

Obchodné podmienky Služby Green ViWA pre firmy (virtuálna peňaženka)

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tieto obchodné podmienky [ďalej len „OP“] upravujú a dopĺňajú vzájomné zmluvné vzťahy medzi spoločnosťou Greenlogy a.s. so sídlom Závodská cesta 2945/38, 010 01 Žilina, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, odd. Sa vložka č. 11025/L, IČO: 53223713, zastúpenou Petrom Kalmanom, predsedom predstavenstva [ďalej len „Poskytovateľ služby“] a firemnými odberateľmi elektriny, t.j. fyzickými osobami (podnikateľmi) a právnickými osobami ako odberateľmi elektriny, ktorí môžu byť zároveň výrobcami elektriny [ďalej len „Prijímateľ služby“]. Poskytovateľ služby a Prijímateľ služby budú pre účely týchto OP spolu ďalej označovaní aj ako „Zmluvné strany“ a samostatne „Zmluvná strana“.
- 1.2. Tieto OP sú nedeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služby Green ViWA, tzv. virtuálna peňaženka ako jej príloha [ďalej len Zmluva], na základe ktorej sa Poskytovateľ služby zaväzuje zabezpečiť službu virtuálnej peňaženky Green ViWA [ďalej len „Green ViWA“] pre Prijímateľa služby. Vzťahy súvisiace so združenou dodávkou elektriny sa riadia obchodnými podmienkami združenej dodávky elektriny pre odberateľov kategórie malý podnik a obchodnými podmienkami združenej dodávky elektriny pre podnikateľov, ktoré Poskytovateľ služby zverejňuje na svojom webovom sídle www.greenlogy.com a príslušnými prevádzkovými a legislatívnymi predpismi, predovšetkým však zákonom o energetike č. 251/2012 Z.z., zákonom o regulácii v sieťových odvetviach č. 250/2012 Z.z., vyhláškou Úradu pre reguláciu sieťových odvetví [ďalej len „ÚRSO“] č.207/2023 Z.z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou, obsahové náležitosti prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy, organizátora krátkodobého trhu s elektrinou a rozsah obchodných podmienok, ktoré sú súčasťou prevádzkového poriadku prevádzkovateľa sústavy v znení neskorších predpisov, výnosmi a rozhodnutiami ÚRSO a inými súvisiacimi právnymi predpismi.
- 1.3. Ak dôjde k rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a týchto OP, majú prednosť ustanovenia Zmluvy.
- 1.4. Pre účely týchto OP sa rozumie:
 - a. **Bilančnou skupinou Poskytovateľa služby** skupina odberných miest elektriny a odovzdávacích miest elektriny účastníkov trhu s elektrinou, za ktoré Poskytovateľ služby prevzal zodpovednosť za odchýlku;
 - b. **Odberným miestom** miesto odberu elektriny špecifikované v Zmluve o združenej dodávke elektriny, do ktorého je zabezpečovaná združená dodávka elektriny v zmysle Zmluvy o združenej dodávke elektriny;
 - c. **Odchýlkou** rozdiel medzi zmluvne dojednaným množstvom dodanej alebo odobratej elektriny a množstvom elektriny dodaným alebo odobratým v reálnom čase, ktorý vznikol na strane Poskytovateľa služby v určitom časovom úseku;
 - d. **Odovzdávacím miestom** miesto odovzdania elektriny špecifikované v Zmluve, v ktorom dochádza k dodávke elektriny do distribučnej sústavy PDS;
 - e. **PDS** prevádzkovateľ distribučnej sústavy, do ktorej je pripojené Výrobné zariadenie;
 - f. **prebytkami elektriny** elektrina vyrobená vo Výrobnom zariadení, ktorú Prijímateľ služby nedokáže okamžite spotrebovať a odovzdá ju Poskytovateľovi služby v Odovzdávacom mieste do distribučnej sústavy PDS;
 - g. **GreenCredit** uložená hodnota vo virtuálnom účte Green ViWA, ktorý vznikol prepočítaním prebytkov elektriny z Výrobného zariadenia Prijímateľa služby a príslušného kurzu prepočtu vo vybranej službe Green ViWA;
 - h. **Účtom Green ViWA** je účet zriadený Poskytovateľom služby pre Prijímateľa služby, ktorý obsahuje informácie o uloženom objeme GreenCreditov z Výrobného zariadenia a jeho čerpaní Prijímateľom služby;
 - i. **Službou nabíjania** sa rozumie umožnenie premeny prebytkov elektriny na GreenCredit v službe Green ViWA;
 - j. **Službami vybíjania** sa rozumie doplnkové služby ako GreenShare pre firmy, GreenCar pre firmy a uplatnenie zľavy z faktúry;
 - k. **Výrobným zariadením** zariadenie Prijímateľa služby na výrobu elektriny z obnoviteľných zdrojov energie v zmysle zákona č. 309/2009 Z. z. o podpore obnoviteľných zdrojov energie a vysoko účinnej kombinovanej výroby a o zmene a doplnení niektorých zákonov, určenej primárne na účely spotreby Prijímateľa služby, ktoré je pripojené do distribučnej sústavy PDS;
 - l. **GreenShare pre firmy** je služba darovania a prevodu GreenCreditov medzi rôznymi účtami v rámci služby Green ViWA.
 - m. **Zúčtovacím obdobím** je obdobie 1 alebo 12 mesiacov, za ktoré sa vyhodnocuje uložený objem GreenCredit z Výrobného zariadenia a jeho čerpanie Prijímateľom služby v súlade so Zmluvou.

2. Popis Služby Green ViWA BASIC, PLUS, PRO

- 2.1. Službou Green ViWA sa rozumie umožnenie využitia Bilančnej skupiny Poskytovateľa služby na virtuálne uloženie prebytkov elektriny z výrobného zariadenia Prijímateľa služby a premenu hodnoty týchto prebytkov na tzv. GreenCredit [ďalej „kredit“].
- 2.2. Poskytovateľ služby v rámci Služby Green ViWA:
 - 2.2.1. zriadi a vedie pre Prijímateľa služby Účet Green ViWA,



- 2.2.2. vykonáva vyúčtovanie Služby Green ViWA podľa čl. 4. týchto OP,
- 2.2.3. preberie zodpovednosť za odchýlku za Výrobné zariadenie Prijímateľa služby za podmienok stanovených všeobecne záväznými predpismi, Zmluvou, týmito OP,
- 2.2.4. umožní nabíjať Účet Green ViWA podľa dohodnutého zmluvného vzorca, s aktualizáciou stavu Účtu Green ViWA v intervale minimálne 1x za mesiac,
- 2.2.5. umožní vybíjať Účet Green ViWA prostredníctvom doplnkových služieb podľa vybraného typu Služby Green ViWA.
- 2.3. Prijímateľ služby v rámci Služby Green ViWA je povinný:
 - 2.3.1. vybrať si jeden z programov služby Green ViWA, ktorý špecifikuje podmienky Služby nabíjania a Služby vybíjania tzv. virtuálnej peňaženky. Špecifikácia programov je zverejnená na <https://www.greenlogy.com/green-viwa-virtualna-penazenka-firmy>, v individuálnej cenovej ponuke zaslanej Poskytovateľom služby a v Zmluve o poskytovaní služby Green ViWA uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami.
 - 2.3.2. uhrádzať Poskytovateľovi služby pravidelný poplatok za poskytovanie Služby Green ViWA vo výške ceny Služby Green ViWA podľa podmienok uvedených v čl. 4. týchto OP.
- 2.4. V rámci jedného Zúčtovacieho obdobia sa služba Green ViWA poskytuje maximálne v rozsahu množstva kreditov, ktoré neprevyšujú celkovú hodnotu fakturácie za dodávku elektriny na Odbernom mieste Prijímateľa služby počas poskytovania Služby Green ViWA v rámci takéhoto Zúčtovacieho obdobia, pričom výsledná suma vyúčtovania za dodávku elektriny pred uplatnením kreditov musí byť kladná (nedoplatok).
- 2.5. Prijímateľ služby môže nespotrebované kredity použiť v nasledujúcich zúčtovacích obdobiach až do uplynutia doby ich platnosti podľa príslušného programu Služby Green ViWA.
- 2.7. Zmena programu Služby Green ViWA je možná vždy po skončení aktuálneho fakturačného obdobia dodávky elektriny. O zmenu je potrebné požiadať písomne najneskôr 10. dní pred koncom fakturačného obdobia dodávky elektriny. Na základe tejto žiadosti Zmluvné strany pristúpia k uzatvoreniu dodatku k Zmluve, ktorého predmetom bude zmena programu Služby Green ViWA.
- 2.8. Pri zmene aktuálne zazmluvneného programu Služby Green ViWA sa zostatok kreditov (stav nabitia ku dňu ukončenia služby) prenáša do nového programu Služby Green ViWA ako úvodné nabitie.
- 2.9. Prvým dňom poskytovania Služby Green ViWA je deň, v ktorom Zmluva nadobudla účinnosť.
- 2.10. Prijímateľ služby berie na vedomie, že plná funkcionálnosť Služby Green ViWA v zmysle uplatňovania zľavy z vyúčtovacích faktúr za dodávku elektriny, môže byť aktivovaná až po zaradení jeho Odberného miesta do bilančnej skupiny Greenlogy.

3. Podmienky poskytovania Služby Green ViWA

- 3.1. Poskytovanie Služby Green ViWA je možné výlučne za kumulatívneho splnenia a trvania všetkých nasledujúcich podmienok:
 - 3.1.1. uzatvorenie Zmluvy medzi Poskytovateľom služby a Prijímateľom služby;
 - 3.1.2. pripojenie Výrobného zariadenia k distribučnej sústave PDS a jeho uvedenie do prevádzky;
 - 3.1.3. zaradenie Odovzdávacieho (výrobného) miesta do Bilančnej skupiny Poskytovateľa služby miestne príslušným PDS,
 - 3.1.4. Odovzdávacie miesto Prijímateľa služby musí byť vybavené meraním typu A;
 - 3.1.5. Účinnosť Zmluvy, ktorá nastáva prvým dňom mesiaca nasledujúcim po splnení podmienok podľa bodov 3.1.1 až 3.1.4., ak Zmluva neupravuje neskorší deň účinnosti Zmluvy.
- 3.2. Poskytovanie Služby Green ViWA sa prerušuje v prípade a na dobu trvania ktorejkoľvek z nasledujúcich skutočností:
 - 3.2.1. prerušenie distribúcie elektriny do Odovzdávacieho miesta z akéhokoľvek dôvodu (v takomto prípade sa poskytovanie Služby Green ViWA prerušuje v celom rozsahu),
 - 3.2.2. zmena typu merania Odovzdávacieho miesta z typu A na akékoľvek iné.
- 3.3. Počas prerušenia poskytovania Služby Green ViWA podľa prechádzajúceho bodu 3.2. zostáva povinnosť Prijímateľa služby uhrádzať Poskytovateľovi služby cenu Služby Green ViWA zachovanú.
- 3.4. Ukladanie kreditov z hľadiska množstva a podmienky ich spätného čerpania, expiráciu kreditov určujú jednotlivé programy Služby Green ViWA. Podrobný popis jednotlivých programov je zverejnený na <https://www.greenlogy.com/green-viwa-virtualna-penazenka-firmy>, v individuálnej cenovej ponuke zaslanej Poskytovateľom služby a v Zmluve o poskytovaní služby Green ViWA uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami.
- 3.5. Za účelom poskytovania Služby Green ViWA Prijímateľ elektriny bezodplatne prenecháva Poskytovateľovi služby prebytky elektriny, ktoré sa Poskytovateľ služby zaväzuje od Prijímateľa služby prevziať a následne ich Prijímateľovi služby premeniť na kredit za podmienok špecifikovaných na <https://www.greenlogy.com/green-viwa-virtualna-penazenka-firmy>, v individuálnej cenovej ponuke zaslanej Poskytovateľom služby a v Zmluve o poskytovaní služby Green ViWA uzatvorenej medzi Zmluvnými stranami.
- 3.6. Dodaním prebytku elektriny prechádza na Poskytovateľa služby vlastnícke právo k prenechanému množstvu elektriny.
- 3.7. V rámci Služby Green ViWA Prijímateľ služby prenecháva Poskytovateľovi služby celé množstvo prebytkov elektriny, a to v každom momente výroby elektriny, v ktorom vznikne u Prijímateľa služby prebytok elektriny. Prenechanie elektriny nastáva momentom dodania elektriny do Odovzdávacieho miesta, pričom elektrina sa považuje za dodanú momentom prechodu elektriny



určeným meradlom v Odovzdávacom mieste. Množstvo takto prenechanej elektriny sa určí odpočtom určeného meradla a vyznačí sa na Účte Green ViWA v podobe kreditu podľa podmienok prepočtu v rámci príslušného programu Služby Green ViWA. Meranie elektriny, vykonávanie odpočtov určeného meradla vrátane vyhodnocovania, odovzdávania výsledkov merania a ostatných informácií potrebných na vyúčtovanie dodávky elektriny a distribučných služieb vykonáva a odovzdáva Poskytovateľovi služby príslušný PDS a riadi sa Prevádzkovým poriadkom, Technickými podmienkami príslušného PDS a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

- 3.8 Odpočty určeného meradla v Odovzdávacom/Odbornom mieste vykonáva PDS v pravidelných štvrt' hodinových intervaloch.
- 3.9 Súbbeh služby Výkup elektriny a Služby Green ViWA nie je možný.
- 3.10 Súbbeh Služby Green VIWA a zdieľanie elektriny prostredníctvom platformy EDC je povolený, pričom stav Účtu Green VIWA sa aktualizuje až po prijatí informácie o zdieľanom objeme od spoločnosti OKTE a.s.
- 3.11 Pre funkciu uplatňovania zľavy z vyúčtovacích faktúr je nevyhnutné uzatvorenie Zmluvy o združenej dodávke elektriny medzi Poskytovateľom a Prijímateľom služby.

4. Cena a platobné podmienky

- 4.1 Zmluvné strany si za každý (aj začatý) kalendárny mesiac poskytovania Služby Green ViWA dohodli cenu vo výške podľa aktuálne platného Cenníka služby Green ViWA, ktorú sa Prijímateľ služby zaväzuje pravidelne uhrádzať.
- 4.2 Poskytovateľ služby je oprávnený pristúpiť k jednostrannej zmene Cenníka služby Green ViWA, a to zverejnením nového Cenníka služby Green ViWA na webovom sídle (www.greenlogy.com) najneskôr 30 kalendárnych dní pred účinnosťou nového Cenníka služby Green ViWA. Ak zmena Cenníka služby Green ViWA bude mať za následok zvýšenie ceny služby pre Prijímateľa služby, ten je v prípade nesúhlasu s takto vykonanou zmenou ceny služby oprávnený od Zmluvy písomne odstúpiť, pričom odstúpenie je potrebné doručiť Poskytovateľovi služby najneskôr 15 dní pred účinnosťou zmeny Cenníka služby Green ViWA, a to s účinnosťou vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je oznámenie o odstúpení doručené Poskytovateľovi služby.
- 4.3 Výška ceny za Službu Green ViWA bude fakturovaná samostatnou vyúčtovacou faktúrou.
- 4.4 Vyúčtovacie obdobie Služby Green ViWA je 1, alebo 12 mesiacov, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.5 Zmena akumulovaného kreditu za finančný ekvivalent nie je možná.
- 4.6 Výmena akumulovaného kreditu za poukážky GreenWay je možná podľa aktuálne platných Obchodných podmienok Služby GREEN CAR pre firmy – nabíjanie elektromobilu, zverejnených na webovom sídle Poskytovateľa služby (www.greenlogy.com).
- 4.7 Poskytovateľ služby v prípade, že cena za Službu Green ViWA bude fakturovaná samostatnou vyúčtovacou faktúrou je oprávnený použiť na úhradu tejto faktúry v prvom rade kredity uložené na Účte Green ViWA. Kladný rozdiel, ktorý vznikne po zohľadnení kreditov Prijímateľ služby doplatí platobnou metódou podľa dojednaní v Zmluve.

5. Doba poskytovania Služby Green ViWA, ukončenie Zmluvy

- 5.1. Doba poskytovania Služby Green ViWA v časti ukladania kreditu a dostupnosti doplnkových služieb, začína od prvého dňa účinnosti Zmluvy.
- 5.2. Podmienky ukončenia, odstúpenia od Zmluvy a účinnosti ukončenia alebo odstúpenia pre obe Zmluvné strany upravuje Zmluva, Obchodné podmienky združenej dodávky elektriny pre malé podniky, Obchodné podmienky združenej dodávky elektriny pre podnikateľov a tieto OP.
- 5.3. Odstúpením od Zmluvy sa Zmluva zrušuje v celom rozsahu s účinkami ku dňu nadobudnutia účinnosti odstúpenia od Zmluvy. Odstúpením od Zmluvy nezaniká záväzok prijímateľa služby na úhradu ceny za Službu Green ViWA za každý aj začatý kalendárny mesiac poskytovania Služby Green ViWA pred účinnosťou odstúpenia od Zmluvy.
- 5.4. Poskytovateľ služby je oprávnený pristúpiť k jednostrannému ukončeniu Zmluvy, v prípade:
 - 5.4.1. ak dôjde viac ako 1 krát k prekročeniu rezervovanej kapacity pri dodávke elektriny do distribučnej siete PDS nad zmluvne dohodnutý inštalovaný výkon zdroja, t.j. nad hranicu hodnoty uvedenej v pripojovacej zmluve uzatvorenej s príslušnou PDS v časovom úseku dvanástich po sebe idúcich kalendárnych mesiacov
 - 5.4.2. ak v priebehu dvoch po sebe nasledujúcich mesiacov existuje viac ako 20 dní s náhradnými, neúplnými alebo inak nekorektnými údajmi priebehových meraní na Odbornom a/alebo Odovzdávacom mieste, ktoré sú poskytované pomocou informačných systémov spoločnosti OKTE, a.s.
- 5.5. Zmluva zaniká aj:
 - 5.5.1. jednostranným odstúpením ktorejkoľvek Zmluvnej strany v prípade, ak došlo k ukončeniu distribúcie elektriny do dotknutého Odovzdávacieho miesta zo strany PDS, a to s účinnosťou odstúpenia ku dňu ukončenia distribúcie elektriny zo strany PDS, pričom v takomto prípade Služba Green ViWA zaniká ku dňu ukončenia distribúcie elektriny zo strany PDS;
 - 5.5.2. dňom zániku pripojenia Odovzdávacieho miesta do distribučnej sústavy;
 - 5.5.3. dňom ukončenia Zmluvy o združenej dodávke elektriny;



- 5.5.4. odstúpením zo strany Prijímateľa služby ku dňu účinnosti zmeny OP, ak nesúhlasí so zmenou OP, pričom odstúpenie je potrebné doručiť Poskytovateľovi služby najneskôr 15 dní pred účinnosťou zmeny OP, a to s účinnosťou vždy ku koncu kalendárneho mesiaca, v ktorom je odstúpenie doručené Poskytovateľovi služby.

6. Transakcie GreenShare pre firmy

- 6.1. Služba GreenShare pre firmy umožňuje Prijímateľom služby s aktivovanou Službou Green ViWA postúpiť alebo „darovať“ kredit uložený na jeho Účte Green ViWA na iný Účet Green ViWA, pričom tieto účty nemusia nevyhnutne patriť jednej a tej istej osobe.
- 6.2. Prijímateľ služby postupuje kredit uložený na jeho Účte Green ViWA v rámci Služby Green ViWA samoobslužne, prostredníctvom Zákazníckeho portálu na webovej stránke <https://portal.greenlogy.com/login> alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie Greenlogy.
- 6.3. Služba GreenShare pre firmy je automaticky aktivovaná Prijímateľovi služby na základe Zmluvy na úrovni programu Basic, Plus alebo Pro.
- 6.4. Prijímateľ služby berie na vedomie, že jednotlivé transakcie postúpenia kreditu v rámci služby GreenShare pre firmy sú poskytované Poskytovateľom služby bezodplatne.
- 6.5. Poskytovateľ služby nepreberá zodpovednosť za mylnú transakciu postúpenia kreditu na strane Prijímateľa služby.
- 6.6. Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo odmietnuť zrealizovanie transakcie postúpenia kreditov, ak nemá Prijímateľ služby na svojom Účte Green ViWA dostatok uložených kreditov pre zrealizovanie takejto transakcie.
- 6.7. Prijímateľ služby preberá výhradnú zodpovednosť za všetky zrealizované transakcie postúpenia kreditov evidované v jeho Účte Green ViWA.
- 6.8. Prijímateľ služby berie na vedomie, že po realizácii transakcie postúpenia kreditov sa vlastnícke právo k postúpeným kreditom, prenáša na Prijímateľa služby, ktorý na svojom Účte Green ViWA postúpené kredity prijal.
- 6.9. Aktuálne informácie o Službe GreenShare pre firmy sú zverejnené na webovej stránke Poskytovateľa služby www.greenlogy.com/green-share-firmy.

7. Popis služby Green ViWA V

- 7.1. Službou Green ViWA V sa rozumie služba zabezpečujúca možnosť prijímania kreditov na Účet Green ViWA v rámci doplnkovej služby GreenShare v prípade, ak Prijímateľ služby na svojom Odbernom mieste nemá inštalovaný výrobný zdroj na výrobu elektrickej energie, a teda nemá uzavretú Zmluvu a v rámci Služby GreenShare mu iný Prijímateľ služby (ktorý je výrobcou vo Výrobnom zariadení a má uzatvorenú Zmluvu) postupuje kredity.
- 7.2. Poskytovateľ služby v rámci Služby Green ViWA V zriadi a vedie Účet Green ViWA, pričom o zriadenie služby Green ViWA V žiada Prijímateľ služby, ktorý na svojom Odbernom mieste nemá inštalovaný výrobný zdroj na výrobu elektrickej energie prostredníctvom Zákazníckeho portálu na webovej stránke <https://portal.greenlogy.com/login> alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie Greenlogy.
- 7.3. Zostatok akumulácie (stav nabitia ku dňu ukončenia služby) Green ViWA V sa neprenáša do iného programu Služby Green ViWA.
- 7.4. Čerpanie kreditov v rámci jedného Zúčtovacieho obdobia je možné výlučne v rozsahu množstva kreditov, ktoré neprevyšujú celkovú hodnotu fakturácie za dodávku elektriny na Odbernom mieste Prijímateľa služby počas poskytovania služby Green ViWA V v rámci takéhoto Zúčtovacieho obdobia, pričom výsledná suma vyúčtovania za dodávku elektriny pred uplatnením kreditov musí byť kladná (nedoplatok).
- 7.5. Akumulovaný kredit je možné čerpať bez časového obmedzenia (24/7) a nevyčerpaná časť, ktorá presahuje ročnú resp. mesačnú hodnotu fakturácie Odberného miesta, sa prenáša do nového zúčtovacieho obdobia Odberného miesta.
- 7.6. Expiračná doba kreditov prijatých v rámci služby GreenShare zostáva zachovaná podľa stanovenej lehoty ich pôvodnej platnosti.
- 7.7. Pri fakturácii sa množstvo elektriny uložené v rámci Služby Green ViWA V odpočíta od celkovej hodnoty fakturácie za elektrinu, ktorú Poskytovateľ služby dodal v režime združenej dodávky elektriny (na faktúre je odpočet kreditu uvedený ako samostatná položka s mínusovou hodnotou).
- 7.8. Služba Green ViWA V je poskytovaná bezodplatne.

8. Charakter Služby Green ViWA a obmedzenia jej používania

- 8.1. Zmluvné strany akceptujú, že Služba Green ViWA nemá charakter platobnej služby, systému elektronických peňazí, investičného nástroja ani iného finančného produktu v zmysle príslušných právnych predpisov.
- 8.2. Poskytovateľ služby je oprávnený dočasne pozastaviť alebo ukončiť poskytovanie Služby Green ViWA, prípadne jednostranne odstúpiť od Zmluvy, ak existuje dôvodné podozrenie, že Služba Green ViWA je alebo môže byť využívaná v rozpore s týmto článkom.



9. Reklamácie

- 9.1. Zmluvné strany si reklamáciu uplatňujú písomnou formou zaslaním na kontaktné údaje uvedené v Zmluve. Druhá Zmluvná strana vždy potvrdí prijatie reklamácie. Reklamácia musí okrem kontaktných údajov a dátumu podania obsahovať aj presný popis reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od potvrdenia prijatia reklamácie a po uplynutí lehoty Zmluvná strana písomne oznámi druhej Zmluvnej strane riešenie reklamácie. Reklamácia nemá odkladný účinok na splatnosť pohľadávok podľa Zmluvy a jej príloh.
- 9.2. Reklamačný poriadok Greenlogy a.s. spolu s reklamačným protokolom je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa služby www.greenlogy.com.

10. Predchádzanie škodám a alternatívne riešenie sporov

- 10.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie, aby nedochádzalo ku škodám alebo aby prípadné škody minimalizovali. Zodpovednosť za škodu sa riadi ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.. Zmluvná strana nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku Vyššej moci. Zmluvná strana postihnutá dôsledkami Vyššej moci sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie na ich odstránenie tak, aby bolo možné obnoviť plnenie predmetu Zmluvy a druhej Zmluvnej strane písomne oznámiť zánik prípadu Vyššej moci.
- 10.2. Prijímateľ služby je oprávnený predložiť ÚRSO na alternatívne riešenie spor s Poskytovateľom služby, ak sa ohľadom predmetu sporu uskutočnilo reklamačné konanie a Prijímateľ služby nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 10.3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa doručí na adresu ÚRSO: Tomášikova 28C, 821 01 Bratislava 3 alebo elektronicky na adresu ars@urso.gov.sk.
- 10.4. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu obsahuje
- 10.4.1. názov, sídlo, elektronickú alebo poštovú adresu Prijímateľa služby
 - 10.4.2. názov a sídlo Poskytovateľa služby,
 - 10.4.3. predmet sporu,
 - 10.4.4. odôvodnenie nesúhlasu s výsledkom reklamácie alebo spôsobom vybavenia reklamácie,
 - 10.4.5. návrh riešenia sporu, resp. označenie čoho sa navrhovateľ domáha.
- 10.5. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu predloží Prijímateľ služby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 45 dní od doručenia vybavenia reklamácie.
- 10.6. Zmluvné strany ako účastníci riešenia sporu sú povinní a oprávnení navrhovať dôkazy a ich doplnenie, predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. ÚRSO 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.
- 10.7. Alternatívne 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 ÚRSO oznámi účastníkom sporového konania.

11. Doručovanie

- 11.1. Akékoľvek oznámenie alebo dokumenty, ktoré majú byť doručené medzi Zmluvnými stranami, môžu byť doručené aspoň jedným z nasledujúcich spôsobov doručovania, pričom spôsoby doručovania je možné aj kombinovať:
- a) doručenie na adresu Zmluvnej strany, oznámenie alebo dokument budú považované za doručené maximálne piaty deň po odoslaní, pokiaľ sa nepreukáže skorší deň doručenia;
 - b) elektronicky (e-mailom), oznámenie alebo dokument budú považované za doručené prijatím spätného elektronického potvrdenia o úspešnom doručení z príjemcovej e-mailovej adresy, pokiaľ je spätná elektronická správa prijatá v pracovný deň do 16.00 hod, inak nasledujúci pracovný deň po pracovnom dni, kedy bol odoslaný.
- 11.2. Oznámenie alebo dokumenty určené Poskytovateľovi služby musia byť doručené na adresu uvedenú v Zmluve, alebo elektronickou poštou na e-mailovú adresu: podpora@greenlogy.com.
- 11.3. Pre komunikáciu pri plnení Zmluvy alebo OP môže Prijímateľ služby okrem údajov uvedených na Zmluve použiť najmä tieto kontakty: Zákaznícka linka tel. č.: 02/3305 6444; e-mail: podpora@greenlogy.com; webové sídlo/chat: www.greenlogy.com.





12. Záverečné ustanovenia

- 12.1. Tieto OP sú dostupné na webovom sídle Poskytovateľa služby **www.greenlogy.com** a tiež v jeho sídle alebo u jeho zmluvných obchodných partnerov.
- 12.2. Zmluva a OP sa riadia slovenským právom.
- 12.3. Poskytovateľ služby je oprávnený meniť a dopĺňať OP, popr. ich nahradiť novým znením. O zmenách OP sa Poskytovateľ služby zaväzuje informovať prijímateľa služby najneskôr 30 dní pred dňom účinnosti zmeny OP (resp. účinnosti nových OP), a to zverejnením zmeny OP na svojom webovom sídle **www.greenlogy.com**.
- 12.4. Ukončenie Zmluvy sa nedotýka práva Zmluvných strán na uplatnenie ich nárokov, ktoré vznikli pred jej zánikom, ani nárokov im vyplývajúcich z porušenia Zmluvy a týchto OP, vrátane nároku na náhradu škody, ustanovení o riešení sporov medzi Zmluvnými stranami a ostatných ustanovení, ktoré podľa Zmluvy, týchto OP alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po jej ukončení.
- 12.5. Tieto OP sú účinné a platné od 01.10.2025

