

- elektriny je odhadnutá na základe skutočného odberu elektriny za predchádzajúce zúčtovacie obdobie alebo z plánovaného odberu elektriny na nadchádzajúce zúčtovacie obdobie predpokladanej dodávky elektriny, alebo na základe skutočného odpočtu v priebehu roka.
- 3.4. Dodávateľ vyhotoví vyúčtovaciu faktúru za spotrebu elektriny pre odberné miesta Odberateľa s mesačným odpočtom (ods. 3.2) k poslednému dňu príslušného mesiaca. Dodávateľ vo vyúčtovacej faktúre pre odberné miesta s mesačným odpočtom vypočíta rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu elektriny (celková suma za spotrebu elektriny zistenej PDS v súlade s Prevádzkovým priadkom bez DPH) a Odberateľom uhradených preddavkov za príslušný mesiac.
 - 3.5. Dodávateľ vyhotoví vyúčtovaciu faktúru za spotrebu elektriny pre Odberné miesta Odberateľa s ročným odpočtom (ods. 3.3) na základe odpočtu k poslednému dňu odpočtového cyklu. Dodávateľ vo vyúčtovacej faktúre pre odberné miesta s ročným odpočtom vypočíta rozdiel medzi cenou stanovenou na základe skutočného odberu elektriny (celková suma za spotrebu elektriny zistenej PDS v súlade s Prevádzkovým priadkom bez DPH) a súčtom Odberateľom uhradených preddavkových faktúr za celé obdobie, za ktoré sa spotreba elektriny prostredníctvom vyúčtovacej faktúry vyúčtováva.
 - 3.6. Vyúčtovacia faktúra bude obsahovať aj rozdiel medzi skutočným odberom elektriny a súčtom všetkých preddavkových faktúr požadovaných v danom fakturačnom období (bez ohľadu na to, či boli uhradené). Vyúčtovaciu faktúru za dodávku elektriny a distribučné služby je Dodávateľ oprávnený vyhotoviť aj v prípade mimoriadneho odpočtu, pri výmene určeného meradla, ukončení odberu a pod.
 - 3.7. Vyfakturovaný nedoplatok Odberateľ uhradí Dodávateľovi v lehote splatnosti faktúry. Vyfakturovaný preplatok Dodávateľ vráti Odberateľovi na účet Odberateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy v termíne do dátumu splatnosti faktúry. Zmenu bankového spojenia a čísla účtu zmluvných strán bude možno uskutočniť iba písomným oznámením jednej zmluvnej strany preukázateľne doručeným druhej zmluvnej strane najneskôr spolu s príslušnou faktúrou, resp. pred doručením vyúčtovacej faktúry.
 - 3.8. Odberateľ sa zaväzuje platiť faktúry bezhotovostným platobným stykom pod správnym variabilným symbolom uvedeným na jednotlivých faktúrach na účet Dodávateľa. V prípade, ak faktúra za dodávku elektriny a distribučné služby nebude obsahovať číslo účtu Dodávateľa, Odberateľ sa zaväzuje uhradiť faktúru na bankové spojenie Dodávateľa uvedené v záhlaví tejto Zmluvy.
 - 3.9. Splatosť faktúry je 14 kalendárnych dní od dátumu jej vystavenia. Ak prípadne deň splatnosti na deň pracovného voľna, dňom splatnosti je najbližší nasledujúci pracovný deň.
 - 3.10. Úhradou sa rozumie pripísanie sumy na účet Dodávateľa s uvedením správneho variabilného symbolu uvedeného na faktúre alebo dohodnutého v tejto Zmluve. Ak Odberateľ poukáže úhradu s nesprávnym variabilným symbolom, alebo ju poukáže na nesprávny bankový účet Dodávateľa ako je uvedené na faktúre alebo dohodnuté v tejto Zmluve, Dodávateľ je oprávnený vrátiť mu úhradu ako neuhradenú a účtovať mu úrok z omeškania podľa odseku 3.12., resp. 3.13 tohto bodu Zmluvy.
 - 3.11. Ak Odberateľ neuhradí akúkoľvek faktúru zo zmluvného vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy v lehote splatnosti, Dodávateľ má právo vyzvať Odberateľa na zaplatenie faktúry napríklad formou písomnej výzvy na zaplatenie (upomienka), SMS správou, telefonicky a podobne. Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi náklady na písomnú výzvu v súlade s Cenníkom služieb Dodávateľa. Písomná výzva Dodávateľa podľa predchádzajúcej vety sa považuje za doručenie Odberateľovi dňom prevzatia zásielky alebo dňom jej uloženia na pošte, aj keď sa Odberateľ o uložení zásielky nedozvedel, alebo dňom odmietnutia prevzatia zásielky.
 - 3.12. Ak Odberateľ s mesačným odpočtom neuhradí v príslušnom mesiaci preddavok podľa Zmluvy príp. podľa Dohody úhrady preddavkov pre mesačné zúčtovanie k Zmluve, je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžného preddavku od dátumu splatnosti preddavku do posledného dňa v mesiaci, v ktorom mal byť preddavok uhradený. Odberateľ je povinný vyúčtované úroky uhradiť.
 - 3.13. Ak je Odberateľ v omeškaní s úhradou akejkoľvek faktúry zo zmluvného vzťahu s Dodávateľom podľa Zmluvy, je Dodávateľ oprávnený účtovať Odberateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania od dátumu splatnosti faktúry až do jej úhrady. Odberateľ je povinný vyúčtované úroky uhradiť.
 - 3.14. Dodávateľ má právo priradiť platbu Odberateľa na najstaršiu neuhradenú pohľadávku Odberateľa zo Zmluvy, pokiaľ nebude Odberateľom platba výslovne priradená ku konkrétnej pohľadávke.
 - 3.15. Faktúry vyhotovené prostriedkami hromadného spracovania výpočtovou technikou) nemusia byť Dodávateľom podpísané. Odberateľ berie na vedomie, že v prípade dohody medzi Dodávateľom a Odberateľom o elektronickom vyhotovení faktúry nie je Dodávateľ povinný zasielať Odberateľovi faktúru aj v tlačenej písomnej forme.

IV. Reklamácie

- 4.1. Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny do odberného miesta Odberateľa (ďalej len ako „**služby**“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
- 4.2. Odberateľ má právo reklamovať najmä kvalitu poskytnutej služby, odpočet určeného meradla, fakturáciu poskytnutej služby, prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa a poruchy určeného meradla (ďalej len „**predmet reklamácie**“).
- 4.3. Odberateľ môže reklamáciu uplatniť:
 - a) písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: ZSE Energia, a.s., P. O. Box 325, 810 00 Bratislava 1,
 - b) elektronicky na e-mailovej adrese reklamacie@zse.sk,
 - c) osobne na kontaktných miestach Dodávateľa, pričom o podaní reklamácie musí byť vyhotovený záznam,
 - d) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie na webovom sídle Dodávateľa: www.zse.sk (ak takú možnosť Dodávateľ umožňuje).
- 4.4. Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať všetky údaje uvedené v Reklamačnom poriadku spoločnosti ZSE Energia, a.s., ktorý sa nachádza na webovom sídle Dodávateľa: www.zse.sk (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).
- 4.5. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti podľa Reklamačného poriadku a Dodávateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Odberateľa na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia takejto výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Odberateľom doplnená sa rozumie za uplatnenú v deň jej doplnenia.
- 4.6. Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov.
- 4.7. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená.