

stredníctvom e-mailu alebo faxom, Dodávateľ elektriny doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi elektriny ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ elektriny má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

10. Dodávateľ elektriny vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis⁶ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie Dodávateľom elektriny. Ak si náročnosť reklamácie vyžaduje dlhšiu lehotu ako 30 dní môže Dodávateľ, túto lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní. Pokiaľ reklamácia si vyžaduje postúpenie reklamácie na príslušnú PDS, posúva sa lehota 30 dní na vyjadrenie o lehote potrebnú na vyjadrenie od príslušnej PDS. V prípade, že výsledkom šetrenia reklamácie je oprava základu dane - dobropis a Odberateľ pôvodnú faktúru uhradil, Dodávateľ vráti Odberateľovi čiastku dobropisu v lehote splatnosti od jeho odoslania (pokiaľ sa nedohodne inak). V prípade, že výsledkom šetrenia reklamácie je oprava základu dane - ťarchopis, Odberateľ uhradí čiastku ťarchopisu na účet Dodávateľ v lehote splatnosti (pokiaľ sa nedohodne inak).

11. Dodávateľ elektriny vydá/doručí preukázateľným spôsobom Odberateľovi elektriny písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
12. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť platieb alebo výúčtovacej faktúry.
13. Reklamáciou nie je písomná žiadosť Odberateľa elektriny o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú Odberateľ elektriny spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
14. Sídlo Dodávateľa je adresa: Energie2, a.s., Lazaretská 3a, 811 08 Bratislava; korešpondenčná adresa: Energie2, a.s., Pod Kalváriou 18, 955 01 Topoľčany. Pre komunikáciu v otázkach týkajúcich sa Zmluvy môže Odberateľ použiť najmä tieto kontakty: telefón: Zákaznícka linka 0850 166 066; webové sídlo (Internet): www.energie2.sk, e-mail: info@energie2.sk.

Článok XI

Mimosúdne riešenie sporov

1. Prípadné spory sa strany zaväzujú riešiť najprv zmierom tak, že zmluvná strana, ktorá uplatňuje nárok, ho označí, vyčíslí jeho výšku (pokiaľ ide o finančný spor) a uvedie dôkazy, o ktoré svoj nárok opiera, a druhá strana oznámi a odôvodní svoje stanovisko k takémuto nároku.
2. Akékoľvek spory, nezrovnalosti alebo nároky medzi zmluvnými stranami vyplývajú

júce alebo súvisiace so Zmluvou a s týmto OP, budú riešené podľa rozhodnutia žalujúcej strany buď na príslušnom všeobecnom súde Slovenskej republiky alebo v rozhodcovskom konaní, v ktorom rozhodcu na žiadosť zmluvnej strany ustanoví alebo rozhodne o jeho odvolaní vybraná právnická osoba, ktorou je Asociácia Slovenských arbitrážnych súdov, záujmové združenie právnických osôb, IČO: 45 744 939, so sídlom Krížna 56, 821 08 Bratislava, www.slas.sk. Podanie žaloby do sídla vybranej právnickej osoby, ktoré je aj miestom rozhodcovského konania, sa považuje aj za žiadosť o ustanovenie rozhodcu, ktorý bude ustanovený do 15 pracovných dní. Ustanovený rozhodca bude v konaní postupovať podľa zákona o rozhodcovskom konaní a primerane podľa predpisov na konanie pred všeobecnými súdmi SR. Rozhodcovské konanie bude písomné, vedené v slovenskom jazyku pred jedným rozhodcom, rozhodca však môže v prípade potreby nariadiť ústne pojednávanie. Účastníkovi, ktorý mal vo veci úspech, prízná rozhodca náhradu trov proti účastníkovi, ktorý vo veci úspech nemal, prípadne náhradu trov pomerne rozdelí, či vysloví, že žiadny z účastníkov nemá na náhradu trov právo. Odmena za rozhodcovské konanie je 5% z hodnoty sporu vrátane jeho príslušenstva, minimálne 50 eur, ktorá je splatná do 15 dní od podania žaloby.

