



UVJETI UGOVORA OPSKRBE PLINOM (kategorija KUĆANSTVO)

GRADSKA PLINARA ZAGREB – OPSKRBA d.o.o.

Na temelju odredaba važećeg Zakona o tržištu plina i Općih uvjeta opskrbe plinom, energetski subjekt Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. donosi

UVJETE UGOVORA OPSKRBE PLINOM (kategorija KUĆANSTVO)

Uvodne odredbe

Članak 1.

- (1) Ovim Uvjetima ugovora o opskrbi plinom (kategorija KUĆANSTVO, za tržišnu uslugu opskrbe plinom) (dalje: Uvjeti ugovora) uređuju se međusobni ugovorni odnosi između Gradske plinare Zagreb - Opskrba d.o.o. (dalje: Opskrbljivača) i Krajnjeg kupca (dalje: Krajnji kupac) u skladu s odredbama važećeg Zakona o tržištu plina (dalje: Zakon) i Općih uvjeta opskrbe plinom (dalje: Opći uvjeti)
- (2) Uvjeti ugovora sastavni su dio Ugovora o opskrbi plinom (kategorija KUĆANSTVO, za tržišnu uslugu opskrbe plinom) (dalje: Ugovor) koji se sklapa između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca i njima se utvrđuju prava i obveze koje nisu definirane Ugovorom, a primjenjuju se na sve sklopljene Ugovore.
- (3) Potpisivanjem Ugovora o opskrbi plinom, Krajnji kupac potvrđuje da je upoznat s odredbama Uvjeta ugovora o opskrbi plinom, te da na iste u cijelosti pristaje.
- (4) Ukoliko se Ugovor sklopi prije okončanja postupka promjene opskrbljivača te tijekom postupka dođe do prekida postupka promjene opskrbljivača, Ugovor se neće smatrati sklopljenim i neće proizvoditi pravne učinke.

Definicije korištenih pojmova

Članak 2.

Pojmovi koji se koriste u Uvjetima ugovora i Ugovoru imaju značenja utvrđena zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetskih djelatnosti i tržište plina, područje mjeriteljstva, kao i propisima donesenim na temelju tih zakona.

Ugovor o opskrbi plinom

Članak 3.

- (1) Ugovor sklapa Opskrbljivač plinom i Krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom (kategorija KUĆANSTVO, za tržišnu uslugu opskrbe plinom).
- (2) Ako Krajnji kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju se sklapa Ugovor, Ugovor se može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.
- (3) Krajnji kupac može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti Ugovor samo s jednim opskrbljivačem.
- (4) Opskrbljivač plinom objavit će tipski ugovor o opskrbi plinom kategorije kućanstvo, na svojim mrežnim stranicama.
- (5) Ugovor o opskrbi plinom se sklapa za jedno obračunsko mjerno mjesto i na neodređeno vrijeme.
- (6) Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu te je za ugovorni odnos mjerodavno hrvatsko pravo.
- (7) Ukoliko nije moguće sklopiti Ugovor o opskrbi plinom s vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline, Opskrbljivač plinom može s krajnjim korisnikom koji je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline sklopiti privremeni Ugovor o opskrbi plinom pod uvjetom da se krajnji korisnik obvezuje podmirivati sve dospjele obveze do saznanja o vlasniku nekretnine, te po saznanju o

vlasniku nekretnine o tome u roku od 30 dana obavijestiti Opskrbljivača plinom.

