

**UVJETI UGOVORA O OPSKRBI PLINOM
KRAJNJEG KUPCA KUĆANSTVO**

Osijek, srpanj 2026.

Na temelju važećeg Zakona o tržištu plina i Općih uvjeta opskrbe plinom HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o., Ulica cara Hadrijana 7, 31000 Osijek kao opskrbljivač plinom donio je u srpnju 2026. godine:

UVJETE UGOVORA O OPSKRBI PLINOM KRAJNJEG KUPCA KUĆANSTVO

I Opće odredbe

Članak 1.

(1) Ovim Uvjetima ugovora o opskrbi plinom krajnjeg kupca kućanstvo (u daljnjem tekstu: Uvjeti ugovora) uređuju se međusobni odnosi između HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o., Ulica cara Hadrijana 7, 31000 Osijek kao opskrbljivača plinom (u daljnjem tekstu: opskrbljivač plinom) i krajnjeg kupca (u daljnjem tekstu: krajnji kupac) u vezi uvjeta opskrbe plinom, kvalitete opskrbe plinom, vremena i mjesta isporuke prirodnog plina, količine i cijene prirodnog plina, načina obračuna i plaćanja isporučenog plina, mjera zaštite kupca, trajanja, izmjene i raskida ugovora, rješavanja sporova, te svih ostalih prava i obveza opskrbljivača plinom i krajnjeg kupca u okviru opskrbe plinom sukladno Zakonu o tržištu plina i Općim uvjetima opskrbe plinom.

(2) Ovi Uvjeti ugovora sastavni su dio Ugovora o opskrbi plinom (u daljnjem tekstu: Ugovor), a primjenjuju se na sve sklopljene Ugovore.

(3) Potpisivanjem Ugovora krajnji kupac potvrđuje da je upoznat s odredbama Ugovora i Uvjeta ugovora te da na iste u cijelosti pristaje.

(4) U slučaju nesuglasnosti između Ugovora i Uvjeta ugovora odredbe Ugovora biti će mjerodavne.

(5) 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.

(6) Ovi se Uvjeti ugovora temelje na trenutno važećim zakonima i podzakonskim aktima koji reguliraju energiju i tržište plina.

Ugovor o opskrbi plinom

Članak 2.

(1) Ugovor sklapa opskrbljivač plinom i krajnji kupac koji koristi opskrbu plinom tržišne usluge opskrbe plinom.

(2) U slučaju da 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) Ukoliko nije moguće sklopiti Ugovor s vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline, opskrbljivač plinom može se krajnjim korisnikom koji je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline sklopiti privremeni Ugovor 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.

(4) Krajnji kupac može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti Ugovor samo s jednim opskrbljivačem.

(5) Opskrbljivač plinom objaviti će tipski ugovor o opskrbi plinom na svojim mrežnim stranicama.

(6) Ugovor o opskrbi plinom za obračunsko mjerno mjesto sklapa se na neodređeno vrijeme.

(7) Ugovor, zajedno s Uvjetima ugovora, sadrži ime i prezime, osobni identifikacijski broj i kontaktne podatke ugovorenih strana, predmet ugovora, mjesto isporuke plina, identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta, broj energetske suglasnosti i priključni kapacitet obračunskog mjernog mjesta, naziv operatora 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 3.

(1) Opskrbljivač plinom opskrbljuje plinom kupca iz kategorije kućanstvo u skladu s Ugovorom i Ugovornim uvjetima odnosno zakonom i podzakonskim aktima na tržištu plina.

(2) Opskrbljivač plinom dužan je krajnjem kupcu naplaćivati isporučeni plin u skladu s Ugovorom odnosno ugovorenom cijenom.

(3) Opskrbljivač plinom dužan je na primjeren način javno objavljivati uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, vezano na dio cijene koji se regulira odnosno iznos primjenjivih tarifnih stavki te ih na primjeren način javno objaviti najmanje sedam dana prije početka primjene.

(4) O svakoj promjeni uvjeta ugovora o opskrbi plinom, 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 i to pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektroničkim putem, sukladno odredbama važećih Općih uvjeta opskrbe plinom. Opskrbljivač je dužan, u slučaju da su novi uvjeti nepovoljniji od uvjeta pod kojima je ugovor sklopljen, upoznati krajnjeg kupca o njegovom pravu na jednostrani prijevremeni raskid ugovora o opskrbi prirodnim plinom bez plaćanja naknade ili bilo kakvih drugih troškova, u roku od 14 dana od zaprimanja obavijesti. Nepovoljniji uvjeti 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.

(5) Opskrbljivač plinom dužan je osigurati kvalitetu plina i kvalitetu usluge u skladu odredbama Općih uvjeta opskrbe plinom.