PIATA ČASŤ

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII

Platnosť zmluvy, ukončenie dodávky

1. Zmluva môže byť uzavretá buď na dobu neurčitú, alebo na dobu určitú.
2. Ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú, môže ju Odberateľ alebo Dodávateľ vypovedať písomnou výpoveďou zaslanou nie skôr ako 6 mesiacov pred ukončením Zmluvy doporučenou poštou bez uvedenia dôvodu s 1-mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede.
3. Ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú, môže ju Odberateľ alebo Dodávateľ vypovedať písomnou výpoveďou zaslanou nie skôr ako 6 mesiacov pred ukončením Zmluvy doporučenou poštou bez uvedenia dôvodu s 3-mesačnou výpovednou lehotou pred ukončením platnosti zmluvy; výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede.
4. V prípade výpovede je Odberateľ povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede Zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny podľa Zákona o energetike. Ak Odberateľ nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, Zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa elektriny, o ktorú Odberateľ v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.
5. V prípade ukončenia Zmluvy výpoveďou, výpoveď musí obsahovať okrem iného presnú identifikáciu odberného miesta

uvedeného v Zmluve, a to v rozsahu EIC kódu a adresy miesta spotreby.

6. Okrem výpovede môže byť Zmluva ukončená písomnou dohodou oboch zmluvných strán k dohodnutému dátumu alebo jednostranným odstúpením od Zmluvy podľa ods. 7, 8, 9, 10 a 12 tohto článku Zmluvy.
7. Odberateľ elektriny má právo bezodplatne odstúpiť od Zmluvy ak
 - 7.1 Dodávateľ elektriny v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny Odberateľovi elektriny,
8. Dodávateľ elektriny má právo odstúpiť od Zmluvy, ak
 - 8.1 je Odberateľ v omeškaní so splnením záväzku voči Dodávateľovi trvajúcim dlhšie ako 14 dní, predovšetkým ak je v omeškaní so zaplatením zálohy, výúčtovacej faktúry za dodávku elektriny a za distribučné služby, zmluvnej pokuty, úroku z omeškania alebo škody alebo ďalších nákladov alebo ak je Odberateľ v omeškaní so zaplatením iného peňažného záväzku voči Dodávateľovi, než záväzku zo Zmluvy dlhšie ako 10 dní po výzve (upomienke) na zaplatenie.
 - 8.2 Odberateľ elektriny má v čase trvania Zmluvy uzatvorenú aj Zmluvu, ktorej predmetom je dodávka elektriny do toho istého odberného miesta s iným Dodávateľom elektriny.
 - 8.3 je dlhšie ako 30 dní z dôvodov nečinnosti alebo nesplnenia povinností Odberateľa prerušená dodávka elektriny podľa OP alebo ak je dlhšie ako 30 dní prerušená dodávka elektriny zo strany PDS z dôvodu neoprávneného odberu elektriny. Odstúpenie je účinné odo dňa uvedeného v písomnom oznámení Dodávateľa Odberateľovi, nie však skôr ako v deň doručenia oznámenia o odstúpení Odberateľovi. Dodávateľ oznámi odstúpenie od Zmluvy príslušnému PDS.
9. Zmluvné strany sú oprávnené od tejto Zmluvy odstúpiť v prípadoch určených Obchodným zákonníkom. Za podstatné porušenie povinností podľa Zmluvy zo strany Odberateľa sa považuje najmä:
 - a) opakované omeškanie so zaplatením výúčtovacích faktúr alebo platieb za plnenie poskytované podľa Zmluvy,
 - b) omeškanie so zaplatením zmluvných pokút, úrokov z omeškania a náhrad v stanovených termínoch, a to po písomnej výzve Dodávateľa,
 - c) neumožnenie prístupu k meraciemu zariadeniu za účelom vykonania kontroly odpočtu, údržby alebo výmeny, a to ani po výzve Dodávateľa,
 - d) poškodenie meracieho zariadenia zo strany Odberateľa alebo poškodenie alebo odcudzenie meracieho zariadenia treťou osobou a neoznámenie tejto skutočnosti Odberateľom bez zbytočného odkladu Dodávateľovi,
 - e) mať uzavretú Zmluvu s iným Dodávateľom elektriny pre predmetné odberné miesto a odberať od neho elektrinu,
 - f) neoznámenie zmeny údajov uvedených v Zmluve do 5 dní odo dňa ich zmeny.
10. Za podstatné porušenie Zmluvy zo strany Dodávateľa sa považuje:

