



Sukladno čl. 5. st. 1 i 2 Općih uvjeta opskrbe plinom NN br. 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22, 68/23 (dalje u tekstu: **Opći uvjeti**) Termoplina d.d., Ulica Vjekoslava Spinčića 80, Varaždin u uložni opskrbljivača plinom (u daljnjem tekstu: **Opskrbljivač**) donosi

**UVJETI UGOVORA  
OPSKRBLJIVAČA PLINOM ZA KUPCE IZ KATEGORIJE KUĆANSTVA  
(prema tržišnim načelima)**

**I. OPĆE ODREDBE**

- (1) Ugovor o opskrbi plinom (dalje u tekstu: **Ugovor**) sklapaju Krajni kupac iz kategorije kućanstva i Opskrbljivač na određeno vrijeme. Ugovor i svi njegovi dijelovi sadrže obvezne odredbe prema važećim Općim uvjetima te drugim zakonskim i podzakonskim odredbama i regulativama.
- (2) Uvjeti ugovora opskrbljivača plinom za kupce iz kategorije kućanstva (prema tržišnim načelima), dalje u tekstu: **Uvjeti ugovora**, sastavni su dio Ugovora. Uvjetima ugovora utvrđuju se prava i obveze Krajnjeg kupca i Opskrbljivača ukoliko nisu definirana Ugovorom i/ili se pobliže pojašnjavaju.
- (3) Uvjeti ugovora stupaju na snagu 01.07.2023. godine i primijenjuju se na neodređeno vrijeme odnosno do promijene Općih uvjeta temeljem kojih su doneseni. Uvjeti ugovora objavljuju se na mrežnim stranicama Opskrbljivača ([www.termoplina.com](http://www.termoplina.com))

**II. UVJETI OBRAČUNA I NAPLATE ISPORUČENOG PLINA**

Opskrba prirodnim plinom obavlja se temeljem sklopljenog Ugovora kao i svih relevantnih zakonskih i podzakonskih akata kojima je uređeno tržište plina te dužničko vjerovničko odnosi.

▪ **Cijena plina i ostala davanja**

- (1) Cijena plina definira se Ugovorom i/ili ponudom kao fiksna ili promijenjiva cijena.
- (2) Cijenu plina čini trošak nabavnog plina, trošak opskrbe plinom, trošak skladištenja i trošak transporta plina. Cijena opskrbe plinom sastoji se od cijene plina koja se utvrđuje kao fiksna ili promijenjiva i troška distribucije koji se obračunava sukladno važećoj Odluci o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina koja se javno objavljuje u Narodnim novinama temeljem važeće Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina.  
Propisi temeljem kojih je uređena visina tarifnih stavki dostupni su na mrežnim stranicama Opskrbljivača.
- (3) Promjena ili donošenje novih naknada i/ili ostalih davanja propisanih posebnim propisima ne predstavljaju obvezu sklapanja dodatka Ugovoru niti je temelj za raskid Ugovora od strane Krajnjeg kupca.
- (4) Cijena nestandardnih usluga jednaka je cijenama utvrđenim na temelju Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina, prihvati i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe plinom. Operator i Opskrbljivač odobrene Cjenike nestandardnih usluga javno objavljuje na svojim mrežnim stranicama.

▪ **Obračun isporučenog plina**

- (5) Očitavanje mjernih uređaja i dostavu izmjerenih podataka Opskrbljivaču obavlja Operator distribucijskog sukladno čl. 68. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava NN 50/18, 88/19, 36/20, 100/21 (dalje u tekstu: **Mrežna pravila**).
- (6) Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina, utvrđen prema odredbama članka 56. Mrežnih pravila i iznosa ogrjevne vrijednosti isporučenog plina, utvrđen prema odredbama članka 57. Mrežnih pravila, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh. Iznos ogrjevne vrijednosti odnosi se na gornju ogrjevnu vrijednost plina, izražen u kWh/m<sup>3</sup>, zaokruženo na šest decimalnih mjesta.
- (7) Obračun isporučenog plina obavlja Opskrbljivač na temelju potrošnje plina u obračunskom razdoblju, ugovorene cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te Krajnjem kupcu ispostavlja račun za isporučeni plin. Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je Opskrbljivaču plinom dostavio Operator.  
Operator podatke o potrošnji plina utvrđuje na temelju:



- očitanja,
- procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili
- prema podacima zaprimljenim od Krajnjeg kupca.

Opskrbljivač plinom ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje samo u slučaju ako Operator ne dostavi pravovremeno podatak o potrošnji plina.

(8) Ugovor se sklapa na određeno vrijeme koje je definirano u samom Ugovoru kao i obračunsko razdoblje.

▪ **Izdavanje računa**

(9) Račun za isporučeni plin ispostavlja se po isteku obračunskog razdoblja te sadržava podatke sukladno članku 23. Općih uvjeta. Opskrbljivač račun za isporučeni plin ispostavlja Krajnjem kupcu sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od sedam dana od zaprimanja podatka o potrošnji plina koji mu je dostavio Operator s rokom dospjeća od najmanje deset dana od dana ispostavljanja računa. Ukoliko Krajnji kupac ne zaprimi račun za isporučeni plin i o tome obavijesti Opskrbljivača, Opskrbljivač je dužan bez odlaganja i bez naknade izdati presliku računa.

▪ **Izbor načina plaćanja**

(10) Opskrbljivač omogućava Krajnjem kupcu plaćanje novčanih obveza za isporučeni plin, na prodajnom mjestu Ulica V.Spinčića 80, Varaždin, tijekom radnog dana, u razdoblju od 7,30 do 14,30 sati *te poštanskim uredima Hrvatske pošte u gradovima (Ludbreg, Lepoglava, Novi Marof, Varaždinske Toplice, Ivanec)*, bez naknade za povezane troškove naplate.

▪ **Postupanje u slučaju nepodmirivanja obveza**

(11) 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, a opomena koju dostavlja Krajnjem kupcu sadržava i jasne informacije o tome na koji način Krajnji kupac s poteškoćama u podmiranju računa može dobiti besplatne individualne savjete o mogućnostima podmirjenja računa te postizanju optimalne potrošnje plina.

(12) Ukoliko Krajnji kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirjenja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.

(13) Ukoliko niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina, Krajnji kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, Opskrbljivač će od Operatora zatražiti obustavu isporuke plina.

(14) Obustavu isporuke plina provodi Operator na način propisan Mrežnim pravilima, iznimno Opskrbljivač neće zatražiti obustavu isporuke plina za Krajnjeg kupca koji ima status ugroženog kupca.

(15) Ukoliko je nakon obustave isporuke plina Krajnji kupac za obračunsko mjerno mjesto podmirio dospjele novčane obveze iz opomene i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, Opskrbljivač će u roku od jednog radnog dana od dana podmirjenja obveza, Operatoru naložiti nastavak isporuke plina osim ukoliko se Opskrbljivač i Krajnji kupac suglasno ne dogovore drugačije.

### III. INFORMIRANJE KRAJNJEG KUPCA

(1) Opskrbljivač će informirati Krajnjeg kupca o važećim cijenama i naknadama, potrošnji plina te povezanim troškovima isporuke plina, kako slijedi:

- izdavanjem računa za isporučeni plin koji je usklađen s propisanim minimalnim sadržajem, a koji sadrži:
  - Datum dospjeća računa,
  - Podatke o opskrbljivaču plinom: naziv, adresa, osobni identifikacijski broj, broj telefona i radno vrijeme,
  - Podatke o krajnjem kupcu: ime i prezime ili naziv, adresa,
  - Adresu obračunskog mjernog mjesta, ukoliko je različita od adrese krajnjeg kupca,
  - Tarifni model dodijeljen obračunskom mjernom mjestu, za obračunsko mjerno mjesto na distribucijskom sustavu,
  - Identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta, identičnu oznaci navedenoj u registru obračunskih mjernih mjesta,
  - Način na koji je utvrđeno stanje plinomjera i/ili drugih mjernih uređaja,



- Datum početka i završetka obračunskog razdoblja,
  - Početno i završno očitano stanje plinomjera, izraženi u m<sup>3</sup>,
  - Obujam isporučenog plina, izražen u m<sup>3</sup>,
  - Gornju ogrjevnu vrijednost isporučenog plina, izraženo u kWh/m<sup>3</sup>,
  - Naziv priključka, odnosno naziv izlaza iz transportnog sustava putem kojeg je na transportni sustav priključen operator distribucijskog sustava, odnosno krajnji kupac, identičnu nazivu navedenom u registru obračunskih mjernih mjesta,
  - Faktore korekcije obujma isporučenog plina, ukoliko se isti primjenjuju,
  - Energiju isporučenog plina, izraženo u kWh,
  - Cijenu plina izraženu u EUR/kWh, te ako je tako ugovoreno, iznos fiksne naknade izražen u EUR/obračunsko razdoblje,
  - Iznose naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima,
  - Ukupno obračunati iznos za isporučeni plin, izražen u EUR,
  - Informacija o mogućnosti i načinu dostave očitavanja od strane krajnjeg kupca,
  - Informaciju o izboru načina plaćanja,
  - Jedinični trošak za isporučeni plin,
  - Podatke o nepodmirenim obvezama ili preplati,
  - Naziv, adresa i osobni identifikacijski broj operatora plinskog sustava ili organizatora distribucijskog sustava na čiji je krajnji kupac priključen,
  - Informaciju o primijenjenom obračunskom razdoblju na koji se račun odnosi,
  - Telefonski broj za hitne slučajeve operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na koji je krajnji kupac priključen,
  - Informaciju o korištenju javne usluge opskrbe plinom, ukoliko krajnji kupac istu koristi,
  - Informaciju o statusu zaštićenog kupca i o statusu ugroženog kupca sukladno odredbama zakona kojima se uređuje energija,
  - Krajnju cijenu opskrbe plinom koju primjenjuje opskrbljivač
  - Način utvrđivanja stanja plinomjera i/ili drugih mjernih uređaja: očitavanje operatora transportnog sustava, operatora distribucijskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava, očitavanje krajnjeg kupca ili procjena operatora transportnog sustava, operatora distribucijskog sustava, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivača plinom,
  - Informaciju da je Krajnji kupac dužan redovito uspoređivati obujam isporučenog plina, prikazan i obračunat na računu za isporučeni plin, sa stvarnim stanjem plinomjera, kao i da 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.
- dostavljanjem podataka o potrošnji i drugih podataka u skladu s čl. 23. Općih uvjeta:
- Podatke o Operatoru na čiji sustav je priključen krajnji kupac: naziv, adresa, osobni identifikacijski broj, 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,
  - Informaciju o pravu Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo na 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 plinom, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava i operatora plinskog sustava na čiji je krajnji kupa priključen,
  - Informaciju da je Krajnji kupac dužan obavijestiti Operatora kada uoči neispravnost plinomjera,
  - Mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina,
  - Datum isteka ugovora o opskrbi plinom.



- javnom objavom važećih cijena i naknada na mrežnoj stranici Opskrbljivača ([www.termoplin.com](http://www.termoplin.com))
  - dostavom podataka pismenim putem na temelju zahtjeva Krajnjeg kupca. Krajnji kupac pisanim putem na adresu Opskrbljivača, telefonom na broj: 042/231-444 ili e-mailom na adresu: [info@termoplin.com](mailto:info@termoplin.com) uz naznaku identifikacijskog broja obračunskog mjernog mjesta može zatražiti informaciju o izdavanju računa za isporučeni plin, važećim cijenama ili naknadama, potrošnji plina i povezanim troškovima isporuke plina.
- (2) Krajnji kupac ima pravo promijeniti Opskrbljivača bez naknade za povezane troškove postupka promjene opskrbljivača. Postupak promjene opskrbljivača provodi se zasebno za svako obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca. Krajnji kupac slobodno bira novog opskrbljivača plinom prema pravilima kojima se uređuju tržišni odnosi, a novi opskrbljivač nije dužan prihvatiti zahtjev za promjenu opskrbljivača. Postupak promjene opskrbljivača uređen je Općim uvjetima.
  - (3) Na mrežnoj stranici Opskrbljivača ([www.termoplin.com](http://www.termoplin.com)) objavljena je poveznica na mrežnu stranicu operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

#### **IV. ODREDBE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM**

- (1) Opskrbljivač izrađuje godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom sukladno čl. 47. st. 3 i 4 Općih uvjeta za prethodnu godinu. Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom objavljuje se na mrežnoj stranici Opskrbljivača ([www.termoplin.com](http://www.termoplin.com)).
- (2) Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnju vrijednost plina, odnosno na parametre standardne kvalitete plina. Standardna kvaliteta plina propisana je Prilogom br. 2 – Tablica 3. Općim uvjetima.



**Tablica 3.** Standardna kvaliteta plina

Sve vrijednosti odnose se na obujam plina od 1 m<sup>3</sup> pri apsolutnom tlaku plina 101.325 Pa (1,01325 bar) i pri navedenim referentnim uvjetima (temperatura izgaranja/temperatura plina).

PRIRODNI PLIN		Referentni uvjeti
		25/0 °C
<b>A. Kemijski sastav, mol %</b>		
Ugljični dioksid (CO <sub>2</sub> )	maksimalno	2,5 ili 4*
Kisik (O <sub>2</sub> )	maksimalno	0,001 ili 1**
<b>B. Sadržaj sumpora, mg/m<sup>3</sup></b>		
Sumpor ukupni (S)	maksimalno	30
Sumporovodik i karbonil sulfid ukupno (H <sub>2</sub> S+COS)	maksimalno	5
Merkaptani (RSH)	maksimalno	6
<b>C. Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m<sup>3</sup></b>		
	minimalno	10,96***
	maksimalno	12,75
<b>D. Gornji Wobbe – indeks Wg, kWh/m<sup>3</sup></b>		
	minimalno	13,60
	maksimalno	15,81
<b>E. Relativna gustoća d</b>		
	minimalno	0,555
	maksimalno	0,70
<b>F. Točka rosišta, °C pri tlaku od 70 bar</b>		
vode		-8
ugljikovodika		-2
<b>G. Metanski broj ****</b>		
	minimalno	70
<b>H. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu</b>		
Napomena:		
* Na ulazima u plinski sustav i na interkonekcijama molarni udio ugljičnog dioksida ne smije biti viši od 2,5 %. Iznimno, nakon 1. listopada 2025., u slučajevima kada se može dokazati da plin ne ulazi u instalacije osjetljive na povećane razine ugljičnog dioksida, kao što je podzemno skladište plina, dozvoljen je molarni udio ugljičnog dioksida do najviše 4 %.		
** Na ulazima u plinski sustav i na interkonekcijama molarni udio kisika ne smije biti viši od 0,001 %, iskazano kao prosjek zadnja 24 sata. Iznimno, nakon 1. listopada 2025., u slučajevima kada se može dokazati da plin ne ulazi u instalacije osjetljive na povećane razine kisika, kao što je podzemno skladište plina, dozvoljen je molarni udio kisika do najviše 1 %.		
*** Iznimno, za ulaze u transportni sustav Republike Hrvatske iz proizvodnih pogona biometana, ulaze u distribucijski sustav iz proizvodnih pogona biometana, ulaze u zatvoreni distribucijski sustav iz proizvodnih pogona biometana, izlaze iz transportnog sustava u Republici Hrvatskoj, izlaze iz distribucijskog sustava i izlaze iz zatvorenih distribucijskih sustava, minimalna gornja ogrjevna vrijednost Hg iznosi 10,31 kWh/m <sup>3</sup> .		
**** Izračun metanskog broja prema HRN EN 16726 – Plinska infrastruktura – Kvaliteta plina – Grupa H		

▪ **Podnošenje prigovora**

(3) Krajnji kupac ima pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina Operatoru.

Operator će u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Krajnjeg kupca, zatražiti od operatora transportnog sustava podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

Operator transportnog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva za dostavom podataka dostaviti Operatoru podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.



- Operator će u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina dostaviti Krajnjem kupcu podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor
- (4) Nakon što Krajnji kupac zaprimi podatke Operatora Krajnji kupac može u daljnjem roku od osam dana podnijeti Operatoru zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina. Operator je dužan u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu 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 je dužan dostaviti podnositelju zahtjeva u roku od tri radna dana od dana zaprimanja rezultata ispitivanja kvalitete plina.
- (5) 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, u suprotnom troškove snosi podnositelj zahtjeva, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga Operatora.
- **Način utvrđivanja kvalitete plina**
- (6) Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina. Utvrđivanje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav, koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, obveza je operatora transportnog sustava, a provodi se u skladu s odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava, pri čemu predstavnik Operatora ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka, ukoliko se kvaliteta plina prati uzimanjem uzorka.
- (7) Operator preuzima objavljene podatke o utvrđenoj kvaliteti plina s mrežne stranice operatora transportnog sustava, za ulaze u distribucijski sustav koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, u skladu s odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava.
- (8) Operator će nakon isteka svakog polumjesečnog razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici privremene podatke o količinski ponderiranoj srednjoj gornjoj ogrjevnoj vrijednosti za polumjesečno razdoblje, za svaki ulaz u distribucijski sustav koji nije dio skupnog izlaza iz transportnog sustava te za ulaze u distribucijski sustav koji su dio skupnog izlaza iz transportnog sustava, i to najkasnije trećeg radnog dana nakon objave tih podataka na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava.
- (9) Operator će nakon isteka svakog mjesečnog razdoblja za to i sva prethodna mjesečna razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici pregled parametara kvalitete plina i pregled konačnih podataka o gornjoj ogrjevnoj vrijednosti, i to najkasnije trećeg radnog dana nakon objave tih podataka na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava.
- **Pouzdanost isporuke plina**
- (10) Pouzdanost isporuke obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem Operator osigurava pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.
- **Prigovor na obračun i račun za isporučeni plin**
- (11) Krajnji kupac može izvan obračunskog razdoblja od Opskrbljivača zatražiti obračun isporučenog plina što se smatra izvanrednim obračunom i nestandardnom uslugom.
- (12) Krajnji kupac može od Opskrbljivača zatražiti provjeru izvršenog obračuna isporučenog plina u roku od pet dana od dana zaprimanja računa, što se smatra kontrolnim obračunom i nestandardnom uslugom. Ovaj zahtjev ujedno se smatra i zahtjevom za ispravak računa, a ako je bio opravdan, Opskrbljivač neće naplatiti izradu kontrolnog obračuna isporučenog plina. Opskrbljivač plinom će u slučaju opravdanosti izvršiti ispravak računa i dostaviti ga krajnjem kupcu u roku deset dana od dana zaprimanja zahtjeva bez naplaćivanja naknade.
- **Prigovor na neispravnost plinomjera i/ili druge mjerne opreme**
- (13) Krajnji kupac dužan je bez odlaganja obavijestiti Operatora o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjernom mjestu. Pod neispravnim plinomjerom smatra se plinomjer kod kojeg brojčanik miruje dok se koristi plin ili su vidljiva mehanička oštećenja plinomjera.



- (14) Operator je dužan u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti provjeriti ispravnost plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme. Ukoliko 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.
- (15) Ukoliko Operator utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna, regulacijska ili sigurnosna oprema u ispravnom stanju, može na zahtjev Krajnjeg kupca zamijeniti i takav plinomjer, mjernu, regulacijsku ili sigurnosnu opremu o trošku krajnjeg kupca, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga Operatora.

▪ **Pravo na ugovorenu ili propisanu razinu kvalitete opskrbe plinom**

Krajnji kupac može podnijeti zahtjev radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, Operator ili Opskrbljivač će isplatiti nadoknadu, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

