



Sukladno čl. 5. st. 1 i 2 Općih uvjeta opskrbe plinom NN br. 50/18, 88/19, 39,20 (dalje u tekstu: **Opći uvjeti**) Termoplín d.d., V.Špinčića 78, Varaždin u ulozi opskrbljivača plinom tržišne opskrbe (u daljnjem tekstu: **Opskrbljivač**) donosi

**UVJETI UGOVORA
OPSKRBLJIVAČA PLINOM TRŽIŠNE OPSKRBE**

I. OPĆE ODREDBE

Ugovor o opskrbi plinom (dalje u tekstu: **Ugovor**) sklapaju Krajnji kupac 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.

Ugovorom se definiraju uvjeti, cijena i količina plina te ostali bitni elementi koji su preuzeti iz zakonske i podzakonske regulative plinskog gospodarstva.

Uvjeti ugovora (dalje u tekstu: **Uvjeti**) sastavni su i obavezni dio Ugovora i njime se utvrđuju prava i obveze ukoliko nisu definirana Ugovorom i/ili se pobliže pojašnjavaju. Ukoliko je Ugovorom ugovoren drugačiji model primjene pojedinog segmenta u odnosu na ove uvjete ugovora, primjenjuje se ugovoreno. Uvjeti su u skladu sa važećim zakonskim odredbama i reguliranim pravilima na tržištu plina.

Ako se pravni propisi na kojima se temelji ugovor o opskrbi promijene, ugovorne strane će raspraviti o potrebitosti izmjene i dopune ugovora.

Uvjeti ugovora stupaju na snagu 1.5.2020. godine i primjenjuju se na neodređeno vrijeme odnosno do promijene Općih uvjeta temeljem kojih su doneseni. Uvjeti ugovora objavljaju se na mrežnim stranicama Opskrbljivača (www.termoplín.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 vjerovnički odnosi.

Opskrbljivač se obvezuje staviti na raspolaganje i isporučiti plin do ugovorene količine, a Krajnji kupac obvezuje se na preuzimanje plina u ugovorenim količinama, i to na mjestima isporuke plina tijekom razdoblja isporuke isključivo radi zadovoljavanja svojih potreba za prirodnim plinom.

Opskrbljivač je član bilančne skupine, a Krajnji kupac je član njegove bilančne skupine. Dnevna i tjedna nominacija mora sadržavati planiranu dnevnu količinu plina izraženu u kWh, razrađenu po satima za sve točke isporuke za promatrano razdoblje. Ukoliko je ova odredba ugovorena Ugovorom, Krajnji kupac obvezan je dostavljati dnevnu nominaciju potrošnje plina sukladno internom protokolu Opskrbljivača.

▪ Cijena plina i ostala davanja

Potpisom Ugovora Krajnji kupac daje suglasnost Opskrbljivaču za sklapanje Ugovora o transportu plina i Ugovora o distribuciji plina sukladno ugovorenim količinama, mjesечноj dinamici i povijesnim podacima o potrošnji plina.

Cijena opskrbe plinom utvrđuje se sukladno tržišnim kretanjima, ugovorenoj cijeni s opskrbljivačem na veleprodajnoj razini i reguliranim tarifnim stawkama. Sastavni dio cijene opskrbe plinom je trošak ulaznog plina, trošak skladištenja sukladno Odluci o iznosu tarifnih stavki za skladištenje plina, trošak transporta plina sukladno Odluci o iznosu tarifnih stavki za transport plina, trošak distribucije plina sukladno Odluci o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina i opskrbna marža.

Trošak transporta i distribucije obračunat će se u ukupnu cijenu opskrbe prirodnim plinom koju ugovorom utvrđuju Opskrbljivač i Krajnji kupac, sukladno ugovorenom ili stvarnom trošku temeljem Odluke o visini tarifnih stavki za transport plina i Odluci o visini tarifnih stavki za distribuciju plina.

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

Očitanje mjernih uređaja i dostavu izmjerениh podataka Opskrbljivaču obavlja Operator distribucijskog sustava sukladno čl. 68. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava (dalje u tekstu: **Mrežna pravila**). 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 donju ogrjevnu vrijednost plina, izražen u kWh/m³, zaokruženo na šest decimalnih mjesta.

Obračun isporučenog plina obavlja Opskrbljivač na temelju potrošnje plina u obračunskom razdoblju, 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 podatak o potrošnji plina.

Ugovorenog obračunskog razdoblja iznosi jedan (1) mjesec.

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.

Očitanje mjernih uređaja i dostavu izmjerениh podataka Opskrbljivaču obavlja Operator distribucijskog sustava sukladno čl. 68. st. 4. i 7. Mrežnih pravila kako slijedi:

- ✓ Operator distribucijskog sustava obračunska mjerna mjesta tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4, TM5 očitava zadnjeg dana u mjesecu +/- šest dana.
- ✓ Operator distribucijskog sustava dužan je očitati obračunska mjerna mjesta tarifnog modela TM6, TM7, TM8 u 6 sati svakog dana
- ✓ Operator distribucijskog sustava svakodnevno (u 6, 12 i 20 sati) očitava obračunska mjerna mjesta TM9, TM10, TM11 i TM12.

Krajnji kupac može od Opskrbljivača izvan obračunskog razdoblja zatražiti kontrolno očitanje ili provjeru izvršenog obračuna što se smatra nestandardnom uslugom i naplaćuje se prema cjeniku za nestandardne usluge. Ukoliko je zahtjev Krajnjeg kupca bio opravdan ne naplaćuje se izrada kontrolnog obračuna, a ispravak obračuna provodi se do kraja tekućeg obračunskog razdoblja.

Krajnji kupac iz opravdanih razloga može zatražiti kontrolno ispitivanje ispravnosti plinomjera i druge mjerne opreme. Ako se kontrolnim ispitivanjem, osim u slučaju oštećenja iz čl. 65. st.2 Mrežnih pravila utvrdi neispravnost, troškove kontrolnog ispitivanja i zamjene opreme snosi Operator a, dok u protivnom troškove prema Cjeniku nestandardnih usluga snosi podnositelj zahtjeva tj. krajnji kupac.

Ukoliko Operatoru nije omogućen pristup obračunskom mjernom mjestu radi očitanja plinomjera Opskrbljivač će ispostaviti račun prema procijenjenim količinama na temelju potrošnje plina u istom razdoblju protekle godine, a Krajnji kupac se takav račun obvezuje prihvati i platiti u ugovorenom roku. Po primjeku podatka o stvarnom očitanju Opskrbljivač će izvršiti reobračun količina i izdati odobrenje ili terećenje.

Krajnji kupac dužan je omogućiti Operatoru pristup mjernom mjestu, a obračun plina na temelju procjene ili javljanja Krajnjeg kupca moguć je uzastopno dva puta. Nakon toga Operator obaviještava Opskrbljivača koji daje nalog za nastavak isporuke ili obustavu daljnje isporuke plina.

▪ Izdavanje računa

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 ugovorenom roku dospijeća. 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.

Krajnji kupac može podnijeti prigovor u skladu s čl. 24. Općih uvjeta koji mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Opskrbljivač će o prigovoru odlučiti sukladno zakonskoj proceduri. Prigovor Krajnjeg kupca ne odgađa plaćanje nespornog dijela računa.



TERMOPLIN d.d. VARAŽDIN

regionalni distributer

Krajnji kupac dužan je Opskrbljivaču dostaviti instrument osiguranja plaćanja (zadužnica, bankarska garancija i/ili novčani polog), sukladno odredbama Ugovora. Dostava sredstva osiguranja plaćanja predstavlja važan dio Ugovora. U slučaju nepoštivanja obveze dostavljanja osiguranja plaćanja, Opskrbljivač ima pravo obustaviti daljnju isporuku plina Krajnjem kupcu.

Za aktivirana (iskorištena) sredstva osiguranja plaćanja Krajnji kupac se obvezuje najkasnije u roku od deset (10) dana od dana aktiviranja osiguranja uručiti Opskrbljivaču novi instrument osiguranja plaćanja u iznosu aktiviranog.

Obveza plaćanja Krajnog kupca je izvršena na dan kada su novčana sredstva odobrena na žiro račun Opskrbljivača.

Krajnji kupac može izvan obračunskog razdoblja od Opskrbljivača zatražiti obračun isporučenog plina što se smatra izvanrednim obračunom i nestandardnom uslugom.

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.

▪ Postupanje u slučaju nepodmirivanja obveza

U slučaju nepoštivanja obveze plaćanja, Opskrbljivač će trenutno poslati pisano opomenu s rokom plaćanja dospjelih novčanih obveza. Ako Krajnji kupac ne izvrši plaćanje ni nakon isteka roka iz opomene Opskrbljivač ima pravo aktivirati dostavljeni instrument osiguranja plaćanja i najaviti obustavu isporuke plina za tri (3) dana. Ukoliko sve dospjele obveze nisu plaćene nakon isteka roka od tri (3) dana Opskrbljivač daje nalog Operatoru distribucijskog sustava da Krajnem kupcu obustavi daljnju isporuku plina.

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 podmirenja obveza, Operatoru naložiti nastavak isporuke plina osim ukoliko se Opskrbljivač i Krajnji kupac suglasno ne dogovore drugačije.

III. NAKNADA ZBOG NEUREDNOG PREUZIMANJA

Krajnji kupac dužan je pridržavati se ugovorene dinamike preuzimanja plina.

Ukoliko Krajnji kupac iz neopravdanih razloga ne preuzima količine koje je ugovorio, Krajnji kupac prihvata troškove i nadoknadu štete proizašle iz neodgovornog ponašanja.

U slučaju prijevremenog, jednostranog raskida Ugovora,iniciranog od strane Krajnog kupca iz bilo kojeg razloga, uključujući i promjenu opskrbljivača, Krajnji kupac dužan je podmiriti Opskrbljivaču naknadu u visini od 30% prosječne cijene opskrbe plinom na nepreuzete, a ugovorene količine plina.

Naknada za prijevremeni raskid Ugovora dospijeva na naplatu danom podnošenja zahtjeva za promjenu opskrbljivača ili danom podnošenja zahtjeva za raskid Ugovora.



Krajnji kupac potpisom Ugovora potvrđuje da je u cijelosti razumio pojam ugovorenih, a nepreuzetih količina plina. Krajnji kupac potpisom potvrđuje da se pojam ugovorenih, a nepreuzetih količina plina odnosi isključivo na razdoblje od trenutka raskida Ugovora pa do inicijalno ugovorenog roka trajanja Ugovora, neovisno o količini i dinamici više ili manje preuzetih količina plina u prethodnom razdoblju za vrijeme trajanja Ugovora.

Krajnji kupac obavezan je obavještavati o poremećajima u preuzimanju te rokovima i trajanjima prekida ili obustave preuzimanja plina. Ukoliko izostane obavještavanje, što za posljedicu prouzroči štetu ili trošak na poslovanju Opskrbljivača, isti ima pravo zahtijevati naknadu time prouzročene štete.

IV. INFORMIRANJE KRAJNJEK KUPCA

Opskrbljivač će informirati Krajnje 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 dospijeća 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 krajnog kupca,
 - Tarifni model dodijeljen obračunskom mjernom mjestu, za obračunsko mjerno mjesto na distribucijskom sustavu,
 - Identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mesta, identičnu oznaci navedenoj u registru obračunskih mjernih mesta,
 - 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 m³,
 - Obujam isporučenog plina, izražen u m³,
 - Donju ogrjevnu vrijednost isporučenog plina, izraženo u kWh/m³,
 - 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 mesta,
 - Faktore korekcije obujma isporučenog plina, ukoliko se isti primjenjuju,
 - Energiju isporučenog plina, izraženo u kWh,
 - Cijenu plina izraženu u kn/kWh, te ako je tako ugovoren, iznos fiksne naknade izražen u kn/obračunsko razdoblje,
 - Iznose naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima,
 - Ukupno obračunati iznos za isporučeni plin, izražen u kn,



- Informacija o mogućnosti i načinu dostave očitanja 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 opskrblijač
 - Način utvrđivanja stanja plinomjera i/ili drugih mjernih uređaja: očitanje operatora transportnog sustava, operatora distribucijskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava, očitanje krajnjeg kupca ili procjena operatora transportnog sustava, operatora distribucijskog sustava, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrblijača 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 opskrblijaču 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 opskrblijača 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 opskrblijača plinom, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava i operatora plinskog sustava na čiji je krajnji kupa priključen,
 - Informaciju da je Krajnji kupac dužan obavijestiti Operatara kada uoči neispravnost plinomjera,
 - Mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina,
 - Datum isteka ugovora o opskrbi plinom.
- dostavom podataka pismenim putem na temelju zahtjeva Krajnjeg kupca. Krajnji kupac pisanim putem na adresu Opiskrblijača, telefonom na broj: 042/231-444 ili e-mailom na adresu: info@termoplins.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.

Krajnji kupac ima pravo promijeniti Opiskrblijača bez naknade za povezane troškove postupka promjene opskrblijača. Pod povezanim troškovima postupka promjene opskrblijača ne podrazumijeva



se naknada zbog neurednog preuzimanja plina (toč. III. Uvjeta). 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 prihvati zahtjev za promjenu opskrbljivača. Postupak promjene opskrbljivača uređen je Općim uvjetima.

Na mrežnoj stranici Opskrbljivača (www.termoplin.com) objavljena je poveznica na mrežnu stranicu operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

V. ODREDBE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM

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).

Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnu vrijednost plina, odnosno na parametre standardne kvalitete plina. Standardna kvaliteta plina propisana je Prilogom br. 2 – Tablica 3. Općim uvjetima.

Pod standardnom kvalitetom plina smatra se obujam plina od 1m^3 pri apsolutnom tlaku plina 101.325 Pa (1,01325 bar) i temperaturi plina 288,15 K (15°C).

a)	Kemijski sastav, mol%		
	Metan (CH_4)	minimalno	85
	Etan (C_2H_6)	maksimalno	7
	Propan (C_3H_8) i viši ugljikovodici	maksimalno	6
	Inertni plinovi (N_2 i CO_2)	maksimalno	7
	Ugljični dioksid (CO_2)	maksimalno	2,5
	Kisik (O_2)	maksimalno	0,001
b)	Sadržaj sumpora, mg/m ³		
	Sumpor, ukupno (S)	maksimalno	30
	Sumporovodik i karbonil sulfid ukupno ($\text{H}_2\text{S}+\text{COS}$)	maksimalno	5
	Merkaptani (RSH)	maksimalno	6
c)	Gornja ogrjevna vrijednost Hg, kWh/m ³		
		minimalno	10,28
		maksimalno	12,75
d)	Donja ogrjevna vrijednost Hd, kWh/m ³		
		minimalno	9,25
		maksimalno	11,47
e)	Gornji Wobbe – indeks Wg, kWh/m ³		
		minimalno	12,75
		maksimalno	15,81
f)	Donji Wobbe – indeks Wg, kWh/m ³		
		minimalno	11,48
		maksimalno	14,23
g)	Relativna gustoća d		
		minimalno	0,56
		maksimalno	0,70
h)	Točka rosišta, C pri tlaku od 70 bar vode ugljikovodika		
			-8
			-2

I. Plin neodoriziran (osim plina u distribucijskom sustavu), bez mehaničkih primjesa, smola ili spojeva koji tvore smolu.

**▪ Način utvrđivanja kvalitete plina**

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 prisustovati uzimanju uzorka, ukoliko se kvaliteta plina prati uzimanjem uzorka.

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.

Operator će nakon isteka svakog polumjesečnog razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici privremene podatke o količinskim ponderiranim srednjim donjim ogrjevnom vrijednostima 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.

Operator će nakon isteka svakog mjesecnog razdoblja za to i sva prethodna mjeseca razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici pregled parametara kvalitete plina i pregled konačnih podataka o donjoj ogrjevnoj vrijednosti, i to najkasnije trećeg radnog dana nakon objave tih podataka na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava.

▪ Podnošenje prigovora

Krajnji kupac ima pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina Operatoru.

Operator će u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Krajnog 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

Nakon što Krajnji kupac zaprimi podatke Operatora Krajnji kupac može u dalnjem 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 Krajnog kupca. Uzorkovanje plina provodi se prema važećim normama za uzorkovanje plina, a podnositelj zahtjeva ima pravo prisustovati 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.

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.



▪ **Pouzdanost isporuke plina**

Pouzdanost isporuke obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem Operator osigurava pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.

▪ **Prigovor na neispravnost plinomjera i/ili druge mjerne opreme**

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.

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.

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, a Operator ili Opskrbljivač će isplatiti nadoknadu, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.

VI. VIŠA SILA

U pogledu isporuke i preuzimanja plina, Opskrbljivač se oslobađa odgovornosti za neispunjavanje, zakašnjelo ili nepotpuno ispunjenje svojih ugovornih obveza ako je došlo zbog slučaja više sile u kontekstu Zakona o energiji, a osobito zbog:

- elementarne nepogode (potres, poplava, udar munje, oluja, suša, djelovanje leda i dr.);
- epidemije;
- eksplozije koje nisu posljedica nepravilnog i nepažljivog rukovanja i koje se nisu mogle predvidjeti, a nisu posljedica dotrajalosti materijala i opreme te neadekvatnog održavanja;
- rat, pobuna ili sabotaža;
- kibernetički/internetski napad;
- odluke Vlade Republike Hrvatske iz Zakona o energiji, kao i svi drugi događaji više sile

U slučaju nastanka više sile ugovorna strana obvezna je odmah izvijestiti drugu o nastupu i prestanku djelovanja.

Nedostatak novca ili druge financijske imovine, financijska kriza, izvanredne vremenske prilike, te izmjene i dopune pravnih propisa, licenci, prava i sl. ne smatraju se višom silom u smislu ugovora o opskrbi plinom. Viša sila ne razrješava Ugovornu stranu od obveza plaćanja nastalih prije nastupa takvog događaja.

Za vrijeme trajanja više sile Krajni kupac pridržavat će se stupnjeva ograničenja i obustave korištenja prirodnog plina sukladno podzakonskim aktima kriznog stanja te Odluci o donošenju Plana intervencije o mjerama zaštite sigurnosti opskrbe plinom Republike Hrvatske (NN br. 78/14).

VII. OGRANIČENJE ILI OBUSTAVA ISPORUKE PLINA

Operator distribucijskog sustava u skladu s važećim odredbama Zakona o tržištu plina i Mrežnim pravilima ima pravo Krajnjem kupcu ograničiti ili obustaviti isporuku plina:

- u slučaju izravne ugroženosti života i zdravlja ljudi ili imovine te radi otklanjanja takvih opasnosti;
- radi planiranog održavanja ili rekonstrukcije distribucijskog sustava;
- radi otklanjanja kvarova na distribucijskom sustavu;
- kada uređaji priključeni na distribucijski sustav preuzimaju plin na način koji bi mogao ugroziti život i zdravlje ljudi ili imovine;
- u slučaju neovlaštene potrošnje plina;
- u slučajevima kad se korisnik sustava ili krajnji kupac ne pridržava svojih ugovornih obveza (plaćanja);
- kada ne omogući ovlaštenoj osobi operatora distribucijskog sustava pristup potreban za planirano održavanje ili rekonstrukciju priključka i obračunskog mjernog mesta;
- kada dva puta uzastopno ne omogući ovlaštenoj osobi operatora distribucijskog očitanje plinomjera i druge mjerne opreme;
- po nalogu opskrbljivača plinom

VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

▪ Javna objava

Uvjeti ugovora i njegove izmjene donose se u skladu s odredbama Općih uvjeta opskrbe plinom te se na primjereno način javno objavljaju, na mrežnoj stranici Opskrbljivača, 15 dana prije početka primjene ili u drugom propisanom roku.

▪ Pravo i uvjeti raskida Ugovora

Krajnji kupac može pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otakzni rok od 15 dana. Opskrbljivač će prihvati zahtjev za raskid Ugovora ukoliko Krajnji kupac na dan raskida Ugovora ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz Ugovora.

Ako Krajnji kupac nije raskinuo Ugovor sukladno gore navedenim uvjetima i/ili nije omogućio očitanje 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 Operatara i zatražiti s danom raskida Ugovora očitanje stanja plinomjera te obustavu isporuke plina, a temeljem očitanja 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

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 upravnom postupku, ili kada je zakonom propisana sudska ili druga pravna zaštita, može Opskrbljivaču i Operatoru izjaviti prigovor na njegov rad u pisanim obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje.



Prigovor se može izjaviti osobito na:

- neizvršavanje obveze obavljanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
- neizvršavanje obveze pravovremenog informiranja krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,
- sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
- neispunjavanje odredbi ugovora ,
- propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
- promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno ovim Općim uvjetima,
- neisplaćivanje nadoknade na zahtjev krajnjeg kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. ovih Općih uvjeta.

Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

Opskrbljivač ili Operator odlučuje o prigovoru sukladno odredbama zakona o tržištu plina, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanim 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 prihvata u cijelosti. Ako ugovorne strane ne mogu ugovorne odnose rješiti međusobnim sporazumom, u slučaju spora ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Varaždinu

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 prihvata u cijelosti. Ukoliko je Ugovorom ugovoren drugačiji model primijene pojedinog segmenta ovih ugovornih uvjeta, primarno se primjenjuje ugovoreno.

Direktor:

Nevenka Grbac, dipl.oec.



»TERMOPLIN« d.d.
VARAŽDIN
V Špinčića 78 3