

**Obchodné podmienky dodávky elektriny  
spoločnosti CREATIVE SCREAM, s.r.o.  
pri poskytovaní univerzálnej služby pre zraniteľného odberateľa mimo  
domácnosti s celkovým ročným odberom elektriny za predchádzajúci rok  
najviac 30 000 kWh**

podľa § 3 písm. a) bodu 10.3. a ostatných príslušných ustanovení zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike v platnom znení, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a vyhlášky č. 207/2023 Z. z. Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou, obsahové náležitosti prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou a rozsah obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy

**PRVÁ ČASŤ  
Predmet úpravy a pojmy**

**Článok I  
Predmet úpravy**

Tieto obchodné podmienky (ďalej len „**obchodné podmienky**“ alebo „**OP**“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom elektriny a zraniteľným odberateľom mimo domácnosti s celkovým ročným odberom elektriny za predchádzajúci rok najviac 30 000 kWh vznikajúce pri dodávke elektriny z distribučnej sústavy prevádzkovateľa distribučnej sústavy CREATIVE SCREAM, s.r.o., so sídlom Štúrova 17, 031 80 Liptovský Mikuláš, IČO: 36 372 200, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 10389/L.

**Článok II  
Pojmy**

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. **odberateľom elektriny** koncový odberateľ elektriny mimo domácnosti s celkovým ročným odberom elektriny za predchádzajúci rok najviac 30 000 kWh s ročnou spotrebou elektriny najviac 30 000 kWh za predchádzajúci rok (ďalej aj len „**odberateľ elektriny**“),
2. **dodávateľom elektriny** osoba, ktorá má povolenie na dodávku elektriny; ak nie je v týchto OP výslovne uvedené inak, pre účely týchto OP sa ako dodávateľ elektriny označuje aj prevádzkovateľ distribučnej sústavy,
3. **prevádzkovateľom distribučnej sústavy** osoba, ktorá má povolenie na distribúciu elektriny na časti vymedzeného územia (ďalej aj len „**PDS**“),
4. **univerzálnou službou** služba pre odberateľa elektriny, ktorú poskytuje dodávateľ elektriny 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 elektriny,
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 alebo odberu elektriny a dodaným alebo odobratým množstvom elektriny v reálnom čase,

8. **odberným miestom** miesto odberu elektriny pozostávajúce z jedného meracieho bodu,
9. **odberné elektrické zariadenie** je zariadenie, ktoré slúži na odber elektriny a ktoré je možné pripojiť do distribučnej sústavy 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 (ďalej aj len „**TP**“),
11. **prevádzkovým poriadkom** dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej sústavy a schválený úradom upravujúci podmienky prevádzky distribučnej sústavy, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s elektrinou (ďalej aj len „**PP**“) a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
12. **určeným meradlom** je prostriedok, ktorý slúži na určenie hodnoty meranej veličiny, pričom zahŕňa mieru, merací prístroj, jeho komponenty, prídavné zariadenia a meracie zariadenie<sup>1</sup>,
13. **úradom** je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej aj ako „**ÚRSO**“).

## **DRUHÁ ČASŤ**

### **Obchodné podmienky dodávateľa elektriny**

#### **Článok III**

#### **Uzatvorenie zmluvy**

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke elektriny alebo zmluvy o distribúcii elektriny (ďalej jednotlivo aj len „**zmluva**“) sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára
  - 2.1. v priestoroch zákaznickeho centra, alebo iného obchodného miesta dodávateľa elektriny za prítomnosti zástupcu odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, a to na podnet odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny,
  - 2.2. v mieste sídla odberateľa elektriny alebo v iných miestach za prítomnosti zástupcu odberateľa elektriny a dodávateľa elektriny, ak si odberateľ elektriny návštevu dodávateľa elektriny vyžiadal,
  - 2.3. záväzným a včasným prijatím písomného návrhu<sup>2</sup> osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebude zástupca odberateľa elektriny a dodávateľ elektriny súčasne prítomní,
  - 2.4. podomovým predajom.
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom elektriny a odberateľom elektriny sú tieto OP. Odberateľ elektriny musí dostať OP najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe, sú formulované jasne a zrozumiteľne a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ elektriny zverejňuje na svojom webovom sídle 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 elektriny je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva.

