

## ROZHODNUTIE

Číslo: 0010/2018/P-OP  
Číslo spisu: 3004-2018-BA

Bratislava 06. 08. 2018

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor vecnej regulácie, ako orgán príslušný na konanie podľa § 9 ods. 1 písm. b) druhého bodu a § 9 ods. 1 písm. c) prvého bodu v spojení s § 15 ods. 4 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov vo veci zmeny rozhodnutia č. 0005/2016/P-OP zo dňa 15. 07. 2016, ktorým úrad schválil obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre malý podnik pre regulovaný subjekt **TWINLOGY s.r.o.**, Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina, IČO: 44 187 653 (predtým AC energia, s.r.o., Koceľova 5726/17A, 821 08 Bratislava)

### r o z h o d o l

podľa § 13 ods. 2 písm. m) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov tak, že pre regulovaný subjekt **TWINLOGY s.r.o.**, Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina, IČO: 44 187 653 (predtým AC energia, s.r.o., Koceľova 5726/17A, 821 08 Bratislava) **mení** rozhodnutie č. 0005/2016/P-OP zo dňa 15. 07. 2016 o schválení obchodných podmienok dodávky plyn pri poskytovaní univerzálnej služby pre malý podnik takto

Vo výrokovej časti rozhodnutia sa doterajšie znenie obchodných podmienok dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby pre malý podnik nahrádza týmto znením:

**„Obchodné podmienky dodávky plynu  
pri poskytovaní univerzálnej služby pre malé podniky**

## PRVÁ ČASŤ Predmet úpravy a pojmy

### Článok I. Predmet úpravy

Tieto obchodné podmienky dodávky plynu pri poskytovaní univerzálnej služby malým podnikom (ďalej len „obchodné podmienky“) podrobnejšie upravujú vzájomné vzťahy medzi dodávateľom plynu 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 č.: 66506/L a malým podnikom vznikajúce pri dodávke plynu z distribučnej siete príslušného prevádzkovateľa distribučnej siete

### Článok II. Pojmy

Na účely týchto obchodných podmienok sa rozumie

1. **malým podnikom** koncový odberateľ plynu s ročnou spotrebou plynu najviac 100 000 kWh za predchádzajúci rok za všetky jeho odberné miesta. Predchádzajúcim rokom sa rozumie rok určený vo všeobecne záväznom právnom predpise, ktorý upravuje cenovú reguláciu dodávky plynu malému podniku,
2. **dodávateľom plynu** osoba, ktorá má povolenie na dodávku plynu,
3. **prevádzkovateľom distribučnej siete** plynárenský podnik oprávnený na distribúciu plynu, do ktorého distribučnej siete je odberné miesto odberateľa plynu, uvedené v zmluve o združenej dodávke plynu, pripojené,
4. **zmluvou o združenej dodávke plynu** zmluva uzatvorená medzi dodávateľom plynu a odberateľom plynu, ktorou sa dodávateľ plynu zaväzuje dodávať plyn odberateľovi plynu v dohodnutom množstve, zabezpečiť distribúciu plynu do odberného miesta odberateľa plynu vrátane súvisiacich služieb a prevziať zodpovednosť za odchýlku odberateľa plynu a odberateľ plynu sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi plynu cenu za dodaný plyn a súvisiace služby
5. **univerzálnou službou** služba pre malé podniky, 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,
6. **distribúciou plynu** doprava plynu distribučnou sieťou na účel jeho dopravy odberateľom plynu,
7. **dodávkou plynu** predaj plynu vrátane ďalšieho predaja, ako aj predaj skvapalneného zemného plynu,
8. **odchýlkou malého podniku** 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,
9. **odberným miestom miesto** odberu plynu malého podniku vybavené určeným meradlom; za jedno odberné miesto sa považuje jedno alebo viac odberných plynových zariadení užívaných malým podnikom sústredených do stavby alebo súboru stavieb; dodávka plynu sa uskutočňuje prechodom určeného meradla prevádzkovateľa distribučnej siete,
10. **technickými podmienkami** dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete a zverejnený na jeho webovom sídle, 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, ktoré obsahujú najmä

- 10.1. technické podmienky na meranie plynu vzťahujúce sa na základné pravidlá merania,
  - 10.2. prevádzku a kontrolu určeného meradla,
  - 10.3. princípy postupu pri poruchách a poškodeniach určeného meradla,
  - 10.4. zásady prevádzkovania plynárenských zariadení,
  - 10.5. popis existujúcich pripojení do distribučnej siete, technické a prevádzkové obmedzenia pre distribučné siete,
11. **prevádzkovým poriadkom** dokument vydaný prevádzkovateľom distribučnej siete schválený úradom upravujúci podmienky prevádzky distribučnej siete, práva a povinnosti jednotlivých účastníkov trhu s plynom a ktorý je záväzný pre všetkých účastníkov trhu,
  12. **určeným meradlom** hmotnostný prietokomer, ktorý sa používa na meranie pretečenej hmotnosti plynov alebo pretečeného objemu plynov na účely výpočtu ceny za dodávku plynu.
  13. **objemová jednotka** - objemové množstvo Plynu, merané v m<sup>3</sup>,
  14. **POD kódom** identifikátor odberného miesta stanovený prevádzkovateľom distribučnej siete,
  15. Na účely týchto obchodných podmienok sa používajú odborné pojmy a terminológia v súlade s príslušnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na plynárenstvo, a to najmä zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom a účinnom znení (ďalej len „zákon o energetike“), vyhláškou úradu č. 24/2013 Z. z., ktorou sa stanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom v platnom a účinnom znení (ďalej len „Pravidlá trhu“) a vyhláškou úradu č. 278/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú štandardy kvality uskladňovania plynu, prepravy plynu, distribúcie plynu a dodávky plynu v platnom a účinnom znení (ďalej len „štandardy kvality plynu“).
  16. V prípade rozporu medzi ustanoveniami zmluvy a ustanoveniami týchto Obchodných podmienok majú prednosť ustanovenia obsiahnuté v zmluve, avšak tieto nemôžu byť v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

## 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 a overenia identifikácie preukázať svoju totožnosť.
2. Zmluva o združenej dodávke plynu sa uzatvára
  - 2.1 v priestoroch zákaznickeho centra alebo iného obchodného miesta dodávateľa plynu za prítomnosti zástupcu malého podniku a dodávateľa plynu, a to na podnet malého podniku alebo dodávateľa plynu,
  - 2.2 v mieste sídla malého podniku alebo v iných miestach za prítomnosti zástupcu malého podniku a dodávateľa plynu, ak si malý podnik návštevu dodávateľa plynu vyžiadal,
  - 2.3 záväzným a včasným prijatím písomného návrhu<sup>1)</sup> osobne alebo doručovaním poštou alebo kuriérskou službou, ak nebude zástupca malého podniku a dodávateľ plynu súčasne prítomní pri podpísaní zmluvy,
  - 2.4 predajom mimo prevádzkových priestorov dodávateľa plynu,
  - 2.5 elektronicky za podmienok ustanovených dodávateľom plynu (napr. prostredníctvom

---

<sup>1)</sup> § 43a až 45 Občianskeho zákonníka.

formulára na webovom sídle dodávateľa plynu **www.twinlogy.com**),

3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o združenej dodávke plynu uzatvorenej medzi dodávateľom plynu a malým podnikom (ďalej len „odberateľ plynu“) sú obchodné podmienky schválené úradom. Odberateľ plynu musí dostať obchodné podmienky cenník združenej dodávky plynu a cenník služieb dodávateľa plynu vrátane odkazu, kde je cenník služieb súvisiacich s dodávkou plynu zverejnený a písomnú informáciu o obsahu zmluvy, najneskôr pred uzatvorením 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 plynu 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 plynu
6. Osoba odlišná od odberateľa plynu je oprávnená podpísať zmluvu len na základe predloženého plnomocenstva.
7. Uzatvorením zmluvy odberateľ plynu potvrdzuje, že je vlastníkom nehnuteľnosti, alebo že má užívacie právo k nehnuteľnosti, alebo že má písomný súhlas vlastníka nehnuteľnosti s uzatvorením zmluvy do odberného miesta, ktoré sa v nehnuteľnosti nachádza (ďalej len „oprávnený vzťah k nehnuteľnosti“). Dodávateľ plynu má právo požiadať a odberateľ plynu je povinný na základe požiadavky dodávateľa plynu predložiť bez zbytočného odkladu doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti. Ak odberateľ plynu na základe výzvy dodávateľa plynu nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti, dodávateľ plynu je oprávnený neuzatvoriť zmluvu s odberateľom plynu až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti a pre prípad, že zmluva s odberateľom plynu už bola uzatvorená je dodávateľ plynu oprávnený prerušiť dodávku a distribúciu plynu až do času predloženia dokladu preukazujúceho oprávnený vzťah k nehnuteľnosti. 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.

#### **Článok IV.**

##### **Cena a platobné podmienky**

1. Cena za dodávku plynu je stanovená v súlade s rozhodnutím úradu a určená cenníkom dodávky plynu pre odberateľov plynu pre malý podnik (ďalej len „cenník“). Z označenia tarifných skupín v cenníku musí byť zrejmé, o ktorú z taríf 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 (ďalej len „cenník služieb“), ktorý je zverejnený na webovom sídle dodávateľa plynu. Odberateľ plynu podpisom zmluvy potvrdzuje, že sa s platným cenníkom dodávateľa plynu, ako aj s platným cenníkom služieb dodávateľa plynu oboznámil,
4. Dodávateľ plynu má právo zmeniť cenu za dodávku plynu v súlade s rozhodnutiami úradu.
5. Zmena cenníka dodávateľa plynu týkajúca sa zmeny ceny za dodávku plynu sa zverejní najmenej 30 dní pred jeho účinnosťou na webovom sídle dodávateľa plynu.
6. 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 predpismi<sup>2)</sup> vrátane označenia banky a čísla účtu, na ktorý má byť platba pripísaná a informácie o skladbe ceny za dodávku plynu podľa § 76 ods. 7 zákona o energetike

7. 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.
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 odo dňa jej vystavenia.
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 poukázkou má odberateľ plynu právo započítať si vzniknutý preplatok s najbližšie splatnou preddavkovou platbou, ak to oznámi dodávateľovi plynu najmenej 5 dní pred splatnosťou preddavkovej platby.
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
  - 16.1. bankové inkaso z bankového účtu odberateľa plynu,
  - 16.2. bankový prevod,
  - 16.3. započítaním voči najbližšie splatným preddavkovým platbám,
  - 16.4. poštový peňažný poukaz.
13. V bankovom styku sa používajú variabilné symboly uvedené na príslušnej faktúre.
14. Ak pripadne 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, ktorá nesmie byť kratšia ako 14 dní. V prípade nezaplatenia je dodávateľ plynu oprávnený na náklady odberateľa plynu po jeho predchádzajúcom poučení o prerušení dodávky plynu prostredníctvom prevádzkovateľa distribučnej siete obmedziť alebo prerušiť distribúciu plynu do odberného miesta až do zaplatenia dlžnej sumy alebo odstúpiť od zmluvy podľa článku XIII. tretieho bodu. týchto obchodných podmienok.

---

<sup>2)</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.

## 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 obchodných podmienok najneskôr 30 dní pred účinnosťou zmeny obchodných podmienok prostredníctvom svojho webového sídla **www.twinlogy.com**,
  - 1.4 uhradiť odberateľovi plynu kompenzačnú platbu za nedodržanie dohodnutej kvality dodaného plynu a s dodávkou súvisiacich služieb, spôsobom, vo výške a za podmienok uvedených v štandardoch kvality<sup>3)</sup>; 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 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 a demontáž a výmenu 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,
  - 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 týchto obchodných podmienok najmä, ak vlastník trvanie tohto práva alebo súhlasu pred dodávateľom plynu spochybní,
  - 2.8 udržiavať odberné plynové zariadenie v zodpovedajúcom technickom stave.

---

<sup>3)</sup> 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 v platnom a účinnom znení.

## **Článok VI.**

### **Dodávka a meranie plynu**

1. Meranie množstva odobratého plynu uskutočňuje prevádzkovateľ distribučnej siete určeným meradlom v mieste dodávky. Zistenie stavu určeného meradla pri odberných miestach typu C 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 pracovný deň nasledujúci po dátume odpočtu,
  - 1.3 ak nie je preukázateľne možné vykonať odpočet podľa bodu 1.1 z dôvodu nedostupnosti meradla a odberateľ plynu neoznámi stav meradla podľa bodu 1.2, odhadom stavu meracieho zariadenia k dátumu odpočtu na základe diagramu a poslednej aktuálnej predpokladanej ročnej spotreby.
2. Montáž, demontáž 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.
3. 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, výmeny alebo demontáže a zároveň je povinný umožniť prevádzkovateľovi distribučnej siete kontrolu odberného plynového zariadenia odberného miesta odberateľa plynu.
4. 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
  - 4.1 výpočtom množstva plynu podľa priemeru množstva plynu nameraného za posledné porovnateľné obdobie, kedy určené meradlo, resp. odpočet údajov prebehol bez nežiaducich vplyvov, a teda meradlo meralo správne,
  - 4.2 podľa spotreby rovnakého obdobia predchádzajúceho roka, s prihliadnutím na prípadné zmeny v počte a príkone spotrebičov,
  - 4.3 podľa porovnateľnej spotreby v budúcom období.
5. 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 minimálne 60 dní z dôvodu umožnenia kontroly stavu určeného meradla odberateľom plynu. Pri každej výmene určeného meradla je prevádzkovateľ distribučnej siete povinný poskytnúť odberateľovi plynu písomne alebo elektronicky informáciu o jednotlivých funkciách inštalovaného meradla a spôsoboch odčítania meraných hodnôt, ktoré mu umožnia kontrolovať spotrebu plynu; informáciu môže prevádzkovateľ distribučnej siete 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 v prípade poruchy na určenom meradle,
  - 6.4 výmena určeného meradla z dôvodu zmeny zmluvných podmienok.
7. Podrobnosti súvisiace s výmenou určeného meradla sa spravujú a sú bližšie upravené prevádzkovým poriadkom prevádzkovateľa distribučnej siete, resp. technickými podmienkami prevádzkovateľa distribučnej siete.
  8. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu prevádzkovateľa distribučnej siete a za podmienok stanovených prevádzkovateľa distribučnej siete nesmie odberateľ plynu vykonať alebo umožniť vykonať tretej osobe akýkoľvek zásah do odberného plynového zariadenia.
  9. Odberateľ plynu je povinný udržiavať pripojené odberné plynové zariadenie v stave spôsobilom na užívanie. Prevádzkovateľ distribučnej siete je oprávnený kontrolovať, či sa pri pripojení a prevádzke odberného plynového zariadenia dodržia podmienky zmluvy o pripojení.

## **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 ustanovených v zákone o energetike a 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 písomne oznámiť odberateľovi plynu 15 dní vopred začiatok obmedzenia, skončenie obmedzenia alebo prerušenia distribúcie 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 meraný 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 predpisu<sup>4</sup>).

### **Článok IX. Dodávateľ poslednej inštancie**

1. Dodávka poslednej inštancie sa začína dňom nasledujúcim po dni, keď dodávateľ plynu stratil spôsobilosť dodávať plyn a dodávateľovi plynu poslednej inštancie bola táto skutočnosť oznámená.
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 distribúcii 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 alternatívne 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

---

<sup>4</sup>) Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 449/2012 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob výpočtu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu.

- 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 plynu (ďalej len „predmet reklamácie“).
3. Odberateľ plynu môže reklamáciu uplatniť
  - 3.1 písomne u dodávateľa plynu na korešpondenčnej adrese uvedenej na webovom sídle dodávateľa plynu **www.twinlogy.com** alebo v zmluve,
  - 3.2 elektronicky na e-mailovej adrese uvedenej na webovom sídle dodávateľa plynu **www.twinlogy.com** alebo v zmluve,
  - 3.3 osobne na kontaktných miestach dodávateľa plynu zverejnených na webovom sídle **www.twinlogy.com**, 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 alebo obchodné meno,
    - 4.1.2 trvalé bydlisko, vrátane PSČ alebo sídlo a IČO,
    - 4.1.3 zákaznícke číslo, číslo zmluvy, resp. POD kód odberného miesta.
  - 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 reklamácia týka,
  - 4.5 podpis odberateľa plynu alebo osoby oprávnenej konať za 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. Ak na základe údajov uvedených v reklamácií nie je možné odberateľa plynu identifikovať tak, aby mu mohla byť doručená výzva podľa prvej vety, dodávateľ plynu na takúto reklamáciu neprihliada.
6. Ak odberateľ plynu počas riešenia reklamácie dodávateľom plynu oznámi dodávateľovi plynu nové skutočnosti, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.
7. Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca dodávateľa plynu sa považuje za reklamáciu podanú dodávateľovi plynu.
8. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
9. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje
  - 9.1. pri osobnom podaní – dátum pečiatky o potvrdení prijatia reklamácie,
  - 9.2. pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie dodávateľovi plynu podľa pečiatky došlej pošty,
  - 9.3. pri doručení elektronickou poštou – nasledujúci pracovný deň po dni odoslania e-mailovej správy.
10. Dodávateľ plynu pri uplatnení reklamácie vydá odberateľovi plynu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, 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.

11. Dodávateľ plynu vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis<sup>5)</sup> neustanovuje inak. Za uplatnenie reklamácie sa považuje deň prijatia písomnej reklamácie dodávateľom plynu.
12. Dodávateľ plynu vydá/ odošle preukázateľným spôsobom odberateľovi plynu 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 plynu o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy, ktorú odberateľ plynu spôsobil nedostatočnou súčinnosťou) a žiadosť o preskúšanie meradla.
15. Ak niektorá zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny za dodávku plynu a/alebo cien distribučných a prepravných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

## **Článok XI.**

### **Alternatívne riešenie sporov**

1. Odberateľ plynu 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 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 alternatívneho riešenia sa doručí na adresu úradu: Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 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 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. (označenie, čoho sa odberateľ plynu domáha).
4. Návrh na začatie alternatívneho 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 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.

---

<sup>5)</sup> 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 v platnom a účinnom znení.

7. Na alternatívne riešenie sporov podľa tohto článku obchodných podmienok sa nepoužije osobitný predpis<sup>6)</sup>.

## **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 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 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.
5. Ak je Zmluva uzatvorená na dobu určitú a žiadna zo zmluvných strán najneskôr v lehote 2 mesiacov pred uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzatvorená, neoznámí písomne druhej zmluvnej strane, že trvá na jej zániku uplynutím dohodnutej doby jej trvania a nesúhlasí s predĺžením jej platnosti, doba trvania zmluvy sa uplynutím dohodnutej doby mení na dobu neurčitú.
6. Pri ukončení zmluvy, ak zároveň dochádza k uzatvoreniu novej zmluvy (napr. pri predaji nehnuteľnosti) s novým odberateľom, môže pôvodný odberateľ písomne splnomocniť<sup>7)</sup> na ukončenie zmluvy inú osobu. Nový odberateľ môže za pôvodného odberateľa zmluvu ukončiť, ak ho na to pôvodný odberateľ písomne splnomocnil.

### **Článok XIII.** **Odstúpenie od zmluvy**

1. Odberateľ plynu má právo bezodplatne odstúpiť od zmluvy, ak
  - 1.1 dodávateľ plynu v priebehu roka opakovane zavinil neoprávnené obmedzenie alebo prerušenie distribúcie plynu odberateľovi plynu,
  - 1.2 dodávateľ plynu je v omeškaní so zaplatením peňažnej pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy a neuhradí ju ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy odberateľa plynu,
  - 1.3 dôjde k odňatiu súhlasu vlastníka nehnuteľnosti so združenou dodávkou plynu.
2. Dodávateľ plynu má právo odstúpiť od zmluvy, ak
  - 2.1 je odberateľ plynu voči dodávateľovi plynu v omeškaní s úhradou ceny za dodávku plynu alebo iné služby alebo preddavkovej platby na túto cenu najmenej 14 dní od doručenia písomnej výzvy,

---

<sup>6)</sup> Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

<sup>7)</sup> Splnomocnenie, prípadne vyjadrenie súhlasu môže byť uvedené aj napríklad v Preberacom protokole, príp. v kúpnej zmluve, resp. v inom dokumente, pokiaľ je podpísaný obidvoma stranami s uvedením dátumu zmeny a stavu meradla k tomuto dátumu.

- 2.2 odberateľ plynu má v čase trvania zmluvy uzatvorenú aj zmluvu, ktorej predmetom je dodávka plynu do toho istého odberného miesta s iným dodávateľom plynu.
- 2.3 ak odberateľ plynu podstatne poruší zmluvu alebo tieto obchodné podmienky.

3. Za podstatné porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok zo strany odberateľa plynu sa považuje najmä:

1. úmyselné poškodenie meracieho zariadenia zo strany odberateľa plynu,
2. neoprávnený odber plynu zistený na odbernom mieste odberateľa plynu,
3. porušenie povinnosti odberateľa plynu ustanovenej v čl. V. v bode 2.1 až 2.8 týchto obchodných podmienok,
4. iné opakované porušenie zmluvy alebo týchto obchodných podmienok alebo povinnosti vyplývajúcej z platných a účinných právnych predpisov,
5. ak odberateľ plynu nepredloží doklad preukazujúci oprávnený vzťah k nehnuteľnosti do 20 dní od doručenia výzvy dodávateľa na predloženie takéhoto dokladu, ak dodávateľ plynu písomne informuje odberateľa plynu o možnosti odstúpenia,
6. ak odberateľ plynu nezaplatí zmluvne dohodnutú platbu alebo platbu podľa týchto obchodných podmienok (najmä zmluvnú pokutu, úrok z omeškania) ani v dodatočnej lehote stanovenej v upomienke, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.

#### **Článok XIV. Výpoveď zo zmluvy**

1. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú 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 dobu neurčitú 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 týchto obchodných podmienok, 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 dobu neurčitú 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 týchto obchodných podmienok, 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. tohto článku obchodných podmienok doručí dodávateľovi plynu 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 plynu, resp. zmeny obchodných podmienok. 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.

## **ŠIESTA ČASŤ** **Ostatné dojednania**

### **Článok XV.** **Doručovanie**

1. Pri osobnom doručovaní, za ktoré sa považuje prevzatie písomnosti odberateľom alebo splnomocnenou osobou, sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním, a to aj v prípade, že ich adresát odmietne prevziať.
2. 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 (alebo osobe ňou splnomocnenej na preberanie zásielok), aj v prípade že,
  - 2.1 druhá zmluvná 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 druhú zmluvnú stranu 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 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 elektronicou formou, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia, sa považujú za doručené prvý pracovný deň nasledujúci po ich odoslaní, aj keď si ich druhá zmluvná strana neprečítala.
4. Písomnosti doručované kuriérskou službou sa považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní doručovanej osobe, pokiaľ sa nepreukáže skorší termín doručenia.
5. Odberateľ plynu a dodávateľ plynu sú povinní navzájom si oznámiť zmenu adresy na doručovanie a elektronickej adresy (e-mail) v lehote uvedenej v článku V. bode 2.5. týchto obchodných podmienok. Ak odberateľ plynu alebo dodávateľ plynu v stanovenej lehote druhú zmluvnú stranu o zmene neinformuje, považuje sa doručenie písomností za riadne vykonané na poslednú známu adresu.

### **Článok XVI.** **Ochrana osobných údajov**

1. Ustanovenia tohto článku XVI. o ochrane osobných údajov sa vzťahujú len na odberateľa, ktorý je fyzickou osobou.
2. V súlade s ustanoveniami Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „nariadenie“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) dodávateľ (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje odberateľa - fyzickej osoby (ako dotknutej osoby), uvedené v zmluve na účel identifikácie odberateľa, zabezpečenia dodávky plynu, poskytovania služieb súvisiacich s plnením zmluvy, vytvárania interných štatistík, archivácie zmlúv a súvisiacej dokumentácie a vymáhania vzniknutých pohľadávok.
3. Dodávateľ (ako prevádzkovateľ) spracúva osobné údaje odberateľa - fyzickej osoby

- (ako dotknutej osoby) na marketingové účely, ak odberateľ udelil dodávateľovi súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov na tento účel.
4. Odberateľ je povinný poskytnúť dodávateľovi údaje označené v zmluve ako povinné, a to údaje vyžadované zákonom o energetike, ktoré sú potrebné pre účely vedenia evidencie odberateľov plynu a údaje nevyhnutné na dosiahnutie účelu ich spracúvania vymedzeného v bode 1. tohto článku obchodných podmienok, inak má dodávateľ právo odmietnuť uzatvorenie zmluvy. Poskytnutie ostatných osobných údajov je výlučne dobrovoľné.
  5. Odberateľ bol pri poskytnutí osobných údajov informovaný a poučený v súlade s čl. 13 nariadenia.
  6. Poskytnuté osobné údaje musia byť pravdivé a aktuálne. V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je odberateľ povinný dodávateľa informovať o ich zmene písomným oznámením dodávateľovi alebo osobne.
  7. Odberateľ berie na vedomie, že jeho osobné údaje môžu byť poskytnuté príjemcom, ktorými sú súdy a orgány činné v trestnom konaní, exekútori na základe ich vyžiadania a v súlade s platnou legislatívou SR, kontrolné orgány finančnej správy, advokátske kancelárie za účelom poskytovania právnych služieb, subjekty poskytujúce služby vymáhania nárokov dodávateľa zo zmluvy, poštové podniky za účelom doručenia zásielky, subjekty zmluvne spolupracujúce s dodávateľom najmä za účelom podporných administratívnych a telekomunikačných služieb a za účelom podpory a správy informačného systému používaného dodávateľom, ďalšie tretie strany vymedzené osobitným zákonom (napr.: kontrolné orgány a orgány dohľadu, t.j. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Slovenská obchodná inšpekcia a podobne), a poverení sprostredkovatelia, ktorí uzavreli s dodávateľom zmluvu podľa čl. 28 nariadenia. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov je dostupný na webovom sídle dodávateľa: [www.twinlogy.com](http://www.twinlogy.com).
  8. Odberateľ berie na vedomie, že jeho práva súvisiace so spracúvaním osobných údajov upravujú ustanovenia kapitoly III. nariadenia, podľa ktorých má odberateľ (ako dotknutá osoba) právo:
    - a. na informácie o spracúvaní jeho osobných údajov;
    - b. získať prístup k osobným údajom, ktoré sa o ňom spracúvajú a uchovávajú;
    - c. požiadať o opravu svojich nesprávnych, nepresných alebo neúplných osobných údajov;
    - d. požiadať o vymazanie svojich osobných údajov, keď už nie sú potrebné, alebo ak je spracúvanie nezákonné;
    - e. namietat' proti spracovaniu svojich osobných údajov na marketingové účely alebo z dôvodu, ktorý súvisí s konkrétnou situáciou;
    - f. požiadať o obmedzenie spracúvania svojich osobných údajov v osobitných prípadoch;
    - g. dostať svoje osobné údaje v strojovo čitateľnom formáte a/alebo požiadať o ich prenos inému prevádzkovateľovi;
    - h. kedykoľvek svoj súhlas odvolať bez toho, aby to malo vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním, ak takýto súhlas odberateľ udelil;
    - i. požiadať, aby rozhodnutia založené na automatizovanom spracúvaní, ktoré sa ho týkajú alebo ho výrazne ovplyvňujú, vychádzajúce z jeho osobných údajov, vykonávali fyzické osoby a nie automatizovane technické prostriedky, ak sú osobné údaje takto dodávateľom spracúvané;
    - j. podať sťažnosť dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia a právo na účinný súdny prostriedok nápravy, ak sa odberateľ domnieva, že je spracúvanie jeho osobných údajov v rozpore právnymi predpismi. Dozorným orgánom na území Slovenskej republiky je Úrad na ochranu osobných údajov SR, Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava;
    - k. podať žiadosť alebo sťažnosť dodávateľovi v súvislosti s ochranou a spracúvaním jeho osobných údajov. Odberateľ, ktorý chce podať žiadosť alebo sťažnosť a uplatniť svoje si

práva, môže tak vykonať:

- i. písomne na adrese: TWINLOGY s. r. o., Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina
  - ii. elektronicky na adrese: [gdpr@twinlogy.com](mailto:gdpr@twinlogy.com).
9. Osobné údaje odberateľa budú uchovávané po dobu trvania zmluvných vzťahov zo zmluvy a po dobu nevyhnutnú na uplatnenie práv dodávateľa zo zmluvy, resp. na plnenie povinností dodávateľa podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Po vysporiadaní všetkých záväzkov odberateľa voči dodávateľovi budú osobné údaje odberateľa uchovávané v lehote 10 rokov.

## **Článok XVII. Záverečné ustanovenia**

1. Právne vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v zmluve a obchodných podmienkach, sa riadia ustanoveniami príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
2. Informácie o právach odberateľa plynu sú uvedené na webovom sídle dodávateľa plynu **[www.twinlogy.com](http://www.twinlogy.com)**.
3. Obchodné podmienky platia pre všetky produkty, ktoré ponúka dodávateľ plynu odberateľom plynu.
4. Obchodné podmienky a každá ich zmena podlieha schváleniu úradom.
5. Obchodné podmienky dodávateľa plynu nadobúdajú účinnosť 30. deň po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia úradu, ktorým úrad obchodné podmienky dodávateľa plynu schváli.“

### **Odôvodnenie:**

Úradu pre reguláciu sieťových odvetví, odboru vecnej regulácie (ďalej len „úrad“) bol dňa 13. 07. 2018 doručený listom zo dňa 12. 07. 2018 a pod podacím číslom úradu 26178/2018/BA zaevidovaný návrh na zmenu Obchodných podmienok dodávateľa univerzálnej služby pre dodávky plynu pre malý podnik (ďalej len „Obchodné podmienky“) spoločnosti TWINLOGY s.r.o., Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina, IČO: 44 187 653, predtým AC energia, s.r.o., Kocel'ova 5726/17A, 821 08 Bratislava (ďalej len „účastník konania“). Účastník konania predložil Obchodné podmienky z dôvodu aktualizácie ich znenia v nadväznosti na Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorý, sa zrušuje smernica 95/46/ES a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Dňom 13. 07. 2018 sa začalo podľa § 18 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“) správne konanie vo veci schválenia návrhu Obchodných podmienok.

Dňa 01. 08. 2018 účastník konania doplnil podanie elektronickou poštou, ktorá je zaevidovaná pod podacím číslom úradu 27591/2018/BA.

Účastník konania návrh na zmenu Obchodných podmienok predložil na základe aplikačnej praxe.

Predložený návrh zmeny Obchodných podmienok úrad podrobne preskúmal a následne v rámci správneho konania formou elektronickej komunikácie prerokovával s účastníkom



konania všetky pripomienky, ktoré k návrhu uplatnil. Následne boli pripomienky do predloženého návrhu zapracované.

Z dôvodu určitosti, zrozumiteľnosti a prehľadnosti rozhodnutia sa doterajšie Obchodné podmienky nahrádzajú ich úplným znením, pričom navrhované zmeny sú zapracované priamo v texte Obchodných podmienok.

Úrad po preskúmaní predloženého návrhu zmeny Obchodných podmienok zistil, že sú vypracované v súlade so vzorovými Obchodnými podmienkami dodávky plynu, ak je pri dodávke plynu poskytovaná univerzálna služba, ktoré úrad vypracoval a zverejnil v súlade s ustanovením § 45 ods. 6. zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o regulácii“). Z dôvodu prehľadnosti rozhodnutia a rozsahu zmien sa doterajšie znenie Obchodných podmienok nahrádza v úplnom znení.

Podľa § 41 zákona o regulácii sa nevzťahuje na príslušné konanie § 33 ods. 2 správneho poriadku, keďže úrad vychádzal pri vydaní tohto rozhodnutia iba z podkladov predložených účastníkom konania, ktorému sa zároveň vyhovel v plnom rozsahu.

Úrad vykonal všetky procesné úkony vyplývajúce zo správneho poriadku. Úrad ďalej posúdil súlad predložených Obchodných podmienok so všeobecne záväznými právnymi predpismi, osobitne so zákonom o regulácii a zákonom č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov a dospel k záveru, že navrhované znenie Obchodných podmienok spĺňa požiadavky na ich schválenie, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

#### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie. Odvolanie je potrebné podať na Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, sekcia ekonomiky a vecnej regulácie, Bajkalská 27, P. O. BOX 12, 820 07 Bratislava 27, a to v lehote 15 dní odo dňa oznámenia rozhodnutia. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

JUDr. Renáta Pisárová  
generálna riaditeľka

#### **Rozhodnutie sa doručí:**

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