



Obchodné podmienky
dodávky plynu pri poskytovaní
univerzálnej
služby pre odberateľov plynu v
domácnosti

účinné od 1.1.2020

PRVÁ ČASŤ
Predmet úpravy a pojmy

Článok I.
Predmet úpravy

1. Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby odberateľom plynu v domácnosti (ďalej len „obchodné podmienky“ alebo „OP“) upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu v domácnosti, vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete.

Článok II.
Pojmy

Na účely týchto OP sa rozumie:

1. odberateľom plynu v domácnosti fyzická osoba, ktorá nakupuje plyn pre vlastnú spotrebu v domácnosti,
2. dodávateľom plynu **spoločnosť LAMA energy a.s. – organizačná zložka so sídlom Šulekova 2, 811 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 45 890 935, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Po, vložka č. 1902/B**, ktorá má povolenie na dodávku plynu,
3. prevádzkovateľom distribučnej siete plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu,
4. univerzálnou službou služba pre odberateľov plynu v domácnosti, ktorú poskytuje dodávateľ plynu na základe zmluvy o združenej dodávke plynu, a ktorá zahŕňa súčasne distribúciu plynu a dodávku plynu a prevzatie zodpovednosti za odchýlku, v ustanovenej kvalite za primerané, jednoducho a jasne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny,
5. distribúciou plynu doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu,

6. dodávkou plynu predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu,
7. odchýlkou odberateľa plynu v domácnosti ako účastníka trhu s plynom odchýlka, ktorá vznikla v určitom časovom úseku ako rozdiel medzi zmluvne dohodnutým množstvom dodávky alebo odberu plynu a dodaným alebo odobratým množstvom plynu v reálnom čase,
8. odberným miestom miesto odberu plynu odberateľa plynu vybavené určeným meradlom; za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných odberateľom plynu sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla prevádzkovateľa distribučnej siete,
9. technickými podmienkami dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete, ktorý zabezpečuje nediskriminačné, transparentné, bezpečné pripojenie a prevádzkovanie distribučnej siete, určuje technické podmienky pripojenia, pravidlá prevádzkovania distribučnej siete a záväzné kritériá technickej bezpečnosti distribučnej siete a ktoré obsahujú najmä
 - 9.1 technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
 - 9.2 prevádzku a kontrolu určeného meradla,
 - 9.3 princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla,
 - 9.4 zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
 - 9.5 popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučnú sieť,
10. prevádzkovým poriadkom dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete a schválený úradom, upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
11. určeným meradlom hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu.

DRUHÁ ČASŤ
Obchodné podmienky dodávateľa plynu

Článok III.
Uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu

1. Pred uzatvorením zmluvy o združenej dodávke plynu (ďalej len „zmluva“) sú zmluvné strany povinné za účelom identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva sa uzatvára
 - 2.1 v priestoroch zákazníckeho centra alebo iného obchodného miesta dodávateľa plynu za prítomnosti odberateľa plynu a dodávateľa plynu,

- a to na podnet odberateľa plynu alebo dodávateľa plynu,
- 2.2 v mieste trvalého bydliska odberateľa plynu alebo v iných miestach za prítomnosti odberateľa plynu a dodávateľa plynu, ak si odberateľ plynu návštevu dodávateľa plynu vyžiadal,
 - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu¹ osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nie sú odberateľ plynu a dodávateľ plynu súčasne prítomní pri podpisovaní zmluvy,
 - 2.4 podomovým predajom².
3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu v domácnosti (ďalej len „odberateľ plynu“) sú obchodné podmienky schválené Úradom pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“). Odberateľ plynu musí dostať obchodné podmienky najneskôr pri uzatvorení zmluvy.
 4. Obchodné podmienky sa vždy vydávajú v písomnej podobe³, sú formulované jasne a zrozumiteľne, a sú k dispozícii v slovenskom jazyku. Obchodné podmienky a každú ich zmenu dodávateľ plynu zverejňuje na svojom webovom sídle www.lamaenergy.sk (ďalej len „webové sídlo“) najmenej 30 dní pred účinnosťou tejto zmeny.
 5. Zmluva je platná dňom podpísania zmluvnými stranami a účinná dňom začatia dodávky plynu.
 6. Odberateľ plynu sa zaväzuje ukončiť k dátumu účinnosti zmluvy všetky dotknuté súčasné zmluvné vzťahy s predchádzajúcim dodávateľom plynu týkajúce sa odberného miesta podľa zmluvy, pokiaľ k tomu nespĺnomocní dodávateľa plynu.
 7. V prípade, že ide o novopripájané odberné miesto, odberateľ plynu je povinný uzatvoriť zmluvu s dodávateľom plynu najmenej 35 dní pred začatím odberu.
 8. Osoba odlišná od odberateľa plynu je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva; to platí aj pre osoby žijúce v spoločnej domácnosti a blízke osoby⁴.
 9. Ak je osobou evidovanou ako odberateľ plynu na príslušnom odbernom mieste osoba odlišná od vlastníka nehnuteľnosti, je odberateľ plynu povinný pri podpise zmluvy predložiť písomný súhlas vlastníka tejto nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy.
 10. V zmluve sa dodávateľ plynu zaväzuje zabezpečiť dodávku, distribúciu, ako aj prepravu plynu do odberného miesta odberateľa plynu a prevzatie zodpovednosti za

- odchýlku, a odberateľ plynu sa zaväzuje zaplatiť zmluvne dohodnutú cenu, ktorá je v súlade s rozhodnutím úradu.
11. Zmluvu je možné meniť vždy iba v súlade so schválenými obchodnými podmienkami, a to dohodou zmluvných strán v písomnej forme. Osobitné dojednania k zmluve sú možné dohodnúť prostredníctvom dodatku k zmluve. Dodatok k Zmluve sa nevyžaduje pri zmene adresy bydliska, resp. sídla zmluvnej strany, kontaktných údajov, čísla bankového účtu, spôsobu platby, keď postačuje jednostranné písomné oznámenie jednej zmluvnej strany doručené druhej zmluvnej strane.
 12. Ak sa mení výška predpokladaného odberu plynu v odbernom mieste oproti predchádzajúcemu zmluvne dohodnutému ročnému odberu, odberateľ plynu je povinný písomne požiadať dodávateľa o túto zmenu, a to najmenej 35 dní pred touto zmenou výšky odberu plynu.

Článok IV. Cena a platobné podmienky

1. Cena za združenú dodávku plynu je stanovená rozhodnutím úradu a cenníkom združenej dodávky plynu pre odberateľov plynu v domácnosti (ďalej len „cenník“). Z označenia tarifných skupín v cenníku musí byť zrejmé, ktorú z cien uvedenú v cenovom rozhodnutí úradu ide.
2. Cena za združenú dodávku plynu sa uplatňuje pre každé odberné miesto osobitne.
3. Dodávateľ plynu si vyhradzuje právo spoplatniť vybrané služby čiastkou podľa platného cenníka služieb stanoveného dodávateľom plynu a zverejneného na jeho webovom sídle. Odberateľ plynu podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom za združenú dodávku plynu i s cenníkom služieb dodávateľa plynu oboznámil.
4. Zmena cenníka dodávateľa plynu týkajúca sa zmeny ceny za združenú dodávku plynu sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa plynu.
5. Dodávateľ plynu fakturuje odber plynu podľa údajov zistených prevádzkovateľom distribučnej siete odpočtom určeného meradla alebo podľa typového diagramu dodávky podľa Prevádzkového poriadku prevádzkovateľa distribučnej siete. Dodané a odobraté množstvo plynu sa vyhodnocuje ako množstvo energie vyjadrené v energetických jednotkách. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými daňovými a účtovnými predpismi⁵

¹ § 43 a až 45 Občianskeho zákonníka.

² Zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov.

³ § 40 ods. 3 a 4 Občianskeho zákonníka.

⁴ § 115 a 116 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

⁵ Napríklad zákon č.431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon č. 222/2004 Z.

- vrátane informácie o skladbe ceny za dodávku plynu podľa ustanovenia § 17 ods. 14 a ustanovenia § 76 ods. 7 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 plynu. Dodávateľ plynu vykonáva vyúčtovanie odberu plynu formou vyúčtovacej faktúry za príslušné odberné miesto odberateľa plynu, pre ktoré je zmluva uzatvorená, najmenej jedenkrát ročne. Odberateľ plynu môže požadovať aj mimoriadnu fakturáciu, ktorá je spoplatnená podľa cenníka služieb dodávateľa plynu.
 7. Odberateľ plynu je povinný uhrádzať dodávateľovi plynu za dohodnuté opakované dodávky plynu v priebehu fakturačného obdobia preddavkové platby. Výška, počet a splatnosť preddavkových platieb sú stanovené v rozpise preddavkových platieb, ktorý dodávateľ plynu odberateľovi plynu doručí prvýkrát po uzatvorení zmluvy a následne na každé ďalšie fakturačné obdobie spoločne s vyúčtovacou faktúrou. Pri určení výšky preddavkových platieb na ďalšie fakturačné obdobie dodávateľ plynu zohľadní výšku preddavkových platieb za predchádzajúce fakturačné obdobie a táto výška bude zohľadňovať skutočný odber plynu odberateľa plynu za predchádzajúce fakturačné obdobie alebo plánovaný odber na nadchádzajúce fakturačné obdobie. Maximálny počet preddavkových platieb za fakturačné obdobie je 11. Odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je dodávateľ plynu povinný odôvodniť.
 8. Po zistení skutočného odberu plynu za príslušné fakturačné obdobie vypočíta dodávateľ plynu rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu plynu a súčtom prijatých preddavkových platieb za celé obdobie od začiatku fakturačného obdobia do dňa odpočtu skutočného odberu plynu. Tento rozdiel bude fakturovaný odberateľovi plynu vo vyúčtovacej faktúre vystavenej za príslušné odberné miesto odberateľa plynu v cenách platných na obdobie dodávky plynu.
 9. Preplatok z vyúčtovacej faktúry uhradí dodávateľ plynu odberateľovi plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. Lehota splatnosti vyúčtovacej faktúry nepresiahne 14 dní.
 10. Dodávateľ plynu vráti preplatok z vyúčtovacej faktúry odberateľovi plynu
 - 10.1 bankovým prevodom na bankový účet odberateľa plynu,
 - 10.2 poštovým peňažným poukazom,
 - 10.3 započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám.
 11. V prípade neuhradenia preplatku zo splatnej vyúčtovacej faktúry dodávateľom plynu bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou má odberateľ plynu právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi plynu, najmenej však 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby. V prípade, že v čase vrátenia preplatku je odberateľ voči dodávateľovi v omeškaní so splnením si akéhokoľvek peňažného záväzku, je dodávateľ oprávnený vykonať vzájomný zápočet pohľadávok.
 12. 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
 - 12.1 bankové inkaso z bankového účtu odberateľa plynu,
 - 12.2 bankový prevod,
 - 12.3 SIPO (sústredené inkaso platieb obyvateľstva),
 - 12.4 poštový peňažný poukaz.
 13. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
 14. Pri bezhotovostnom prevode z účtu sa za deň platby považuje deň keď bola platba pripísaná na účet dodávateľa plynu alebo odberateľa plynu. Pri platbe v hotovosti poštovým peňažným poukazom na príslušný účet dodávateľa plynu alebo odberateľa plynu 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.
 15. Nedoplatok z vyúčtovacej faktúry alebo preddavkovú platbu uhradí odberateľ plynu v lehote splatnosti vyúčtovacej faktúry. V prípade omeškania s úhradou je dodávateľ plynu oprávnený účtovať odberateľovi plynu úrok z omeškania v zákonnej výške a poplatok za upomienku podľa platného cenníka služieb dodávateľa plynu za každý jednotlivý prípad vystavenia upomienky týkajúcej sa nezaplatenej platby. Upomienku môže dodávateľ plynu vystaviť pri omeškaní s úhradou dlhšou ako 10 dní. V prípade nezaplatenia ani v dodatočnej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku, stanovenej v upomienke, je dodávateľ plynu oprávnený na náklady odberateľa plynu po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej siete obmedziť alebo prerušiť

z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

distribúciu plynu do odberného miesta až do zaplataenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII bodu 4.

TRETIA ČASŤ

Podmienky dodávky a odberu plynu

Článok V.

Povinnosti dodávateľa plynu a povinnosti odberateľa plynu

1. Dodávateľ plynu je povinný
 - 1.1 zabezpečiť bezpečnú a spoľahlivú dodávku plynu odberateľovi plynu formou opakovaných dodávok plynu za podmienok dohodnutých v zmluve a obchodných podmienkach,
 - 1.2 poskytovať odberateľovi plynu informácie týkajúce sa cien za dodávku plynu, podmienok dodávky plynu a štruktúry ceny za dodávku plynu,
 - 1.3 informovať odberateľa plynu o zmene ceny za dodávku plynu alebo obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny ceny za dodávku plynu alebo zmenu obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla,
 - 1.4 uhradiť odberateľovi plynu kompenzáciu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality⁶; ak bude dodávateľ plynu uhrádzať kompenzačnú platbu odberateľovi plynu podľa osobitných predpisov, kompenzačná platba sa považuje za uhradenú dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu dodávateľa plynu 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 plynu je povinný
 - 2.1 mať zriadené a pripojené odberné plynové zariadenie v súlade s technickými podmienkami pripojenia určenými prevádzkovateľom distribučnej siete 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 plynu na dodávku plynu do odberného miesta uvedeného v zmluve,

a to z dôvodu prenesenia zodpovednosti za odchýlku na dodávateľa plynu po dobu trvania zmluvy,

- 2.3 umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete montáž určeného meradla a umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete prístup k určenému meradlu,
- 2.4 poskytnúť potrebné údaje, ktoré je dodávateľ plynu povinný poskytovať o odberateľoch plynu prevádzkovateľovi distribučnej siete a poskytnúť súčinnosť potrebnú k realizácii riadnej a včasnej zmeny dodávateľa podľa zmluvy,
- 2.5 informovať dodávateľa plynu 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 plynu pri uzatvorení zmluvy užívacie právo k nehnuteľnosti, do ktorej sa bude uskutočňovať dodávka plynu (ďalej len „dotknutá nehnuteľnosť“), prípadne preukázať súhlas vlastníka dotknutej nehnuteľnosti s jej užívaním,
- 2.7 preukázať počas trvania zmluvy na výzvu dodávateľa plynu do 20 dní od doručenia výzvy trvanie užívacieho práva na dotknutú nehnuteľnosť alebo trvajúci súhlas vlastníka podľa bodu 2.6 najmä, ak vlastníka trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom plynu spochybnil,
- 2.8 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave, zdržať sa akýchkoľvek zásahov do určeného meradla a bez zbytočného odkladu upozorniť dodávateľa plynu na prípadné poruchy.

Článok VI.

Dodávka a meranie plynu

1. Meranie množstva odobratého plynu v rámci vyhodnocovania, poskytovania výsledkov merania dodávateľovi plynu a ďalších nevyhnutných informácií pre zúčtovanie dodávky plynu uskutočňuje prevádzkovateľ distribučnej siete určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla sa vykonáva v tomto poradí:
 - 1.1 prevádzkovateľ distribučnej siete fyzickým odpočtom,
 - 1.2 samoodpočtom odberateľa plynu, ktorý oznámi stav určeného meradla priamo príslušnému prevádzkovateľovi distribučnej siete alebo prostredníctvom dodávateľa plynu najneskôr v druhý