## V. ZAVRŠNE ODREDBE

▪ **Javna objava**

- (1) Uvjeti ugovora i njegove izmjene donose se u skladu s odredbama Općih uvjeta opskrbe plinom te se na primjeren način javno objavljuju, na mrežnoj stranici Opskrbljivača 15 dana prije primjene.
- (2) O svakoj promjeni Uvjeta ugovora, osim u slučaju promjene dijela cijene koji se regulira, Opskrbljivač je dužan obavijestiti Krajnjeg kupca najkasnije u roku od 30 dana prije početka njihove primjene. Opskrbljivač je dužan dostaviti obavijest Krajnjem kupcu pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem.
- (3) U slučaju da su novi Uvjeti nepovoljniji od uvjeta pod kojima je Ugovor sklopljen, Opskrbljivač je dužan upoznati Krajnjeg kupca o njegovom pravu na jednostrani prijevremeni raskid ugovora o opskrbi plinom bez plaćanja naknade ili bilo kakvih drugih troškova, u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti.
- (4) Nepovoljni uvjeti iz stavka 3. podrazumijevaju povećanje cijene, osim u slučaju da je cijena utvrđena izračunom prema elementima propisanim ugovorom, kao i druge odredbe ugovora na koje Opskrbljivač plinom može utjecati, odnosno na dio koji nije reguliran energetske i drugim propisima.

▪ **Pravo i uvjeti raskida Ugovora**

- (5) Opskrbljivač je dužan pravovremeno, odnosno najkasnije 30 dana prije ugovorom propisanog roka za raskid ugovora, pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem, obavijestiti krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog Ugovora. Uz obavijest, Opskrbljivač je dužan Krajnjeg kupca upoznati s mogućnošću produživanja postojećeg ili sklapanja novog ugovora, uvjetima novog ugovora, posljedicama nesklapanja novog ili produživanja postojećeg ugovora opskrbi te pravom na promjenu opskrbljivača plinom.
- (6) Krajnji kupac može pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 30 dana. Opskrbljivač će prihvatiti zahtjev za raskid Ugovora ukoliko Krajnji kupac na dan raskida Ugovora ima podmirene sve svoje dospelje obveze koje proizlaze iz Ugovora. Opskrbljivač kod raskida Ugovora ne naplaćuje troškove raskida ugovora.
- (7) Ako Krajnji kupac nije raskinuo Ugovor sukladno gore navedenim uvjetima i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega Opskrbljivač plinom ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera. Nakon što Opskrbljivač zaprimi zahtjev za raskid Ugovora u roku od osam dana obavijestit će Operatora 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. Ove odredbe se ne primjenjuju u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom

▪ **Način podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg kupca**

- (8) Krajnji kupac nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje Opskrbljivača ili Operatora koja ima učinak na njegova prava, obveze ili pravne interese, a o kojima se ne rješava u

---

Uvjeti ugovora opskrbljivača za kupce iz kategorije kućanstvo (prema tržišnim načelima) - TERMOPLIN d.d.



- upravnom postupku, ili kada je zakonom propisana sudska ili druga pravna zaštita, može Opskrbljivaču i Operatoru izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje.
- (9) Prigovor se može izjaviti osobito na:
- neizvršavanje obveze obavještanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
  - neizvršavanje obveze o pravovremenog informiranja krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,
  - sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
  - neispunjavanje odredbi ugovora iz članka 4. stavka 1. Općih uvjeta,
  - propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
  - 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.
- Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- (10) Opskrbljivač ili Operator odlučuje o prigovoru sukladno odredbama zakona o tržištu plina, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku. Ukoliko Krajnji kupac i dalje smatra kako su mu povrijeđena prava ili pravni interesi, radi zaštite svojih prava može izjaviti prigovor Agenciji.

▪ **Način rješavanja sporova**

Ovi Uvjeti ugovora sastavni su dio Ugovora, a Krajnji kupac potpisom Ugovora potvrđuje da je u cijelosti upoznat sa ovim Uvjetima ugovora, da ih je razumio te ih prihvaća u cijelosti. Ako ugovorne strane ne mogu ugovorne odnose riješiti međusobnim sporazumom, u slučaju spora ugovara se mjesna-nadležnost stvarno nadležnog suda.

Direktor:  
Nevenka Grbač, dipl.oec.



»TERMOPLIN« d.d.  
VARAŽDIN  
V. Spinčića 80 3

Obrazloženje:

Ova promjena Uvjeta ugovora u odnosu na prethodne Uvjete ugovora koji su u primijeni od 01.02.2023. godine, i koji su pregledani od strane regulatora (HERA-e), odnosi se na ažuriranje odredbi koje proizlaze iz izmjena i dopuna podzakonskih propisa, stoga temeljem čl. 6. st. 1 Općih uvjeta Opskrbljivač nije dužan dodatno obavještavati krajnje kupce.