7. Ak je osobou evidovanou ako odberateľ elektriny na príslušnom odbernom mieste osoba odlišná od vlastníka nehnuteľnosti, je odberateľ elektriny povinný pri podpise zmluvy predložiť písomný súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy.
8. V zmluve sa dodávateľ elektriny zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prenos elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny a prevzatie zodpovednosti za odchýlku a odberateľ elektriny sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.

#### **Článok IV**

#### **Cena a platobné podmienky**

1. Cena za združenú dodávku elektriny je stanovená v súlade s rozhodnutím úradu a určená cenníkom združenej dodávky elektriny pre odberateľov elektriny vydaným dodávateľom (ďalej len „cenník“). Z označenia taríf v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z taríf uvedených v cenovom rozhodnutí úradu ide.
2. Cena za združenú dodávku elektriny sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
3. Dodávateľ elektriny si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom elektriny (ďalej len „**cenník služieb**“), ktorý je zverejnený na webovom sídle dodávateľa elektriny [www.creative-design.sk/elektrina](http://www.creative-design.sk/elektrina). Odberateľ elektriny podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom dodávateľa elektriny, ako aj s platným cenníkom služieb dodávateľa elektriny oboznámil.
4. Zmena cenníka dodávateľa elektriny týkajúca sa zmeny ceny za združenú dodávku elektriny sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa elektriny [www.creative-design.sk/elektrina](http://www.creative-design.sk/elektrina). Informácia o zmene ceny môže byť na základe vzájomnej dohody zasielaná odberateľovi elektriny aj iným vhodným spôsobom, ktoré oznámenie považujú strany zmluvy za splnenie informačnej povinnosti dodávateľa elektriny podľa tohto bodu OP.
5. Dodávateľ elektriny 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<sup>3</sup> vrátane označenia banky a čísla účtu, na ktorý má byť platba pripísaná, vrátane 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**“).
6. Fakturačným obdobím je obdobie, za ktoré sa vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny. Dodávateľ elektriny vykonáva vyúčtovanie odberu elektriny formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto odberateľa elektriny, pre ktoré je zmluva uzatvorená.
7. Po zistení skutočného odberu elektriny za príslušné fakturačné obdobie vypočíta dodávateľ elektriny rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu elektriny a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu elektriny. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi elektriny vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné odberné miesto odberateľa elektriny v cenách platných na obdobie dodávky elektriny.
8. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ elektriny odberateľovi elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.
9. Dodávateľ elektriny vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi elektriny
  - 9.1. bankovým prevodom na bankový účet odberateľa elektriny,
  - 9.2. poštovým peňažným poukazom,

9.3. započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám.

10. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom elektriny bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má odberateľ elektriny právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi elektriny, najmenej však 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby.

11. 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

11.1 bankové inkaso z bankového účtu odberateľa elektriny,

11.2 bankový prevod,

11.3 poštový peňažný poukaz.

12. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.

13. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň, keď bola platba pripísaná na účet dodávateľa elektriny alebo odberateľa elektriny. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet dodávateľa elektriny alebo odberateľa elektriny 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.

14. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí odberateľ elektriny v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke je dodávateľ elektriny oprávnený na náklady odberateľa elektriny po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky elektriny prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej sústavy obmedziť alebo prerušiť distribúciu elektriny do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. Bodu 3.5.

## TRETIA ČASŤ

### **Podmienky dodávky a odberu elektriny, kvalita a merania elektriny, rozsah služieb, obmedzenie a prerušenie distribúcie elektriny, dodávateľ poslednej inštancie**

1. Vzájomné práva a povinnosti dodávateľa elektriny a odberateľa elektriny a jednotlivé podmienky dodávky elektriny vyplývajú z platnej právnej úpravy, najmä zo zákona o energetike, vyhlášok úradu, ustanovení zmluvy, cenníka a týchto obchodných podmienok. Dodávateľ elektriny pri plnení dodržiava štandardy kvality a postupuje v súlade s vyhláškou úradu č. 236/2016 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny (ďalej aj len „**štandardy kvality elektriny**“). Rozsah služieb poskytovaných dodávateľom elektriny odberateľovi elektriny je špecifikovaný v zmluve.
2. Dodávateľ elektriny je povinný dodržiavať štandardy kvality elektriny. Ak dodávateľ elektriny nedodrží štandardy kvality elektriny a toto nedodržanie preukázateľne nastalo, je dodávateľ elektriny povinný uhradiť odberateľovi elektriny kompenzačnú platbu. Pri spôsobe a výške kompenzácie za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny bude dodávateľ elektriny postupovať v súlade s pokynmi zverejnenými na webovom sídle dodávateľa elektriny [www.creative-design.sk/elektrina](http://www.creative-design.sk/elektrina).

## Článok V

### Povinnosti dodávateľa elektriny a povinnosti odberateľa elektriny

#### 1. Dodávateľ elektriny je povinný

1.1. zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku elektriny odberateľovi elektriny formou opakovaných dodávok elektriny za podmienok dohodnutých v zmluve a obchodných podmienkach,

1.2. poskytovať odberateľovi elektriny informácie týkajúce sa cien za dodávku elektriny, dodávky elektriny a štruktúry ceny za dodávku elektriny,

1.3. informovať odberateľa elektriny o zmene ceny za dodávku elektriny alebo obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla,

1.4. uhradiť odberateľovi elektriny kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodanej elektriny a s dodávkou súvisiacich služieb spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality<sup>4</sup>; ak bude dodávateľ elektriny uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi elektriny podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa elektriny pri bezhotovostnom prevode z účtu alebo dňom odoslania súboru platieb Slovenskej pošty pri platbe v hotovosti prostredníctvom poštového peňažného poukazu. Uhradenie kompenzačnej platby nie je podmienené predchádzajúcim podaním žiadosti o jej vyplatenie.

#### 2. Odberateľ elektriny je povinný

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

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 elektriny po dobu trvania zmluvy,

2.3. umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy montáž určeného meradla a umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy prístup k určenému meradlu,

2.4. poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ elektriny povinný poskytovať o odberateľoch elektriny prevádzkovateľovi distribučnej sústavy,

2.5. informovať dodávateľa elektriny o zmene údajov uvedených v zmluve, a to do 5 pracovných dní od ich zmeny; inak zodpovedá za dôsledky nesplnenia tejto oznamovacej povinnosti,

2.6. preukázať dodávateľovi elektriny 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,

2.7. 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 2.6 najmä, ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom elektriny spochybní,

2.8. udržiavať odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave<sup>6</sup>,

2.9. prijať zodpovedajúce technické opatrenia oznámené prevádzkovateľom distribučnej sústavy na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny.

## Článok VI Dodávka a meranie elektriny

1. Meranie množstva odobratej elektriny uskutočňuje prevádzkovateľ distribučnej sústavy určeným meradlom v mieste dodávky. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy je povinný vykonať fyzický odpočet určeného meradla na odbernom mieste, ktoré nie je vybavené určeným meradlom s diaľkovým odpočtom každoročne k 31. decembru, najneskôr do 30 dní po skončení roka. 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 elektriny 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 elektriny.

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 elektriny o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 15 dní vopred; to neplatí, ak odberateľ elektriny súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Pri neplánovanej výmene určeného meradla bezodkladne oznámi odberateľovi elektriny termín výmeny určeného meradla. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy pri výmene určeného meradla je povinný informovať odberateľa elektriny 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 elektriny nezúčastní výmeny určeného meradla, je prevádzkovateľ distribučnej sústavy povinný písomne informovať odberateľa elektriny 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 elektriny. Pri každej výmene určeného meradla je prevádzkovateľ distribučnej sústavy povinný poskytnúť odberateľovi elektriny písomne alebo elektronicky informáciu o jednotlivých funkciách inštalovaného meradla a o spôsoboch odčítania meraných hodnôt, ktoré mu umožnia kontrolovať spotrebu elektriny; informáciu môže prevádzkovateľ distribučnej sústavy poskytnúť aj odkazom na svoje webové sídlo, ak je tam táto informácia zverejnená.

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<sup>1</sup>.

7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené v PP alebo TP. TP obsahujú o. i. poučenie o spôsobe oznámenia termínu výmeny určeného meradla a informácie o dôvodoch výmeny určeného meradla, ako aj informáciu o náhradnom spôsobe

určenia množstva dodanej elektriny pri poruche určeného meradla alebo mimo určeného termínu odpočtu.

## **Článok VII**

### **Obmedzenie a prerušenie distribúcie elektriny**

1. Distribúcia elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny 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 je prevádzkovateľ distribučnej sústavy v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej sústavy, povinný oznámiť dodávateľovi elektriny 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie elektriny. Dodávateľ elektriny bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje odberateľa elektriny, a to písomne v papierovej podobe alebo v elektronickej podobe na adresu odberateľa elektriny.

## **Článok VIII**

### **Neoprávnený odber a náhrada škody**

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávneným odberom 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 elektriny 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 elektriny 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 elektriny zabránil prerušeniu distribúcie elektriny alebo neumožnil prerušenie dodávky elektriny,

1.5. ak odberateľ elektriny nedodrжал obmedzenia určené dodávateľom elektriny, prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo prevádzkovateľom distribučnej sústavy.

2. Odberateľ elektriny je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom elektriny a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom elektriny určí podľa osobitného predpisu<sup>5</sup>.

## **Článok IX**

### **Dodávateľ poslednej inštancie**

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu a bola dodávateľovi elektriny poslednej inštancie 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 úradom 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 elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu odberateľom elektriny, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu.
4. Prevádzkovateľ distribučnej sústavy najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny alebo bezprostredne po tom, ako sa dozvie, že dodávateľ elektriny stratil spôsobilosť dodávať elektrinu, oznámi odberateľovi elektriny
  - 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 elektriny 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.

## **ŠTVRTÁ ČASŤ**

### **Reklamácie a alternatívne riešenie sporov**

## **Článok X**

### **Reklamačné konanie**

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa elektriny adresované a doručené dodávateľovi elektriny, ktorým sa odberateľ elektriny domáha najmä odstránenia nedostatkov plnenia, pričom takýto vadný stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň odberateľ elektriny požaduje od dodávateľa elektriny nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky alebo distribúcie elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ elektriny 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 elektriny (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ elektriny môže reklamáciu uplatniť
  - 3.1. písomne u dodávateľa elektriny na korešpondenčnej adrese,
  - 3.2. elektronicky na e-mailovú adresu zverejnenú na webovom sídle dodávateľa elektriny,
  - 3.3. osobne na kontaktných miestach dodávateľa elektriny, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým odberateľ elektriny uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
  - 4.1. identifikáciu odberateľa elektriny



- 4.1.1. meno a priezvisko alebo obchodné meno,
- 4.1.2. trvalé bydlisko, vrátane PSC alebo sídlo a IČO,
- 4.1.3. zákaznícke číslo, resp. číslo zmluvy.
- 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 týka,
- 4.5 podpis odberateľa elektriny alebo osoby oprávnenej konať za odberateľa elektriny, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ elektriny nevie identifikovať odberateľa elektriny, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak odberateľ elektriny reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ elektriny reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ elektriny poskytne potrebné informácie.
6. Ak odberateľ elektriny počas riešenia reklamácie dodávateľom elektriny oznámi dodávateľovi elektriny nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa elektriny sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi elektriny.
8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
  - 9.1. pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
  - 9.2. pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi elektriny podľa pečiatky došlej pošty,
  - 9.3. pri doručení elektronicou – deň uvedený na e-mailovej správe
10. Dodávateľ elektriny pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi elektriny potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom 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.
11. Dodávateľ elektriny 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 písomnej reklamácie dodávateľom elektriny.
12. Dodávateľ elektriny vydá/odošle preukázateľným spôsobom odberateľovi elektriny písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
13. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
14. 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.

## **Článok XI**

### **Alternatívne riešenie sporov**

1. Odberateľ elektriny je podľa § 37 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o regulácii“) oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spor s dodávateľom elektriny, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a odberateľ elektriny nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sa doručí na adresu úradu: Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava alebo elektronicky na adresu [ars@urso.gov.sk](mailto:ars@urso.gov.sk).
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje
  - 3.1. meno, priezvisko/názov, sídlo a elektronickú alebo poštovú adresu odberateľa elektriny,
  - 3.2. názov a sídlo dodávateľa elektriny,
  - 3.3. predmet sporu,
  - 3.4. odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
  - 3.5. návrh riešenia sporu (označenie, čoho sa odberateľ elektriny domáha).
4. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží odberateľ elektriny bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
5. Dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie alternatívneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
6. Alternatívne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty podľa predchádzajúceho bodu, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie alternatívneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.
7. Na alternatívne riešenie sporov podľa tohto článku obchodných podmienok sa nepoužije osobitný predpis<sup>7</sup>.

## **PIATA ČASŤ**

### **Zánik zmluvného vzťahu**

## **Článok XII**

### **Zánik zmluvy všeobecne**

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán na základe žiadosti odberateľa elektriny, a to najmä, ak odberateľ elektriny preukáže, že ukončuje odber elektriny z odberného miesta z dôvodu prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
2. Zmluva zanikne v prípade zániku nájomného vzťahu k nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť.
3. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ elektriny a odberateľ elektriny uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
4. Dodávateľ elektriny zašle odberateľovi elektriny akceptačný list do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výpovede zo zmluvy alebo odstúpenia od zmluvy, prípadne ho v rovnakej lehote informuje o dôvodoch neakceptovania výpovede.

### **Článok XIII**

#### **Odstúpenie od zmluvy**

1. Odberateľ elektriny má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy ak
  - 1.1. dodávateľ elektriny v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie elektriny odberateľovi elektriny,
  - 1.2. dodávateľ elektriny je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa elektriny,
  - 1.3. dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou elektriny.
2. Dodávateľ elektriny má právo odstúpiť od zmluvy, ak
  - 2.1 je odberateľ elektriny voči dodávateľovi elektriny v omeškaní s úhradou ceny za dodávku elektriny alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
  - 2.2 odberateľ elektriny má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka elektriny do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom elektriny.
3. Dodávateľ elektriny má právo odstúpiť od zmluvy, aj ak odberateľ elektriny nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke.

### **Článok XIV**

#### **Výpoveď zmluvy**

1. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže odberateľ elektriny, alebo odberateľom elektriny splnomocnený nový dodávateľ elektriny, vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je dva (2) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca, pokiaľ v zmluve nie je uvedené inak.
2. Výpoveď zmluvy musí byť odberateľom elektriny podaná písomne a musí obsahovať identifikačné údaje odberateľa elektriny, označenie OM (EIC kód), ktorého sa výpoveď týka, a v prípade zmluvy uzatvorenej na dobu určitú aj uvedenie dôvodu, v zmysle bodu 3. alebo 4. tohto článku, pre ktorý odberateľ elektriny výpoveď podáva.
3. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú, môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať zo zákonom stanovených dôvodov, a to najmä v prípade nesúhlasu so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú dodávateľ elektriny oznámil zverejnením na svojom webovom sídle najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny dorúčením písomného oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny, avšak najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny alebo zmeny obchodných podmienok.
4. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú, alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú, môže odberateľ elektriny bezodplatne vypovedať, ak dodávateľ elektriny neoznámí zmenu ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok podľa bodu 3, a to dorúčením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi elektriny najneskôr do 3 mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou k pätnástemu dňu odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi elektriny, ak odberateľ elektriny neurčí v oznámení o výpovedi zmluvy iný okamih účinnosti výpovedi zmluvy, najneskôr však ku dňu uplynutia troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny.
5. Ak odberateľ elektriny v lehote uvedenej v bode 3. tohto článku doručí dodávateľovi elektriny oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede

- určeným v oznámení o výpovedi zmluvy, najskôr však k plánovanému dňu účinnosti zmeny ceny za dodávku elektriny, resp. zmeny obchodných podmienok.
6. Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať zmluvu, ak (i) zmluvná strana podala na seba návrh na vyhlásenie konkurzu, (ii) bol na majetok zmluvnej strany vyhlásený konkurz alebo reštrukturalizácia, alebo (iii) zmluvná strana vstúpila do likvidácie.
  7. Zánik Zmluvy z dôvodu výpovede sa nedotýka práva na uplatnenie nárokov vyplývajúcich z jej porušenia vrátane oprávnenia na náhradu škody.
  8. Odberateľ elektriny je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa elektriny podľa zákona o energetike. Ak odberateľ elektriny nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa elektriny, o ktorú odberateľ elektriny v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.