- (8) Ugovor, zajedno s Uvjetima ugovora, sadrži ime i prezime/naziv, osobni identifikacijski broj i kontaktne podatke ugovornih strana, predmet ugovora, mjesto isporuke plina, identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta, broj energetske suglasnosti i priključni kapacitet obračunskog mjernog mjesta, informaciju o operatoru distribucijskog sustava, tarifni model, datum početka isporuke plina, cijenu plina i ostala davanja propisana posebnim propisima, uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, način dobivanja informacija o važećim cijenama i naknadama, potrošnji plina, te povezanim troškovima isporuke plina, vrste ponuđenih usluga održavanja, ako se nude, pravo na ugovorenu ili propisanu razinu kvalitete opskrbe plinom, mjere zaštite krajnjih kupaca i način utvrđivanja nadoknade u slučaju neispunjavanja ugovorene ili propisane razine kvalitete opskrbe plinom, način donošenja izmjena i dopuna uvjeta ugovora, pravo na raskid ugovora i uvjete za raskid, način podnošenja prigovora, način rješavanja sporova, trajanje ugovora i uvjete za obnavljanje ugovora

Dužnosti Opskrbljivača

Članak 4.

- (1) Opskrbljivač opskrbljuje plinom kupca iz kategorije kućanstvo po reguliranim uvjetima radi osiguravanja sigurnosti, redovitosti, kvalitete i cijene opskrbe kućanstava
- (2) Opskrbljivač usluge će Krajnjem kupcu naplaćivati isporučeni plin u skladu s ugovorenom cijenom te iznosima tarifnih stavki utvrđenim posebnim propisima te ih na primjeren način javno objaviti najmanje sedam dana prije početka primjene.
- (3) Opskrbljivač će primijeniti cijene nestandardnih usluga opskrbljivača plinom na temelju metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga i odluke koju donosi Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: Agencija), u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje regulacija energetskih djelatnosti, te ih na primjeren način javno objaviti, i to najmanje sedam dana prije početka primjene.
- (4) Opskrbljivač dužan je osigurati kvalitetu plina i kvalitetu usluge u skladu s aktom iz članka 95. ovoga Zakona.
- (5) Osim dužnosti iz stavaka 1. do 5. ovoga članka, Opskrbljivač je dužan ispunjavati i ostale obveze propisane važećim Zakonom i Općih uvjeta.

Dužnosti Krajnjeg kupca

Članak 5.

- (1) Krajnji kupac odgovoran je za korištenje plina u skladu s važećim odredbama Zakona, Općih uvjeta i Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.
- (2) Krajnji kupac dužan je imati važeći Ugovor za svako pojedino obračunsko mjerno mjesto.
- (3) Krajnji kupac dužan je omogućiti operatoru distribucijskog sustava ugradnju uređaja za mjerenje potrošnje plina i nesmetani pristup plinskoj instalaciji, plinomjeru i drugim mjernim uređajima za mjerenje potrošnje plina radi očitavanja i utvrđenja potrošnje.
- (4) Krajnji kupac dužan je redovito uspoređivati obujam isporučenog plina, prikazan i obračunat na računu za isporučeni plin, sa stvarnim stanjem plinomjera te ima pravo podnijeti prigovor Opskrbljivaču plinom na ispostavljen račun u slučaju razlike obračunatog i stvarnog stanja plinomjera od pet ili više posto za to obračunsko razdoblje.
- (8) Krajnji kupac dužan je omogućiti održavanje plinske instalacije i plinskog uređaja u takvom

stanju da ne predstavlja opasnost za život i zdravlje ljudi ili imovinu te u slučaju kvara takav kvar ukloniti bez odgađanja.

Krajnji kupac dužan je pridržavati se uputa dispečerskog centra operatora distribucijskog sustava.

Krajnji kupac dužan je platiti naknadu za neovlaštenu potrošnju plina operatoru distribucijskog sustava sukladno odredbama Mrežnih pravila.

Krajnji kupac dužan je sudjelovati u postupku promjene opskrbljivača plinom za kupca koji je priključen na distribucijski sustav sukladno odredbama Općih uvjeta.

Krajnji kupac ima dužnosti utvrđene Zakonom, Općim uvjetima, Mrežnim pravilima, te zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetskih djelatnosti i tržište plina, područje mjeriteljstva, kao i propisima donesenim na temelju tih zakona.

Očitavanje plinomjera i neispravnost plinomjera i/ili druge mjerne opreme

Članak 6.

Količina plina je obujam plina protekao kroz obračunsko mjerno mjesto, pri standardnim uvjetima, utvrđen prema pravilima iz važećih Mrežnih pravila, te izražen u m³, kao cjelobrojna vrijednost.

Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina i iznosa ogrjevne vrijednosti isporučenog plina, sve utvrđeno prema odredbama Mrežnih pravila, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh.

Iznos ogrjevne vrijednosti iz stavka 2. Ovog članka, odnosi se na gornju (Hg) ogrjevnu vrijednost plina, izražen u kWh/m³, zaokruženo na šest decimalnih mjesta.

U skladu s odredbama Zakona, Općih uvjeta te Mrežnih pravila, očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme obavlja operator distribucijskog sustava u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu.

Operator distribucijskog sustava dužan je očitati sva obračunska mjerna mjesta tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 zadnjeg dana u mjesecu ± šest dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati 30 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti Opskrbljivaču do osmog dana u narednom mjesecu.

Iznimno od stavka 3. ovoga članka, operator distribucijskog sustava dužan je očitati i dostaviti podatke o očitavanju Opskrbljivaču:

- a. zadnjeg dana tromjesečnog razdoblja ± 15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati 90 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti do 20. dana u narednom mjesecu ili
 - b. zadnjeg dana šestomjesečnog razdoblja ± 15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati 180 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti Opskrbljivaču do 20. dana u narednom mjesecu.
- Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od 30 dana unutar razdoblja od 1. svibnja do 1. srpnja provesti godišnje očitavanje obračunskih mjernih mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati 365 ± tri dana od dana zadnjeg godišnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta.
- Operator distribucijskog sustava dužan je na zahtjev i trošak krajnjeg kupca ili Opskrbljivača očitati stanje plinomjera, a što

- se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
- (9) Operator distribucijskog sustava dužan je na svojim mrežnim stranicama objaviti način donošenja i utvrđivanja iznosa cijena nestandardnih usluga.
- (10) Cjenik nestandardnih usluga Operatora distribucijskog sustava donosi se temeljem Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina, prihvati i otpremu ukapljenog prirodnog plina.
- (11) Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je Opskrbljivaču dostavio operator distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac. Podaci o potrošnji plina utvrđuju se na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od krajnjeg kupca.
- (12) U slučaju da Opskrbljivač nema podatke o isporučenim količinama plina od operatora distribucijskog sustava u propisanim rokovima, Opskrbljivač će ispostaviti račun za odnosno obračunsko razdoblje prema procijenjenim količinama.
- (13) Opskrbljivač ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje samo u slučaju ako operator distribucijskog sustava ne dostavi podatak o potrošnji do osmog dana u narednom mjesecu, odnosno do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce.
- (14) Krajnji kupac dužan je bez odlaganja obavijestiti operatora distribucijskog sustava o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjestu sukladno članku 64. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.
- (15) Pod neispravnim plinomjerom smatra se plinomjer kod kojeg brojčanik miruje dok se koristi plin ili su vidljiva mehanička oštećenja plinomjera.
- (16) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti o neispravnosti plinomjera, provjeriti ispravnost plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme.
- (17) Ukoliko operator distribucijskog sustava utvrdi neispravnost plinomjera ili druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, dužan je u roku od pet radnih dana od dana utvrđivanja neispravnosti zamijeniti o svom trošku neispravan plinomjer ili opremu, osim u slučaju iz članka 65. stavka 2. Mrežnih pravila, kada trošak zamijene snosi Krajnji kupac.
- (18) Krajnji kupac dužan je bez odlaganja obavijestiti operatora distribucijskog sustava o uočenom oštećenju priključka, oštećenju ili otuđenju plinomjera, druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, uklonjenoj ili oštećenoj ovjerenj oznaci ili oštećenom plinskom ormariću.
- (19) Krajnji kupac ili Opskrbljivač može iz opravdanih razloga zatražiti izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme.
- (20) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od 20 radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva za izvanrednim ispitivanjem ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme, organizirati izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme kod ovlaštenog mjeritelja Državnog zavoda za mjeriteljstvo.

- Ako se izvanrednim ispitivanjem utvrdi neispravnost plinomjera ili druge mjerne opreme, osim u slučaju iz članka 65. stavka 2. Mrežnih pravila, troškove izvanrednog ispitivanja i zamjene plinomjera ili druge mjerne opreme snosi operator distribucijskog sustava.
- (22) Ako se izvanrednim ispitivanjem utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna oprema ispravna, troškove izvanrednog ispitivanja i zamjene plinomjera ili druge mjerne opreme snosi podnositelj zahtjeva za izvanredno ispitivanje, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

Cijena, uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina Članak 7.

- Cijena plina definirana je Cjenikom koji se nalazi u prilogu Ugovora o opskrbi plinom kategorije kućanstvo za tržišnu uslugu opskrbe plinom i objavljen je na mrežnoj stranici Opskrbljivača www.gpz-opskrba.hr, a koji je na snazi u trenutku isporuke plina.
- (2) Iznos krajnje cijene plina kategorije kućanstvo, za tržišnu uslugu opskrbe plinom sastoji se od cijene plina, tarifne stavke za distribuciju plina (Ts1) i fiksne mjesečne naknade (Ts2) koje su određene prema pojedinom tarifnom modelu sukladno Odluci o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina, na koji iznos se obračunava PDV.
- (3) Opskrbljivač će obračunavati, a Krajnji kupac će plaćati cijenu plina, određenu u skladu sa stavkom 1. i 2. ovoga članka, odnosno sukladno odredbama Ugovora.
- (4) Ukoliko krajnji kupac prima račune putem elektroničke pošte obračunsko razdoblje iznosi jedan mjesec. Iznimno, obračunsko razdoblje za obračunska mjerna mjesta krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 može iznositi šest mjeseci.
- (5) Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina i iznosa ogrjevnog vrijednosti isporučenog plina, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh, prema odredbama članka 58. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.
- (6) Obračun isporučenog plina obavlja Opskrbljivač plinom na temelju potrošnje plina u obračunskom razdoblju, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja račun za isporučeni plin.
- (7) Obračun isporučenog plina sadrži podatke propisane važećim Općim uvjetima te račun za isporučeni plin ne uključuje druge pružene usluge opskrbljivača plinom utvrđene Ugovorom, pružene nestandardne usluge, nadoknade krajnjem kupcu u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete opskrbe plinom, već se za iste krajnjem kupcu ispostavlja zaseban račun. Račun za isporučeni plin ispostavlja se po isteku obračunskog razdoblja, te mora sadržavati podatke sukladno važećim Općim uvjetima.
- (8) Opskrbljivač je dužan račun za isporučeni plin ispostaviti krajnjem kupcu sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od sedam dana od zaprimanja podatka o potrošnji plina.
- (9) Opskrbljivač utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje, na temelju procijenjene potrošnje plina za obračunsko mjesto krajnjeg kupca, a prema potrošnji plina u istom razdoblju prethodne godine, cijene

- plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin, u skladu s člankom 18. Općih uvjeta opskrbe plinom.
- (10) Opskrbljivač mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje utvrđuje na temelju procijenjene potrošnje plina, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima
- (11) Opskrbljivač dužan je mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin ispostaviti krajnjem kupcu koji koristi opskrbu plinom s rokom dospijanja pojedine mjesečne novčane obveze do 15. dana narednog mjeseca, odnosno za prvu mjesečnu novčanu obvezu u obračunskom razdoblju s rokom dospijanja računa za isporučeni plin za prethodno obračunsko razdoblje.
- (12) Krajnji kupac ima pravo zatražiti mjesečni obračun potrošnje plina koji se smatra nestandardnom uslugom.
- (13) Opskrbljivač će u slučaju pružanja nestandardne usluge primijeniti cijene nestandardnih usluga Opskrbljivača na temelju metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga i odluke koju donosi Agencija, u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje energija i regulacija energetske djelatnosti, te ih na primjeren način javno objaviti, i to najmanje sedam dana prije početka primjene.
- (14) Krajnjem kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, Opskrbljivač će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze s rokom od najmanje deset dana.
- (15) Ukoliko krajnji kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene, Opskrbljivač ima pravo krajnjem kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirjenja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.
- (16) Ako niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke krajnji kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, Opskrbljivač ima pravo od operatora distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac zatražiti obustavu isporuke plina.
- (17) U slučaju obustave isporuke plina, nakon plaćanja svih dospjelih novčanih obveza te troškova nestandardnih usluga, Opskrbljivač dužan je u roku jednog dana dati nalog operatoru distribucijskog sustava za nastavak isporuke plina.
- (18) Obveza plaćanja krajnjeg kupca, ako se plaća posredovanjem banke ili druge pravne osobe kod koje se vodi račun Opskrbljivača, smatrat će se izvršenom kada banci, odnosno spomenutoj pravnoj osobi stigne novčana doznaka u korist Opskrbljivača odnosno kada je ustanova za platni promet/banka/pošta/zaprimila nalog za plaćanje. Ako je bilo koje plaćanje dospjelo na dan koji nije radni dan, tada se ono smatra dospjelim prvog sljedećeg radnog dana.

Informiranje krajnjeg kupca Članak 8.

- Krajnji kupac je ovlašten zatražiti informacije o važećim cijenama plina, primjenjivim naknadama, potrošnji i troškovima, kao i bilo koje druge informacije koje je Opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje krajnjem kupcu u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa, upućivanjem zahtjeva u pisanom obliku na adresu sjedišta Opskrbljivača ili

- putem elektroničke pošte na adresu: opskrba@gpz-opskrba.hr.
- (2) Opskrbljivač će zatražene podatke dostaviti Krajnjem kupcu u pisanom obliku u roku od 15 dana od zaprimanja zahtjeva krajnjeg kupca.
 - (3) Opskrbljivač informirati će Krajnjeg kupca o mogućnosti i načinu dostave očitavanja plinomjera od strane Krajnjeg kupca, o pravu na promjenu opskrbljivača plinom, o pravu na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane opskrbljivača plinom, te da je Krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera.
 - (4) Opskrbljivač je dužan na primjeren način javno objavljivati uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno iznos primjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga.
 - (5) Opskrbljivač dužan je na primjeren način javno objavljivati informaciju o promjeni uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno o promjeni iznosa tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga, najkasnije sedam dana prije njihovog stupanja na snagu.
 - (6) Opskrbljivač dužan je do 1. ožujka svake godine Krajnjem kupcu dostaviti: podatke o operatoru distribucijskog sustava (naziv, adresu, osobni identifikacijski broj i kontaktni broj telefona), povijesnu potrošnju plina u prethodnoj kalendarskoj godini, po mjesecima i ukupno, te obračunatim troškovima isporučenog plina s naznakom radi li se o mjesečnim novčanim obvezama ili obračunima za obračunska razdoblja, kao i način na koji utvrđena potrošnja plina za svaki mjesec, informaciju o pravu krajnjeg kupca na promjenu opskrbljivača plinom, kao i povratak na opskrbu plinom u obvezi javne usluge, informaciju o pravu krajnjeg kupca na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane opskrbljivača, informaciju da je Krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera te o mjerama za učinkovito i sigurno korištenje plina.
 - (7) Opskrbljivač dužan je do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.
 - (8) Krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na promjenu opskrbljivača uz uvjete definirane ugovorom o opskrbi plinom.
 - (9) Na mrežnim stranicama Opskrbljivača objavljena je poveznica na mrežnu stranicu operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

Kvaliteta opskrbe plinom

Članak 9.

- (1) Kvaliteta opskrbe plinom obuhvaća pouzdanost isporuke, kvalitetu plina i kvalitetu usluge, a prati se primjenom propisanih standarda kvalitete opskrbe, te ostvarenih pokazatelja kvalitete opskrbe.
- (2) Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina.
- (3) Standardna kvaliteta plina propisuje se Općim uvjetima opskrbe plinom. Operator distribucijskog sustava dužan je ustrojiti i objaviti sustav za praćenje parametara kvalitete plina. Operator distribucijskog sustava dužan je

objaviti pregled parametara kvalitete plina i pregled parametara za obračun isporučenog plina na svojoj mrežnoj stranici sukladno članku 57. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.

- (16) Kvaliteta plina obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava osigurava Opskrbljivaču ili Krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

Pouzdanost isporuke obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava osigurava Opskrbljivaču ili Krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.

Kvaliteta usluge obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitete opskrbe plinom, čijim poštivanjem operator plinskog sustava, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom osigurava Opskrbljivaču ili Krajnjem kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.

Krajnji kupac i Opskrbljivač imaju pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti, i pravo na naknadu u slučaju pružanja usluge izvan garantiranog standarda, u skladu s Prilogom 2. Općih uvjeta.

U odnosu na kvalitetu opskrbe plinom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta i Mrežnih pravila.

Operator distribucijskog sustava dužan je najkasnije trećeg radnog dana nakon isteka polumjesečnog razdoblja za to i prethodna polumjesečna razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici pregled parametara kvalitete plina iz polumjesečnih izvještaja o kvaliteti plina.

Krajnji kupac ili Opskrbljivač imaju pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina operatoru distribucijskog sustava.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Krajnjeg kupca, dostaviti Krajnjem kupcu podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor, te odgovarajuće preslike izvještaja o ispitivanju kvalitete plina, na temelju kojih su ti podaci utvrđeni.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Opskrbljivača, dostaviti Opskrbljivaču očitovanje o okolnostima koje su utjecale ili mogle utjecati na kvalitetu plina u razdoblju na koje se odnosi prigovor.

Nakon što Krajnji kupac zaprimi podatke operatora distribucijskog sustava, odnosno nakon što Opskrbljivač zaprimi očitovanje operatora distribucijskog sustava, Krajnji kupac ili Opskrbljivač mogu u daljnjem roku od osam dana podnijeti operatoru distribucijskog sustava zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva iz stavka 12. ovoga članka organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu

Opskrbljivača ili Krajnjeg kupca.

Uzorkovanje plina provodi se prema važećim normama za uzorkovanje plina, a podnositelj zahtjeva ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka plina.

Ispitivanje uzorka provodi se u laboratoriju akreditiranom za ispitivanje značajki kvalitete plina, a rezultate ispitivanja kvalitete plina operator distribucijskog sustava dužan je dostaviti podnositelju zahtjeva u roku od tri radna dana od dana zaprimanja rezultata ispitivanja kvalitete plina.

Ako se nakon provedenog postupka utvrdi da je bilo koji parametar kvalitete plina izvan standardne kvalitete plina propisane Općim uvjetima, troškove uzorkovanja i ispitivanja kvalitete plina snosi operator distribucijskog sustava, u suprotnom troškove snosi podnositelj zahtjeva, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

Na zahtjev korisnika usluge ili krajnjeg kupca, radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom dužan je isplatiti nadoknadu, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

Mjere zaštite krajnjeg kupca

Članak 10.

Krajnji kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji Opskrbljivača može Opskrbljivaču, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača, izjaviti prigovor u pisanom obliku, na sve okolnosti u svezi s opskrbom plinom, u slučajevima propisanim u članku 24. Općih uvjeta, a osobito na:

- neizvršavanje obveze obavještanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
- neizvršavanje obveze od pravovremenog informiranja krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,
- neispunjavanje odredbi Ugovora,
- propuštanje obveza u vezi s nastavkom isporuke plina u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
- na promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima,
- neisplaćivanje nadoknade na zahtjev krajnjeg kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta

Krajnji kupac koji je nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje opskrbljivača koja ima učinak na njegova prava, obveze ili pravne interese, može opskrbljivaču izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje opskrbljivača plinom.

Krajnji kupac ima pravo na prigovor i provjeru izvršenog obračuna isporučenog plina u roku od 5 (pet) dana od zaprimanja računa što se smatra kontrolnim obračunom sukladno članku 25. Općih uvjeta opskrbe plinom. Predmetni zahtjev kupca smatra se zahtjevom za ispravak računa, te je u slučaju opravdanosti zahtjeva, Opskrbljivač dužan izvršiti ispravak računa i dostaviti ga krajnjem kupcu u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja zahtjeva.

- (4) Opskrbljivač plinom dužan je izvršiti ispravak obračuna iz stavka 3. ovoga članka bez naplaćivanja naknade.
- (5) Prigovor mora sadržavati podatke za identifikaciju Krajnjeg kupca, obračunskog mjernog mjesta i Ugovora, opis prigovora te činjenice i dokaze na kojima je utemeljen. Prigovor treba biti vlastoručno potpisan od strane krajnjeg Kupca ili ovlaštenog predstavnika Krajnjeg kupca, osim ukoliko nije upućen putem obrasca za zaprimanje upita, reklamacija, prigovora i promjenu matičnih podataka koji se nalazi na mrežnoj stranici www.gpz-opskrba.hr/upiti.
- (6) Ukoliko prigovor ne sadrži podatke u vezi identifikacije Krajnjeg kupca i obračunskog mjernog mjesta, smatrat će se nepodobnim za postupanje.
- (7) Opskrbljivač je odluku o prigovoru dužan Krajnjem kupcu dostaviti poštom ili putem elektroničke pošte u roku od 15 dana od dana primitka prigovora, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku.
- (8) Ako po odluci Opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava.

Opskrba plinom u slučaju promjene vlasništva Članak 11.

- (1) Ako tijekom važenja Ugovora dođe do promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline koja je priključena na distribucijski sustav plinovoda, Krajnji kupac je dužan najkasnije u roku 30 dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid Ugovora, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva.
- (2) Ako Krajnji kupac ne postupi prema stavku 1. ovoga članka, Opskrbljivač će na zahtjev novog vlasnika, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom zaključiti Ugovor.
- (3) Obračun na temelju očitavanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivač i operatora distribucijskog sustava s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline i nakon navedenog razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivač nema pravo tražiti novog vlasnika podmirenje novčanih obveza dotadašnjeg vlasnika niti uskratiti pravo novom vlasniku na opskrbu plinom.
- (4) Ako novi vlasnik ne sklopi Ugovor, Opskrbljivač će od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu daljnje isporuke plina.

Viša sila Članak 12.

- (1) Slučajevima više sile, u smislu Zakona o energiji smatraju se svi događaji i okolnosti koji, da su i mogli biti predviđeni, ne bi mogli biti spriječeni i na koje se ne može utjecati, umanjiti ih, otkloniti ih ili ukinuti njihovo djelovanje.
- (2) Slučajevi više sile su osobito: elementarne nepogode (potres, poplava, udar munje, oluja, suša, djelovanje leda i drugo),

epidemije, eksplozije koje nisu posljedica nepravilnog i nepažljivog rukovanja i koje se nisu mogle predvidjeti, a nisu posljedica dotrajalosti materijala i opreme, rat, pobuna ili sabotaža, kibernetički / internetski napad, odluke Vlade Republike Hrvatske iz članka 26. Zakona o energiji, kao i svi drugi događaji i okolnosti za koje u slučaju dvojbe arbitraža odluči da se radi o višoj sili.

Opskrbljivač u obavljanju svoje djelatnosti, ne odgovara za štetu drugim energetskim subjektima i korisnicima usluga u slučaju nastanka više sile.

Ograničenje ili prekid isporuke plina Članak 13.

Opskrbljivač ima pravo od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu ili prekid isporuke plina Krajnjem kupcu u slučaju:

- nepostojanja važećeg Ugovora,
- nepridržavanja ugovornih obveza od strane Krajnjeg kupca,
- postojanja dospelog, nepodmirenog dugovanja na obračunskom mjernom mjestu,
- neočitavanja plinomjera sukladno Mrežnim pravilima,
- smrti fizičke osobe – krajnjeg kupca, a nije sklopljen Ugovor s pravnim sljednikom,
- raskida Ugovora.

Prestanak Ugovora Članak 14.

Ugovor prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, raskida Ugovora ili nastupa drugih okolnosti za prestanak Ugovora, propisanim odredbama Zakona i Općih uvjeta.

Opskrbljivač je dužan odmah po saznanju o prestanku Ugovora o tome obavijestiti nadležnog operatora distribucijskog sustava i zatražiti obustavu isporuke plina na obračunskom mjernom mjestu.

Po prestanku Ugovora, neovisno iz kojeg razloga, Krajnji kupac je obavezan podmiriti Opskrbljivaču sve troškove isporučenog plina po cijeni određenoj u skladu s člankom 7. Uvjeta ugovora, kao i sve eventualne troškove koje je Opskrbljivač imao vezano uz opskrbu plinom do trenutka prestanka Ugovora.

Raskid ugovora Članak 15.

Krajnji kupac može raskinuti Ugovor o opskrbi plinom kategorije KUĆANSTVO, za tržišnu uslugu opskrbe plinom podnošenjem pisanog zahtjeva Opskrbljivaču najmanje 30 (trideset) dana prije nadnevka s kojim želi raskinuti Ugovor.

Opskrbljivač je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ukoliko Krajnji kupac ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz Ugovora.

- (3) Ako Krajnji kupac nije raskinuo Ugovor sukladno uvjetima iz stavka 1. ovoga članka i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega Opskrbljivač ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.
- (4) Nakon što Opskrbljivač zaprimi zahtjev za raskid Ugovora dužan je o tome u roku od osam dana obavijestiti operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto i zatražiti, s danom raskida Ugovora, očitavanje stanja plinomjera te obustavu isporuke plina,

a temeljem očitavanja stanja plinomjera Krajnjem kupcu ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida Ugovora. Odredbe stavaka 1., 2., 3. i 4. ovoga članka ne primjenjuju se u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

Zaštita osobnih podataka Članak 16.

Opskrbljivač obrađuje osobne podatke Kupca navedene u Ugovoru u svrhu sklapanja i izvršenja Ugovora, identifikacije, administracije obračuna i izdavanja računa za ugovorene usluge.

Opskrbljivač prilikom obrade osobnih podataka postupaju u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka, GDPR).

Davanje traženih osobnih podataka je ugovorna obveza, i isti su neophodni za sklapanje i izvršavanje Ugovora sukladno važećim Općim uvjetima opskrbe plinom.

Krajnji kupac se o detaljima u vezi osiguranja privatnosti, obrade, korištenja i zaštite osobnih podataka Krajnjeg kupca, kao i prava Krajnjeg kupca može informirati preko Službenika za zaštitu osobnih podataka Opskrbljivača.

Prigovor na korištenje i obradu osobnih podataka Krajnji kupac može podnijeti izravno Službeniku za zaštitu osobnih podataka pisanim putem ili preko e-mail adrese objavljene na mrežnim stranicama www.gpz-opskrba.hr/dpo.

Završne odredbe Članak 17.

Potpisom Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je u cijelosti upoznat s njegovim odredbama kao i Uvjetima ugovora, da ih je razumio te ih prihvaća u cijelosti.

Uvjeti ugovora i njihova objava doneseni su u skladu s člankom 63. i člankom 95. Zakona o tržištu plina

Sve sporove koje proizađu iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem.

U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili raskida Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, ugovorne strane ugovoraju nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda.

Uvjeti ugovora objavljeni su na mrežnim stranicama Opskrbljivača i stupaju na snagu petnaest (15) dana nakon dana objave.

O svakoj promjeni Uvjeta ugovora Opskrbljivač će Krajnje kupce najkasnije u roku od 15 dana prije početka njihove primjene objavom na službenim stranicama www.gpz-opskrba.hr.