(6) Opskrbljivač plinom dužan je održavati parametre kvalitete opskrbe plinom kupca u skladu s aktom iz članka 95. Zakona o tržištu plina.

(7) Osim dužnosti iz stavaka 1. do 6. ovog članka, opskrbljivač plinom dužan je ispuniti i ostale obveze propisane Zakonom o tržištu plina i Općim uvjetima opskrbe plinom.

Obveze krajnjeg kupca

Članak 4.

(1) Krajnji kupac odgovoran je za korištenje plina u skladu s odredbama Zakona o tržištu plina, Općih uvjeta opskrbe plinom i Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.

(2) Krajnji kupac dužan je imati važeći Ugovor za svako pojedino obračunsko mjerno mjesto.

(3) Krajnji kupac obavezuje se 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 utvrđivanja 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 ispostavljeni račun u slučaju razlike obračunatog i stvarnog stanja plinomjera od pet ili više posto za to obračunsko razdoblje.

(5) 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 odnosno krajnji je kupac odgovoran za sigurnost, pogon i tehničku ispravnost plinske instalacije i plinskog uređaja.

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

(7) Krajnji kupac ima obveze utvrđene Zakonom o tržištu plina, Općim uvjetima opskrbe plinom, Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu te Zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetske djelatnosti i tržište plina, područje mjerenja, kao i propisima donesenim na temelju tih Zakona.

II Uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina

Cijena plina i ostala davanja propisana posebnim propisima

Članak 5.

(1) Cijena plina koju opskrbljivač plinom obračunava, a krajnji kupac plaća određena je Ugovorom između kupca i opskrbljivača plinom odnosno Cjenikom koji je sastavni dio Ugovora (priložen uz Ugovor i/ili objavljen na web stranici opskrbljivača plinom), a koji je na snazi u trenutku isporuke plina.

(2) Ugovorom određena cijena plina u sebi obuhvaća trošak nabave plina, trošak distribucije plina (tarifne stavke Ts1dis i Ts2dis) te trošak opskrbe plinom i utvrđuje se prema tarifnom modelu obračunskog mjernog mjesta.

(3) Trošak nabave plina (EUR/kWh) određuje se prema Odluci opskrbljivača. Trošak distribucije plina koji se sastoji od iznosa tarifne stavke za distribuiranu količinu plina Ts1dis (EUR/kWh) i iznosa fiksne mjesečne naknade Ts2dis (EUR) koja se uvećava za troškove postupka ispitivanja nepropusnosti i ispravnosti plinske instalacije u iznosu od 0,40 eura po obračunskom mjernom mjestu, za svaki tarifni model utvrđen je Odlukom o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina koju donosi Hrvatska energetska regulatorna agencija. Trošak opskrbe plinom (EUR/kWh) za pojedinu regulacijsku godinu određuje se prema Odluci opskrbljivača. Tarifna stavka za distribuiranu količinu plina (Ts1dis) je promjenjiva i različita ovisno o adresi obračunskog mjernog mjesta, tj. operatoru distribucijskog sustava. Tarifna stavka za fiksnu mjesečnu naknadu (Ts2dis) namijenjena je pokrivanju pripadajućeg

dijela fiksnih troškova obavljanja distribucije plina, vezanih za obračunsko mjerno mjesto. Trošak nabave plina i trošak opskrbe plinom iskazuju se zajedno u Cjeniku tržišne usluge opskrbe plinom.

(4) Krajnji kupac se obvezuje platiti isporučeni prirodni plin za obračunsko razdoblje temeljem cijene plina iz stavka 1. ovog članka te davanja propisanih posebnim propisima, odnosno PDV-a.

(5) Nestandardne usluge koje pruža operator distribucijskog sustava određene su Cjenikom nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava, a važeći je Cjenik operator distribucijskog sustava dužan objaviti na svojim mrežnim stranicama najmanje sedam dana prije početka primjene.

Način utvrđivanja obračuna isporučenog plina

Članak 6.

(1) Količina plina je obujam plina protekao kroz obračunsko mjerno mjesto, pri standardnim uvjetima, utvrđen prema pravilima iz Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, te izražen u m³, kao cjelobrojna vrijednost.

(2) Mjerenje količine plina obavlja se plinomjerom na obračunskom mjernom mjestu krajnjeg kupca, a količina isporučenog plina na obračunskom mjernom mjestu utvrđuje se temeljem očitavanja, te se očitana vrijednost korigira primjenom faktora korekcije prema temperaturi i tlaku u skladu s Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava.

(3) Očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme obavlja operator distribucijskog sustava, u skladu s odredbama Zakona o tržištu plina, Općih uvjeta opskrbe plinom i Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu.

(4) Operator distribucijskog sustava dužan je očitati obračunska mjerna mjesta tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 zadnjeg dana u mjesecu $\pm$ šest dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati $30 \pm$ tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti opskrbljivaču plinom kao korisniku sustava do osmog dana u narednom mjesecu.

(5) Iznimno od stavka 4. ovoga članka, za obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo, operator distribucijskog sustava dužan je očitati i dostaviti podatke o očitavanju opskrbljivaču plinom kao korisniku sustava: - zadnjeg dana tromjesečnog razdoblja $\pm$ 15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati $90 \pm$ tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava do 20. dana u narednom mjesecu ili - zadnjeg dana šestomjesečnog razdoblja $\pm$ 15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati $180 \pm$ tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava do 20. dana u narednom mjesecu.

(6) 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 $365 \pm$ tri dana od dana zadnjeg godišnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta.

Članak 7.

(1) 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.

(2) Potrošnja plina iz prethodnog stavka je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je opskrbljivaču plinom dostavio operator distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava. Podatke o potrošnji plina operator distribucijskog sustava utvrđuje na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od krajnjeg kupca.

(3) Operator distribucijskog sustava dužan je na zahtjev i trošak krajnjeg kupca ili opskrbljivača plinom očitati stanje plinomjera, što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

(4) U slučaju da ne raspolaže podacima o količini plina isporučenoj na obračunskom mjernom mjestu temeljem očitavanja ili prihvaćenih podataka o očitavanju zaprimljenih od strane krajnjeg kupca, operator distribucijskog sustava ima pravo procijeniti količinu plina isporučenu u obračunskom razdoblju, na način da za procjenu koristi potrošnju plina razmjerno broju dana od zadnjeg očitavanja, uzimajući u obzir prosječnu potrošnju plina na obračunskom mjernom mjestu iz odgovarajućeg obračunskog razdoblja od najviše tri godine i odnos ulaznih količina plina u distribucijski sustav u razdoblju za koje se procjenjuje potrošnja i odabranom obračunskom razdoblju prema kojem se procjenjuje potrošnja.

(5) Operator distribucijskog sustava količinu plina isporučenu na obračunskom mjernom mjestu može procijeniti najviše dva puta uzastopno.

(6) U slučaju da opskrbljivač plinom nema dostavljene podatke o potrošnji plina od operatora distribucijskog sustava u propisanim rokovima, opskrbljivač plinom ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje. Opskrbljivač plinom ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje samo u slučaju ako operator plinskog sustava ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava ne dostavi podatak o potrošnji do osmog dana u

narednom mjesecu za krajnje kupce koji nisu iz kategorije kućanstvo, odnosno do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce iz kategorije kućanstvo.

(7) Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina i iznosa ogrjevnje vrijednosti, utvrđeno prema odredbama važećih Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh.

(8) Iznos ogrjevnje vrijednosti iz prethodnog stavka ovog članka odnosi se na gornju ogrjevnu vrijednost plina, izraženu u kWh/m³, zaokruženu na šest decimalnih mjesta.

(9) Obračunsko razdoblje iz stavka 1. ovog članka može iznositi jedan mjesec, tri ili šest mjeseci.

Obračun i naplata isporučenog plina

Članak 8.

(1) Kod obračuna isporučenog plina za krajnjeg kupca opskrbljivač plinom primjenjuje cijenu plina, naknade i ostala davanja, utvrđenih sukladno Ugovoru, u skladu s člankom 5. ovih Uvjeta ugovora.

(2) Obračun isporučenog plina i 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.

(3) Opskrbljivač plinom dužan je račun za isporučeni plin iz članka 7. stavka 1. ovih Uvjeta ugovora ispostaviti po isteku obračunskog razdoblja, koji račun mora sadržavati podatke iz članka 23. Općih uvjeta opskrbe plinom. Račun se ispostavlja sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od sedam dana od zaprimanja podatka o potrošnji plina s rokom dospelja od najmanje deset dana od dana ispostavljanja računa.

(4) Ukoliko krajnji kupac ne zaprimi račun za isporučeni plin i o tome obavijesti opskrbljivača plinom, opskrbljivač će mu bez odlaganja i bez naknade izdati presliku računa.

Članak 9.

(1) Opskrbljivač plinom utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje, u slučaju da obračunsko razdoblje iz članka 7. stavka 7. ovih Uvjeta ugovora iznosi tri ili šest mjeseci, na temelju procijenjene potrošnje plina za obračunsko mjerno 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.

(2) Opskrbljivač plinom dužan je mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin iz stavka 1. ovog članka ispostaviti krajnjem kupcu koji koristi opskrbu plinom s rokom dospelja pojedine mjesečne novčane obveze do 15. dana narednog mjeseca, odnosno za prvu mjesečnu novčanu obvezu u obračunskom razdoblju s rokom dospelja računa za isporučeni plin za prethodno obračunsko razdoblje.