## **ŠIESTA ČASŤ**

### **Ostatné dojednania**

#### **Článok XV**

#### **Doručovanie**

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti odberateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, ak ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenú zásielku alebo zásielku s doručenkou, sa na účely zmluvy považujú za doručené druhej strane (osobe splnomocnenej na preberanie zásielok), aj ak
  - 2.1. druhá strana odoprela prijať zásielku, pričom za deň doručenia bude považovaný deň odopretia prevzatia zásielky,
  - 2.2. zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote, pričom za deň doručenia bude považovaný siedmy deň od uloženia zásielky na pošte,
  - 2.3. nebolo možné zistiť vyššie uvedené osoby na adrese uvedenej v zmluve alebo poslednej známej adrese, a preto doručenie nebolo možné. V takomto prípade bude za deň doručenia považovaný deň, kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi.
3. Písomnosti, okrem písomností týkajúcich sa výpovede zo zákonných dôvodov, výpovede zo zmluvy, odstúpenia od zmluvy a uzatvorenia zmluvy, je možné doručovať aj faxom alebo v elektronickej podobe na e-mailovú adresu odberateľa elektriny alebo dodávateľa elektriny, ktorú odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny na tento účel oznámil druhej strane. Písomnosti doručované prostredníctvom faxu sa považujú za doručené momentom vytlačenia správy o ich úspešnom odoslaní. Písomnosti doručované v elektronickej podobe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá strana neprečítala.
4. Odberateľ elektriny a dodávateľ elektriny sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie, čísla faxu a elektronickej adresy (e-mail) v lehote uvedenej v článku V. bode 2.5. Ak odberateľ elektriny alebo dodávateľ elektriny v stanovenej lehote druhú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

## **Článok XVI**

### **Záverečné ustanovenia**

1. V súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) dodávateľ elektriny (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje odberateľa elektriny uvedené v zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku elektriny, ak je odberateľom elektriny fyzická osoba. Poskytnutie požadovaných osobných údajov je dobrovoľné. Práva odberateľa elektriny ako dotknutej osoby sú upravené v § 28 zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia distribúcie elektriny do odberného miesta odberateľa elektriny dodávateľ elektriny na vyžiadanie poskytne prevádzkovateľovi distribučnej sústavy kópiu zmluvy vrátane všetkých v nej uvedených osobných údajov. Odberateľ elektriny má právo písomne namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na účel priameho marketingu v poštovom styku.
2. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a OP, sa riadia ustanoveniami príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike, osobitne ustanoveniami § 3 písm. a) bodu 10.3. a ostatných príslušných ustanovení zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike v platnom znení, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a vyhlášky č. 207/2023 Z. z. Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou, obsahové náležitosti prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou a rozsah obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy, ako aj sieťovými predpismi vydanými úradom alebo iným oprávneným orgánom verejnej moci v SR.
3. Za nedodržanie zmluvných podmienok s výnimkou článku IV. bodu 14. môže byť v zmluve dohodnutá zmluvná pokuta. Výška zmluvnej pokuty dohodnutá v individuálnych obchodných podmienkach dodávateľa elektriny primerane zohľadňuje porušené ustanovenie zmluvných podmienok.
4. Informácie o ďalších právach odberateľa elektriny sú zverejnené na webovom sídle dodávateľa elektriny [www.creative-design.sk/elektrina](http://www.creative-design.sk/elektrina).
5. Tieto OP sa vzťahujú na všetky a akékoľvek zmluvy a služby dohodnuté medzi odberateľom elektriny a dodávateľom elektriny a tvoria súčasť príslušnej zmluvy s dodávateľom elektriny, resp. prevádzkovateľom distribučnej sústavy. Kolízne ustanovenia príslušnej zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami týchto OP, PP a TP.
6. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.01.2024.

<sup>1</sup> § 2 Zákona o metrológii

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

<sup>3</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

<sup>4</sup> Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 275/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny

<sup>5</sup> Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 292/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom elektriny

<sup>6</sup> Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 275/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality prenosu elektriny, distribúcie elektriny a dodávky elektriny

<sup>7</sup> Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov