

POUČENIE PRIJÍMATEĽA O JEHO PRÁVACH

Spoločnosť TWINLOGY s.r.o., so sídlom Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina, IČO: 44 187 653, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 66506/L, DIČ: 2022618169, IČ DPH: SK2022618169, e-mail: zakaznickesluzby@twinlogy.com, webové sídlo: www.twinlogy.com, tel. kontakt: 02/330 579 27 (ďalej len „poskytovateľ“) týmto informuje o právach Odberateľa elektriny/plynu (ďalej len „prijímateľ“) a poskytuje mu nasledovné informácie:

Telefónne číslo pre kontakt prijímateľa s Poskytovateľom elektriny/plynu: **02/330 579 27**

Adresa elektronickej pošty pre kontakt prijímateľa s Poskytovateľom elektriny/plynu: **zakaznickesluzby@twinlogy.com**

Adresa, na ktorej môže prijímateľ uplatniť reklamáciu alebo podať podnet, sťažnosť:

osobne v sídle spoločnosti:

TWINLOGY s.r.o., so sídlom Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina

poštou na adrese:

TWINLOGY s.r.o., so sídlom Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina

elektronickou poštou: **zakaznickesluzby@twinlogy.com**

Informácia o tom, kde nájde prijímateľ celkovú cenu tovaru:

https://centrumpomoci.twinlogy.sk/centrumpomoci/priloha_cennik_dom

([www.twinlogy.com/centrumpomoci/Zmluvne dokumenty](http://www.twinlogy.com/centrumpomoci/Zmluvne_dokumenty))

Poskytovateľ na svojom webovom sídle uvádza možnosť a podmienky riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov. Prijímateľ túto možnosť a podmienky nájde na linku:

https://centrumpomoci.twinlogy.sk/centrumpomoci/priloha_op

Poskytovateľ na svojom webovom sídle uvádza odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže prijímateľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu: platforma pre riešenie sporov on-line je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Poskytovateľ na svojom webovom sídle uvádza orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (kontakt na Ústredný inšpektorát a jednotlivé inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie nájde prijímateľ na [https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi](https://www soi.sk/sk/Kontakt.soi)), Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (kontakt na Úrad pre reguláciu sieťových odvetví nájde prijímateľ na <http://www.urso.gov.sk/?q=urad/kontakty>).

V celom nasledujúcom texte sa odberateľ, odberateľ elektriny a odberateľ elektriny v domácnosti považujú za prijímateľa a dodávateľ, dodávateľ elektriny a dodávateľ, ktorý poskytuje univerzálnu službu sa považujú za poskytovateľa, pričom Zákonom o energetike sa myslí zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

A) Prímateľ má zároveň:

(1) právo pri dodávke elektriny:

- a) uzatvoriť s dodávateľom elektriny u zmluvu o združenej dodávke elektriny,
- b) na poskytnutie informácie o každej zmene ceny za dodávku elektriny a o zmene obchodných podmienok dodávky elektriny a s tým súvisiacich služieb a poučenie o práve vypovedať zmluvu o združenej dodávke elektriny transparentným a zrozumiteľným spôsobom určeným v obchodných podmienkach podľa § 34 ods. 2 písm. f) tretí bod Zákona o energetike najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny,
- c) na výber nediskriminačnej formy a spôsobu platenia za dodávku elektriny a s tým spojených služieb a uhrádzať platby za dodávku elektriny formou s dodávateľom dohodnutých preddavkových platieb; pri určení výšky týchto preddavkových platieb dodávateľ elektriny zohľadní výšku preddavkových platieb za rovnaké obdobie predchádzajúceho zúčtovacieho obdobia; dohodnutá výška preddavkových platieb bude zohľadňovať skutočný odber elektriny za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo plánovaný odber elektriny na nadchádzajúce zúčtovacie obdobie a bude upravená len o rozdiel medzi cenou elektriny uplatňovanou v predchádzajúcom zúčtovacom období a cenou elektriny, ktorá sa bude uplatňovať v nadchádzajúcom zúčtovacom období;

- odmietnutie dohody o úhrade formou preddavkových platieb je povinný dodávateľ elektriny odôvodniť,
- d) na poskytnutie písomnej informácie o obsahu zmluvy o združenej dodávke elektriny v primeranom časovom predstihu pred uzavretím takejto zmluvy; primeraným časovým predstihom sa rozumie čas, ktorý potrebuje odberateľ elektriny v domácnosti na posúdenie informácií o obsahu zmluvy o združenej dodávke elektriny,
- e) na poskytnutie informácie o
1. práve písomne odstúpiť od zmluvy o združenej dodávke elektriny do 14 dní odo dňa uzavretia takej zmluvy; takú informáciu je dodávateľ elektriny povinný poskytnúť odberateľovi elektriny v domácnosti v domácnosti formou samostatného písomného poučenia spolu s formulárom na odstúpenie od zmluvy najneskôr pri uzavretí zmluvy o združenej dodávke elektriny,
 2. prípadnej povinnosti odberateľa elektriny v domácnosti uhradiť dodávateľovi elektriny cenu za skutočne poskytnuté plnenie, ak odberateľ elektriny v domácnosti odstúpi od zmluvy o združenej dodávke elektriny po tom, čo udelil výslovný súhlas podľa odseku 19.
- (2) Ustanovenia odseku 1 platia aj vtedy, ak odberateľ elektriny v domácnosti uzatvorí zmluvu o združenej dodávke a s tým súvisiacich služieb s dodávateľom elektriny prostredníctvom tretej osoby.
- (3) Odberateľ elektriny v domácnosti je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy o združenej dodávke elektriny v lehote podľa odseku 1 písm. e) prvého bodu alebo v lehote podľa odseku 20. Lehota na odstúpenie od zmluvy o združenej dodávke elektriny je zachovaná, ak odberateľ elektriny v domácnosti odošle odstúpenie od zmluvy o združenej dodávke elektriny v posledný deň lehoty podľa odseku 1 písm. e) prvého bodu alebo podľa odseku 20. Odberateľ elektriny v domácnosti môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy o združenej dodávke elektriny v listinnej podobe, v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo použitím formulára na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy Zmluvy.
- (4) Ak odberateľ elektriny v domácnosti so zmenou ceny za dodávku elektriny alebo so zmenou obchodných podmienok dodávky elektriny, ktorú mu oznámil dodávateľ elektriny podľa odseku 1 písm. b), nesúhlasí, má právo zmluvu o združenej dodávke elektriny bezodplatne a s účinnosťou najskôr k plánovanému dňu účinnosti zmeny vypovedať doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi najneskôr 15 dní pred plánovaným dňom účinnosti zmeny; toto právo sa vzťahuje aj na zmluvy uzavreté na dobu určitú.
- (5) Ak dodávateľ elektriny neoznámí odberateľovi elektriny v domácnosti zmenu ceny za dodávku elektriny alebo zmenu obchodných podmienok dodávky elektriny v lehote podľa odseku 1 písm. b), odberateľ elektriny v domácnosti má právo zmluvu o združenej dodávke elektriny bezodplatne vypovedať doručením oznámenia o výpovedi takejto zmluvy dodávateľovi najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti zmeny s účinnosťou najskôr 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o výpovedi zmluvy dodávateľovi.
- (6) Zmluva o združenej dodávke elektriny zaniká dňom účinnosti výpovede určenom v oznámení o výpovedi takejto zmluvy podľa odseku 4 alebo odseku 5. Odberateľ elektriny v je povinný zabezpečiť, aby ku dňu účinnosti výpovede zmluvy o združenej dodávke elektriny bol ukončený proces zmeny dodávateľa podľa § 31 ods. 3 písm. l) Zákona o energetike.
- (7) Odberateľ elektriny v domácnosti majú právo na vymedzenom území na dodávku elektriny v rámci univerzálnej služby v ustanovenej kvalite a za jednoducho a zrozumiteľne porovnateľné, transparentné a nediskriminačné ceny, ktoré zohľadňujú náklady a primeraný zisk, ak splnia obchodné podmienky dodávateľa poskytujúceho univerzálnu službu.
- (8) Prevádzkovateľ distribučnej sústavy na časti vymedzeného územia pripojí za podmienok určených úradom a pri dodržaní ceny alebo metodiky jej tvorby určenej úradom odberateľa elektriny v domácnosti do sústavy, ak sú splnené technické podmienky a obchodné podmienky. Zmluva o pripojení musí obsahovať aj lehotu, v ktorej je prevádzkovateľ distribučnej sústavy povinný zabezpečiť pripojenie odberného elektrického zariadenia.
- (9) Odberateľ elektriny majú právo zmeniť dodávateľa elektriny. Dodávateľ elektriny nesmie požadovať od odberateľa elektriny finančnú úhradu za vykonanie zmeny ani žiadne iné platby. Podmienkou na zmenu dodávateľa elektriny je ukončenie zmluvy o dodávke elektriny uzatvorenej s pôvodným dodávateľom elektriny najneskôr ku dňu vykonania tejto zmeny a uzatvorenie zmluvy o dodávke elektriny s novým dodávateľom elektriny s účinnosťou ku dňu vykonania zmeny dodávateľa elektriny. Ustanovenia o zmluve o dodávke elektriny podľa tohto odseku a odsekov 10 a 11 platia aj pre zmluvu o združenej dodávke elektriny.
- (10) Po uzatvorení zmluvy o dodávke elektriny s novým dodávateľom elektriny je odberateľ elektriny povinný písomne alebo v elektronickej podobe požiadať o zmenu dodávateľa elektriny sám alebo prostredníctvom svojho nového dodávateľa elektriny príslušného prevádzkovateľa sústavy najneskôr 21 dní pred uplynutím výpovednej lehoty podľa § 15 ods. 16 alebo pred skončením platnosti zmluvy o dodávke elektriny zmluvy.
- (11) Pôvodný dodávateľ elektriny môže vzniesť námietku proti zmene dodávateľa elektriny pre príslušné odberné miesto prevádzkovateľovi sústavy do 10 dní pred požadovaným dňom vykonania zmeny dodávateľa, avšak nie skôr ako 15 dní pred požadovaným dňom vykonania zmeny dodávateľa, a to výlučne z dôvodu neukončenia zmluvy o dodávke elektriny najneskôr ku dňu zmeny dodávateľa. Ak bola vznesená námietka podľa prvej vety, prevádzkovateľ sústavy zmenu dodávateľa elektriny nevykoná a bezodkladne o tom informuje pôvodného dodávateľa elektriny, nového dodávateľa elektriny a odberateľa elektriny. Prevádzkovateľ sústavy neposudzuje platnosť alebo neplatnosť ukončenia doterajšej zmluvy o dodávke elektriny. Ak pôvodný dodávateľ elektriny vznesie námietku proti zmene dodávateľa bezdôvodne, zodpovedá za škodu, ktorá vznikla odberateľovi elektriny, novému dodávateľovi elektriny a prevádzkovateľovi sústavy.
- (12) Pôvodný dodávateľ elektriny povinný odberateľovi elektriny v domácnosti doručiť konečné vyúčtovanie platieb

za dodávku elektriny najneskôr do štyroch týždňov po vykonaní zmeny. Konečné vyúčtovanie platieb za dodávku elektriny sa uskutoční na základe odpočtu skutočného stavu na určenom meradle vykonaného príslušným prevádzkovateľom sústavy, ak Zákon o energetike neustanovuje inak.

- (13) Ak odberateľ elektriny v domácnosti v domácnosti neuhradí preddavkovú platbu alebo nedoplatok z vyúčtovacej faktúry do určeného dňa splatnosti, dodávateľ elektriny je povinný odberateľa elektriny v domácnosti v domácnosti na tento stav upozorniť a určiť nový termín splatnosti záväzku, ktorý nesmie byť kratší ako 10 dní od upozornenia o neuhradení záväzku odberateľa elektriny v domácnosti. Písomné upozornenie dodávateľa elektriny obsahuje aj poučenie o prerušení dodávky elektriny, ak odberateľ elektriny v domácnosti nesplní svoj záväzok ani v dodatočnej lehote.
- (14) Dodávateľ elektriny je povinný riadne a úplne informovať na vyhotovenej faktúre alebo v materiáli zasielanom súčasne s faktúrou odberateľa elektriny v domácnosti o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny vrátane ich jednotkovej ceny. Informácia o skladbe jednotlivých zložiek ceny za dodávku elektriny obsahuje najmä jednotkovú cenu za nákup elektriny vrátane obchodnej činnosti dodávateľa elektriny, distribúciu elektriny vrátane prenosu, straty pri prenose elektriny a distribúciu elektriny, systémové služby v elektroenergetike, prevádzkovanie systému v elektroenergetike, odvod určený osobitným predpisom spôsobom podľa osobitného predpisu.
- (15) Dodávateľ poskytujúci univerzálnu službu zverejní cenník elektriny dodávaných v rámci poskytovania univerzálnej služby na svojom webovom sídle pred jeho účinnosťou; zároveň ho doručí úradu. Úrad zverejňuje na svojom webovom sídle zoznam dodávateľov poskytujúcich univerzálnu službu spolu s odkazom na ich webové sídla.
- (16) Pri vybavovaní reklamácií postupuje dodávateľ elektriny a prevádzkovateľ distribučnej sústavy podľa osobitného predpisu.
- (17) Odberateľ elektriny v domácnosti je oprávnený predložiť úradu na alternatívne riešenie spotrebiteľský spor s dodávateľom elektriny, prevádzkovateľom distribučnej sústavy za podmienok a postupom ustanoveným osobitným predpisom.
- (18) Ustanovenia zmluvy o združenej dodávke elektriny sa môžu odchyliť od informácií poskytnutých odberateľovi elektriny v domácnosti pred uzavretím zmluvy o združenej dodávke elektriny podľa odseku 1 písm. a) alebo § 17a ods. 4 iba na základe výslovného súhlasu oboch zmluvných strán.
- (19) Ak sa má dodávka elektriny na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny začať pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1 písm. e) prvého bodu alebo ak odberateľ elektriny v domácnosti požiada o začatie dodávky elektriny pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1 písm. e) prvého bodu, dodávateľ elektriny je povinný vyžiadať od odberateľa elektriny v domácnosti výslovný súhlas so začatím dodávky elektriny pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Ak je zmluva o združenej dodávke elektriny zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov dodávateľa elektriny, musí byť tento súhlas zaznamenaný na trvanlivom nosiči.
- (20) Ak dodávateľ elektriny neinformoval odberateľa elektriny v o práve na odstúpenie od zmluvy o združenej dodávke podľa odseku 1 písm. e) prvého bodu, odberateľ elektriny v domácnosti môže odstúpiť od zmluvy o združenej dodávke elektriny do a) 14 dní odo dňa dodatočného splnenia informačnej povinnosti o práve odstúpiť od zmluvy o združenej dodávke elektriny u, ak dodávateľ elektriny dodatočne splnil svoju informačnú povinnosť, najneskôr však do 12 mesiacov odo dňa uzavretia zmluvy o združenej dodávke elektriny, b) 12 mesiacov a 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o združenej dodávke elektriny, ak dodávateľ elektriny neposkytol informáciu o práve odstúpiť od zmluvy o združenej dodávke elektriny ani dodatočne.
- (21) Ak odberateľ elektriny v domácnosti odstúpi od zmluvy o združenej dodávke elektriny, nie je povinný platiť za dodanú elektrinu počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1 písm. e) prvého bodu bez ohľadu na rozsah poskytnutého plnenia, ak a) mu dodávateľ elektriny neposkytol informácie podľa odseku 1 písm. e) alebo b) odberateľ elektriny v domácnosti v domácnosti neudelil súhlas podľa ods. 19.
- (22) Dodávateľ elektriny nesmie od odberateľa elektriny v domácnosti v domácnosti prijať alebo žiadať uhradenie finančnej zábezpeky na splnenie alebo zabezpečenie záväzkov odberateľa elektriny v domácnosti i.
- (23) Ak dodávateľ elektriny telefonicky kontaktuje odberateľa elektriny v domácnosti s ponukou na uzavretie alebo zmenu zmluvy o združenej dodávke elektriny, je povinný odberateľovi elektriny v domácnosti na začiatku každého rozhovoru oznámiť svoje identifikačné údaje, ako aj obchodný zámer telefonicko komunikácie.
- (24) Dodávateľ elektriny je povinný zabezpečiť ochranu osobných údajov získaných počas telefonického rozhovoru podľa odseku 23 podľa osobitného predpisu.
- (25) Ak sú informácie podľa odsekov 12 a 14 poskytované iba elektronickými prostriedkami, poskytuje ich dodávateľ odberateľovi elektriny v domácnosti bezodplatne.

B) Prijímateľ má zároveň nasledovné práva:

- (1) Dodávateľ elektriny je povinný poskytnúť odberateľovi elektriny v domácnosti pred uzavretím zmluvy o združenej dodávke elektriny alebo ak sa tá uzatvára na základe požiadavky odberateľa elektriny v domácnosti na uzavretie zmluvy, pred tým, ako odberateľ elektriny v domácnosti odošle požiadavku na uzavretie zmluvy, okrem informácií podľa § 17 ods. 1 písm. a) aj informáciu o
 - a) cene za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť za účelom uzavretia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifou,

- b) platobných podmienkach,
- c) telefónnom čísle dodávateľa elektriny a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt odberateľa elektriny v domácnosti s dodávateľom elektriny, najmä adresu elektronickej pošty,
- d) postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov odberateľov elektriny v domácnosti,
- e) existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa dodávateľ elektriny zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže odberateľ elektriny v domácnosti s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie,
- f) minimálnej dĺžke trvania záväzkov odberateľa elektriny v domácnosti vyplývajúcich zo zmluvy o združenej dodávke elektriny, ak zo zmluvy o združenej dodávke elektriny vyplýva pre odberateľa elektriny v domácnosti taký záväzok.

(2) Odberateľ elektriny má právo

- a) uzatvoriť zmluvu o dodávke elektriny s dodávateľom elektriny; odmietnutie uzatvoriť zmluvu o dodávke elektriny musí dodávateľ elektriny odôvodniť,
- b) uzatvoriť zmluvu o prístupe do prenosovej sústavy a prenose elektriny s prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo zmluvu o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny s prevádzkovateľom distribučnej sústavy, ak tieto služby nezabezpečil dodávateľ elektriny,
- c) na pripojenie do sústavy, ak odberné elektrické zariadenie odberateľa elektriny spĺňa technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia; týmto nie je dotknuté ustanovenie § 11 ods. 13 až 15 a § 28 ods. 1 písm. h) Zákona o energetike,
- d) uzatvoriť zmluvu o pripojení vlastného zariadenia na výrobu elektriny do sústavy s prevádzkovateľom prenosovej sústavy alebo prevádzkovateľom distribučnej sústavy, ak spĺňa technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia,
- e) preniesť svoju zodpovednosť za odchýlku účastníka trhu s elektrinou na iného účastníka trhu s elektrinou na základe zmluvy o prevzatí zodpovednosti za odchýlku v súlade s § 15 ods. 7 Zákona o energetike,
- f) zúčastňovať sa organizovaného krátkodobého cezhraničného trhu s elektrinou, ak je subjektom zúčtovania a uzatvoril s organizátorom krátkodobého trhu s elektrinou zmluvu o prístupe a podmienkach účasti na organizovanom krátkodobom cezhraničnom trhu s elektrinou,
- g) na poskytnutie údajov a opravných údajov od zúčtovateľa odchýlok na účely vyúčtovania dodávok elektriny a odchýlky subjektu zúčtovania v rozsahu a kvalite podľa pravidiel trhu,
- h) na bezplatnú zmenu registrácie svojho odberného miesta na nového dodávateľa elektriny v lehote do troch týždňov od doručenia žiadosti,
- i) bezodplatne získať merané údaje o spotrebe na svojom odbernom mieste v súlade so všeobecne záväzným právnym predpisom vydaným podľa § 95 ods. 2 písm. b) Zákona o energetike,
- j) na priamu komunikáciu ohľadom všetkých technických záležitostí pripojenia s prevádzkovateľom sústavy, do ktorej je jeho odberné miesto pripojené, bez ohľadu na to, či má s prevádzkovateľom sústavy uzatvorenú zmluvu o prístupe do prenosovej sústavy a prenose elektriny alebo zmluvu o prístupe do distribučnej sústavy a distribúcii elektriny,
- k) uzatvoriť zmluvu o dodávke elektriny s viacerými dodávateľmi elektriny súčasne v súlade s podmienkami podľa pravidiel trhu; to neplatí pre odberateľa elektriny v domácnosti.
- l) na sprístupnenie údajov poskytovateľovi energetickej služby podľa § 34 ods. 2 písm. r) Zákona o energetike,
- m) určovať poskytovateľa energetickej služby, ktorému možno sprístupniť údaje podľa § 34 ods. 2 písm. r) Zákona o energetike,
- n) pri inštalácii určeného meradla podľa § 31 ods. 3 písm. p) alebo písm. q) Zákona o energetike na poskytnutie informácií o jednotlivých funkciách inštalovaného meradla a o spôsoboch odčítania meraných hodnôt umožňujúcich kontrolu vlastnej spotreby elektriny,
- o) na prístup k informáciám o histórii spotreby elektriny umožňujúcim kontrolu vlastnej spotreby elektriny, ak má nainštalované určené meradlo podľa § 31 ods. 3 písm. p) alebo písm. q) Zákona o energetike,
- p) na výber písomného alebo elektronického spôsobu informovania o vyúčtovacej faktúre a spôsobu doručovania vyúčtovacej faktúry.

3) Odberateľ elektriny v domácnosti má právo

- a) na ochranu podľa § 17 Zákona o energetike vrátane práva na univerzálnu službu,
- b) na pripojenie vlastného zariadenia na výrobu elektriny do distribučnej sústavy, ak splní technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia do distribučnej sústavy.

4) Odberateľ elektriny v domácnosti je povinný

- a) umožniť prevádzkovateľovi distribučnej sústavy montáž určeného meradla a nevyhnutný prístup k určenému meradlu,
- b) udržiavať odberné elektrické zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave,
- c) spĺňať technické podmienky a obchodné podmienky pripojenia do sústavy,
- d) prijať zodpovedajúce technické opatrenia oznámené prevádzkovateľom distribučnej sústavy na zabránenie možnosti ovplyvniť kvalitu dodávanej elektriny,
- e) uhradiť odvod určený osobitným predpisom spôsobom podľa osobitného predpisu.