dodávke elektriny poslednej inštalácie a odberné miesto Odberateľa prechádza do bilančnej skupiny dodávateľa poslednej inštalácie, ktorý bol za dodávateľa poslednej inštalácie určený ÚRSO-m alebo