⁶ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy

kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

- pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
- 1.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa písmena a) z dôvodu nedostupnosti meradla a odberateľ plynu neoznámí stav meradla podľa písmena b) odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
 2. Fyzický odpočet stavu určeného meradla zaisťuje a vykonáva prevádzkovateľ distribučnej siete spravidla jedenkrát ročne, a to v termínoch podľa platného prevádzkového poriadku.
 3. Odberateľ plynu môže požadovať vykonanie mimoriadneho odpočtu mimo určených termínov prevádzkovateľom distribučnej siete, ktoré je spolpatnené.
 4. Zaradenie do cenového pásma a rozdelenie spotreby do jednotlivých mesiacov stanovuje prevádzkovateľ distribučnej siete v súlade s energetickou legislatívou v platnom znení.
 5. Montáž alebo výmenu určeného meradla zabezpečuje prevádzkovateľ distribučnej siete po splnení stanovených technických podmienok na meranie plynu. Druh, počet, veľkosť a umiestnenie určeného meradla a ovládacích zariadení určuje prevádzkovateľ distribučnej siete.
 6. Odberateľ plynu je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete 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 siete kontrolu odberného plynového zariadenia odberného miesta odberateľa plynu.
 7. V prípade poruchy určeného meradla alebo z iného dôvodu, ktorý spôsobuje nemožnosť odpočtu množstva plynu meraného určeným meradlom, sa určí spotreba pomocou náhradného určeného meradla alebo dohodou medzi prevádzkovateľom distribučnej siete a užívateľom distribučnej siete. Ak k dohode nedôjde, určí sa odber plynu
 - 7.1 výpočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy určené meradlo, resp. odpočet údajov prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda určené meradlo meralo správne,
 - 7.2 podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov,
 - 7.3 podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.
 8. Prevádzkovateľ distribučnej siete je povinný písomne informovať odberateľa plynu o termíne plánovanej výmeny určeného meradla najmenej 30 dní vopred; to neplatí, ak odberateľ

- plynu súhlasí s neskorším oznámením termínu plánovanej výmeny určeného meradla. Prevádzkovateľ distribučnej siete pri výmene určeného meradla je povinný informovať odberateľa plynu o stave odobratého množstva plynu a zároveň je povinný oznámiť stav určeného meradla pred výmenou a stav nového určeného meradla po výmene. Ak sa odberateľ plynu nezúčastní výmeny určeného meradla, je prevádzkovateľ distribučnej siete povinný písomne informovať odberateľa plynu 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 plynu.
9. Dôvody výmeny určeného meradla môžu byť najmä
 - 9.1 výmena určeného meradla pred skončením platnosti overenia,
 - 9.2 výmena určeného meradla pri požiadavke na preskúšanie určeného meradla,
 - 9.3 výmena určeného meradla, ak nastala porucha na určenom meradle,
 - 9.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
 10. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, resp. technickými podmienkami prevádzkovateľa distribučnej siete.

Článok VII.

Obmedzenie a prerušenie distribúcie plynu

1. Distribúcia plynu do odberného miesta odberateľa plynu 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 plynu je prevádzkovateľ distribučnej siete v súlade so zákonom o energetike, ako aj prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, povinný oznámiť dodávateľovi plynu 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu. Dodávateľ plynu bez zbytočného odkladu o uvedenej skutočnosti informuje odberateľa plynu, a to písomne v papierovej podobe alebo v elektronickej podobe na adresu odberateľa plynu.
3. Dodávateľ plynu má právo v prípade zistenia neoprávneného odberu požiadať prevádzkovateľa distribučnej siete o prerušenie, resp. obmedzenie distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutnú dobu, pričom náklady hradí odberateľ plynu.

Článok VIII.

Neoprávnený odber a náhrada škody

1. Na účely obchodných podmienok je neoprávneným odberom plynu odber
 - 1.1 bez uzatvorenej zmluvy
 - 1.1.1 o pripojení k distribučnej sieti,
 - 1.1.2 o združenej dodávke plynu,
 - 1.1.3 o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu,
 - 1.2 nemeraného plynu,
 - 1.3 bez určeného meradla alebo s určeným meradlom, ktoré v dôsledku neoprávneného zásahu odberateľa plynu nezaznamenáva alebo nesprávne zaznamenáva odber plynu,
 - 1.4 meraný určeným meradlom, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii alebo určeným meradlom, ktoré nebolo namontované prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 1.5 ak odberateľ plynu neumožnil prevádzkovateľovi distribučnej siete prerušenie dodávky plynu; taký odber sa za neoprávnený odber považuje odo dňa, keď odberateľ plynu neumožnil prerušenie dodávky plynu,
 - 1.6 ak odberateľ plynu nedodrжал obmedzenia určené dodávateľom plynu alebo prevádzkovateľom distribučnej siete,
 - 1.7 ak odberateľ plynu nedodrжал zmluvne dohodnuté platobné podmienky,
 - 1.8 ak odberateľ plynu opakovane bez vážneho dôvodu neumožnil prístup k meradlu, aj keď bol na to prevádzkovateľom distribučnej siete vopred vyzvaný písomnou výzvou, ktorej doručenie odberateľ plynu potvrdil.
2. Odberateľ plynu je povinný nahradiť škodu spôsobenú neoprávneným odberom plynu a náklady s tým súvisiace osobe, ktorej škoda vznikla. Pri prvom neoprávnenom odbere plynu odberateľa plynu meraného určeným meradlom umiestnenom na verejne prístupnom mieste, na ktorom bolo porušené zabezpečenie proti neoprávnenej manipulácii sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí ako cena neoprávnene odobratého množstva plynu určeného pomocou typového diagramu dodávky. Pri ďalšom neoprávnenom odbere sa výška škody spôsobená neoprávneným odberom plynu určí podľa osobitného predpisu⁷.

Článok IX.

Dodávateľ poslednej inštancie

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn a bola dodávateľovi plynu poslednej inštancie oznámená táto skutočnosť.
2. Dodávka poslednej inštancie trvá najviac tri mesiace. Odberateľ plynu uhradí dodávateľovi poslednej inštancie cenu za dodávku plynu podľa cenového rozhodnutia vydaného úradom pre dodávateľa poslednej inštancie. Dodávka poslednej inštancie sa môže ukončiť skôr v prípade, že odberateľ plynu uzatvorí zmluvu s novým dodávateľom plynu, ktorým môže byť aj dodávateľ poslednej inštancie.
3. Ak dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn odberateľom plynu, zmluva zaniká dňom, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn.
4. Prevádzkovateľ distribučnej siete najneskôr 15 dní pred uplynutím výpovednej lehoty zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcií plynu alebo bezprostredne po tom ako sa dozvie, že dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn oznámi odberateľovi plynu
 - 4.1 deň, od ktorého sa začína dodávka plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.2 dôvod začatia dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.3 zánik zmluvy, ak pôvodný dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávky plynu,
 - 4.4 dobu trvania dodávky plynu dodávateľom poslednej inštancie,
 - 4.5 poučenie o povinnosti uhradiť cenu za dodávku plynu dodávateľovi poslednej inštancie

ŠTVRTÁ ČASŤ

Reklamácia a mimosúdne riešenie sporov

Článok X.

Reklamačné konanie

1. Reklamácia je písomné podanie odberateľa plynu adresované dodávateľovi plynu, ktorým sa odberateľ plynu domáha najmä zodpovednosti dodávateľa plynu za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň odberateľ plynu požaduje od dodávateľa plynu nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu (ďalej len „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Odberateľ plynu má právo reklamovať najmä
 - 2.1 kvalitu poskytnutej služby,
 - 2.2 odpočet určeného meradla,
 - 2.3 fakturáciu poskytnutej služby,

⁷ Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje

spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

- 2.4 prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby dodávateľa plynu (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ plynu môže reklamáciu uplatniť
 - 3.1 písomne u dodávateľa plynu na korešpondenčnej adrese: Šulekova 2, 811 06 Bratislava,
 - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese: info@lamaenergy.sk,
 - 3.3 osobne na kontaktných miestach dodávateľa plynu, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam.
4. Podanie, ktorým odberateľ plynu uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
 - 4.1 identifikáciu odberateľa plynu
 - 4.1.1 meno a priezvisko,
 - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ,
 - 4.1.3 zákaznícke číslo resp. číslo zmluvy,
 - 4.2 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 plynu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie.
5. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a dodávateľ plynu nevie identifikovať odberateľa plynu, 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 plynu reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Ak odberateľ plynu reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým odberateľ plynu poskytne potrebné informácie.
6. Pri prešetrení reklamácie je odberateľ plynu povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete skontrolovať priamo určené meradlo alebo odberné miesto, prípadne iné súvisiace technické zariadenia.
7. Ak odberateľ plynu počas riešenia reklamácie dodávateľom plynu oznámi dodávateľovi plynu nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
8. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa plynu sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi plynu.
9. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
10. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
 - 10.1 pri osobnom doručení – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
 - 10.2 pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi plynu podľa pečiatky došlej pošty,
 - 10.3 pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe.
11. Dodávateľ plynu pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi plynu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu alebo faxom, dodávateľ plynu doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie odberateľovi plynu 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 plynu má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
12. Dodávateľ plynu vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis⁸ neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie dodávateľom plynu.
13. Dodávateľ plynu vydá/doručí preukázateľným spôsobom odberateľovi plynu písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
14. Podanie reklamácie alebo sťažnosti nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry.
15. Reklamáciou nie je písomná žiadosť odberateľa plynu o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ plynu spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.

Článok XI.

Mimosúdne riešenie sporov

1. Odberateľ plynu je oprávnený predložiť úradu na mimosúdne riešenie spor s dodávateľom plynu, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a odberateľ plynu nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
2. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sa doručí na adresu úradu: Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava alebo elektronicky na adresu urso@urso.gov.sk.
3. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu obsahuje
 - 3.1 meno, priezvisko a elektronicкую alebo poštovú adresu odberateľa plynu,

⁸ Vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy

kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu.

- 3.2 názov a sídlo dodávateľa plynu,
 - 3.3 predmet sporu,
 - 3.4 odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
 - 3.5 návrh riešenia sporu.
4. Návrh na začatie mimosúdneho riešenia sporu predloží odberateľ plynu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
 5. Dodávateľ plynu a odberateľ plynu ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranne s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.
 6. Mimosúdne riešenie sporu sa skončí uzatvorením písomnej dohody, ktorá je záväzná pre obe strany sporu alebo márnym uplynutím lehoty, ak k uzatvoreniu dohody nedošlo. Skončenie mimosúdneho riešenia sporu z dôvodu márneho uplynutia lehoty úrad oznámi účastníkom sporového konania.

PIATA ČASŤ

Zánik zmluvného vzťahu

Článok XII.

Zánik zmluvy všeobecne

1. Zmluva zanikne písomnou dohodou zmluvných strán, a to najmä, ak odberateľ plynu preukáže, že ukončuje odber plynu z odberného miesta z dôvodu zmeny trvalého bydliska, prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, a to k určitému dátumu.
2. Zmluva zanikne, ak dôjde k prechodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti, v ktorej sa odberné miesto nachádza. Uvedené platí obdobne aj v prípade zániku nájmu nehnuteľnosti, prípadne iného práva užívať nehnuteľnosť.
3. Ak počas platnosti zmluvy dodávateľ plynu a odberateľ plynu uzavru novú zmluvu týkajúcu sa toho istého odberného miesta, dňom nadobudnutia účinnosti novej zmluvy pôvodná zmluva zanikne.
4. Dodávateľ plynu zašle odberateľovi plynu 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 plynu má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 pracovných dní od uzatvorenia zmluvy.
2. Odberateľ plynu má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
 - 2.1 dodávateľ plynu v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu odberateľovi plynu,
 - 2.2 dodávateľ plynu je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa plynu,
 - 2.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu.
3. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy, ak
 - 3.1 je odberateľ plynu voči dodávateľovi plynu v omeškaní s úhradou ceny za dodávku plynu alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy,
 - 3.2 odberateľ plynu má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom plynu,
 - 3.3 odberateľ plynu neoprávnené odoberal plyn.
4. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy aj, ak odberateľ plynu nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.

Článok XIV.

Výpoveď zo zmluvy

1. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas môžu odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu vypovedať bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je jeden mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede a skončí sa uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca.
2. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže odberateľ plynu bezodplatne vypovedať, ak nesúhlasí so zmenou ceny za dodávku plynu alebo so zmenou obchodných podmienok, ktorú mu dodávateľ plynu oznámil podľa článku V bodu 1.3, a to s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny doručením písomného oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi plynu avšak najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny ceny za dodávku plynu alebo zmeny obchodných podmienok.
3. Zmluvu uzatvorenú na neurčitý čas alebo zmluvu uzatvorenú na dobu určitú môže

odberateľ plynu bezodplatne vypovedať, ak dodávateľ plynu neoznámí zmenu ceny za dodávku plynu alebo zmenu obchodných podmienok podľa článku V bodu 1.3, a to doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi plynu najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi plynu.

4. Ak odberateľ plynu v lehote uvedenej v bode 2 a 3 doručí dodávateľovi plynu oznámenie o výpovedi zmluvy, zmluva zaniká dňom účinnosti výpovede určeným v oznámení o výpovedi zmluvy. Odberateľ plynu je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy bol ukončený proces zmeny dodávateľa plynu podľa zákona o energetike. Ak odberateľ plynu nesplní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, zmluva zaniká dňom predchádzajúcim dňu zmeny dodávateľa plynu, o ktorú odberateľ plynu v súvislosti s touto výpoveďou požiadal.
5. Zmluva na dobu určitú je uzatvorená na dobu, ktorá je uvedená v zmluve. Pokiaľ jedna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane zámer ukončiť zmluvu 1 mesiac pred dátumom ukončenia jej účinnosti, zmluva sa automaticky predlžuje o dobu, na ktorú bola dohodnutá, a to i opakovane.

ŠIESTA ČASŤ **Ostatné dojednania**

Článok XV. **Doručovanie**

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prebranie písomnosti odberateľom plynu alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, ak ich adresát odmietne prevziať.
2. Písomnosti, ktoré dodávateľ plynu zasiela prostredníctvom Slovenskej pošty sa považujú za doručené 3. pracovný deň od ich preukázateľného odoslania na adresu uvedenú v zmluve.
3. Písomnosti, ktoré odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu 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
 - 3.1 druhá strana odoprela prijať zásielku, pričom za deň doručenia bude považovaný deň odopretia prevzatia zásielky,
 - 3.2 zásielka nebola vyzdvihnutá v určenej odbernej lehote, pričom za deň doručenia bude považovaný siedmy deň od uloženia zásielky na pošte,
 - 3.3 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.

4. 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 plynu alebo dodávateľa plynu, ktorú odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu 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.
5. Odberateľ plynu a dodávateľ plynu 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 plynu alebo dodávateľ plynu 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. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) dodávateľ plynu (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje odberateľa plynu uvedené v zmluve na účel jednoznačnej identifikácie, správy a fakturácie ceny za dodávku plynu. Poskytnutie požadovaných osobných údajov je dobrovoľné. Dodávateľ plynu osobné údaje odberateľa plynu nezverejňuje a neuskutočňuje ich prenos do tretích krajín. Práva odberateľa plynu ako dotknutej osoby sú upravené v § 20 zákona o ochrane osobných údajov. Na potreby zabezpečenia distribúcie plynu do odberného miesta odberateľa plynu dodávateľ plynu na vyžiadanie poskytne prevádzkovateľovi distribučnej siete kópiu zmluvy vrátane všetkých v nej uvedených osobných údajov. Odberateľ plynu má právo písomne namietiť proti spracúvaniu osobných údajov na účel priameho marketingu v poštovom styku.
2. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a v obchodných podmienkach, sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
3. Za nedodržanie povinnosti odberateľa plynu podľa článku V. bodu 2.2 OP je dohodnutá zmluvná pokuta, ktorej výška je zmluvne stanovená a uvedená v cenníku služieb

dodávateľa plynu zverejnenom na jeho webovom sídle.

4. Informácie o právach odberateľa plynu sú uvedené na webovom sídle dodávateľa plynu.
5. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka dodávateľ plynu odberateľom plynu.
6. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
7. Obchodné podmienky dodávateľa plynu nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky dodávateľa plynu schváli.
8. Obchodné podmienky dňom nadobudnutia účinnosti nahrádzajú doteraz platné obchodné podmienky. Platnosť týchto OP zaniká účinnosťou nových OP, ktoré nahradia tieto OP.