- a) bezdôvodné obmedzenie alebo prerušenie dodávok elektriny,
- b) bezdôvodné neposkytovanie distribúcie elektriny,
- c) začatie konkurzného alebo vyrovnávacieho konania na majetok Dodávateľa.

11. Odstúpenie od Zmluvy musí byť odôvodnené a vykonané písomne a doručené druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy je účinné okamihom ukončenia distribúcie elektriny do odberných miest Odberateľa.
12. Každá zmluvná strana je oprávnená jednostranne odstúpiť od Zmluvy aj v prípade, ak je vydané rozhodnutie o Konkurse na majetok druhej zmluvnej strany, alebo bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo návrhu na reštrukturalizáciu voči druhej zmluvnej strane alebo je druhá strana v kríze podľa ust. § 67a Obchodného zákonníka. Na tento účel je Dodávateľ oprávnený vyžiadať si od Odberateľa finančné výkazy Odberateľa k poslednému kalendárnemu štvrťroku v prípade, ak je Odberateľ v omeškaní s plnením si akýchkoľvek peňažných záväzkov z tejto Zmluvy o viac ako 15 dní, pokiaľ nie je dohodnutý iný spôsob a dôvod poskytnutia finančných výkazov. Odberateľ je povinný bez zbytočného odkladu takejto požiadavke Dodávateľa vyhovieť, pričom porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy. Odstúpenie je v tomto prípade účinné dňom uvedeným v odstúpení; odstupujúca zmluvná strana oznámi odstúpenie od Zmluvy tiež PDS.
13. Dodávateľ ku dňu ukončenia platnosti Zmluvy požiadá PDS o odpočet určeného meradla v zmysle prevádzkového poriadku PDS a jeho stav bude koncovým stavom pre túto Zmluvu.
14. V prípade porušenia zmluvných podmienok zo strany Odberateľa, ukončenia Zmluvy počas trvania zmluvnej viazanosti akýmkoľvek spôsobom z akéhokoľvek dôvodu na strane Odberateľa okrem bodov popísaných v čl. XII ods. 7, 10 a 12, prípadnú zmenu Dodávateľa napriek riadne odobratenej zmluve je Dodávateľ oprávnený fakturovať Odberateľovi rozdiel medzi zmluvne dohodnutým spoločným zmluvným množstvom (SZM) pre celé obdobie trvania zmluvy a skutočne odobratým množstvom, pričom cena za 1 kWh zostáva rovnaká, ako bola v Zmluve dohodnutá, týmto ustanovením nie je dotknutý prípadný nárok Dodávateľa na náhradu škody spôsobenú porušením zmluvnej povinnosti Odberateľa.
15. Ak je Zmluva medzi Účastníkmi uzavretá na dobu určitú, po uplynutí doby trvania Zmluvy sa jej platnosť a účinnosť automaticky opätovne predlži na rovnaký čas na aký bola pôvodne uzavretá a za aktuálnych platných ďalších podmienok, pokiaľ ktorýkoľvek z Účastníkov nepodá výpoveď zo Zmluvy spôsobom a v lehotách určených v ods. 3 tohto článku OP.

⁶ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny a dodávky elektriny.