(3) U slučaju da za obračunsko mjerno mjesto nisu raspoloživi ili primjenjivi podaci o povijesnoj potrošnji plina, potrošnju plina iz stavka 1. ovoga članka sporazumno utvrđuju opskrbljivač plinom i krajnji kupac, na temelju očekivane mjesečne potrošnje plina.

(4) Krajnji kupac ima pravo s opskrbljivačem plinom ugovoriti utvrđivanje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin na temelju mjesečnih očitavanja stanja plinomjera od strane krajnjeg kupca.

(5) Ukoliko krajnji kupac ne zaprimi mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin i o tome obavijesti opskrbljivača plinom, opskrbljivač će mu bez odlaganja i bez naknade ponovno izdati mjesečne novčane obveze.

Članak 10.

(1) Opskrbljivač plinom dužan je krajnjem kupcu omogućiti plaćanje novčanih obveza za isporučeni plin na odgovarajućem prodajnom mjestu, bez naknade za povezane troškove naplate.

Članak 11.

(1) Krajnjem kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, opskrbljivač plinom će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze s rokom od najmanje deset dana, a opomena mora sadržavati 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.

(2) Ukoliko krajnji kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene iz stavka 1. ovoga članka, opskrbljivač plinom 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.

(3) Ukoliko niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina iz stavka 2. ovoga članka krajnji kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, opskrbljivač plinom ima pravo od operatora distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac zatražiti obustavu isporuke plina.

(4) Iznimno od stavka 2. i 3. ovoga članka, opskrbljivač plinom nema pravo zatražiti obustavu isporuke plina za krajnjeg kupca koji ima status ugroženog kupca.

(5) U slučaju obustave isporuke plina, nakon što je krajnji kupac za obračunsko mjerno mjesto podmirio dospelje novčane obveze iz opomene iz stavka 2. ovoga članka i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, opskrbljivač plinom je dužan u roku od jednog radnog dana od dana podmirjenja obveza operatoru distribucijskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac naložiti nastavak isporuke plina.

(6) Obveza plaćanja krajnjeg kupca, ako se plaća posredovanjem banke ili druge pravne osobe, smatrati će se izvršenom kada banci odnosno spomenutoj pravnoj osobi stigne novčana doznaka u korist opskrbljivača plinom. Ako je bilo koje plaćanje dospjelo na dan koji nije radni dan, tada se ono smatra dospjelim prvog sljedećeg radnog dana.

III Informiranje krajnjeg kupca

Članak 12.

(1) Krajnji kupac je ovlašten zatražiti informacije o važećim cijenama plina, primjenjivim naknadama, potrošnji i troškovima, kao i bilo koje druge informacije koje je opskrbljivač plinom dužan staviti na raspolaganje krajnjem kupcu u skladu s odredbama Zakona o tržištu plina i podzakonskih propisa, upućivanjem zahtjeva u pisanom obliku na adresu sjedišta opskrbljivača plinom, telefonskim putem ili putem elektroničke pošte na adresu: www.hep.hr/hepopskrbaplinom/.

(2) Opskrbljivač plinom će zatražene podatke dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku u roku od 15 dana od zaprimanja zahtjeva krajnjeg kupca.

(3) Opskrbljivač plinom informirati će krajnjeg kupca o mogućnostima 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.

Članak 13.

(1) Opskrbljivač plinom dužan je 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. Cjenik nestandardnih usluga jednak je Cjeniku za javnu uslugu opskrbe plinom..

(2) Opskrbljivač plinom 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.

(3) Opskrbljivač plinom dužan je izdati račun za isporučeni plin koji je usklađen s propisanim minimalnim sadržajem prema odredbama važećih Općih uvjeta opskrbe plinom.

(4) Opskrbljivač plinom 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 je utvrđena potrošnja plina za svaki mjesec, informaciju o pravu krajnjeg kupca na promjenu opskrbljivača, informaciju o pravu krajnjeg kupca na povratak na opskrbu plinom, informaciju o pravu krajnjeg kupca na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane opskrbljivača plinom i operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen, informaciju da je krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera, mjera za učinkovito i sigurno korištenje plina te datum isteka ugovora o opskrbi plinom.

(5) Krajnji kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na promjenu opskrbljivača bez naknade za povezane troškove postupka promjene opskrbljivača sukladno Zakonu o tržištu plina i Općim uvjetima opskrbe plinom. Postupak promjene opskrbljivača uređen je Općim uvjetima opskrbe plinom, a na mrežnim stranicama opskrbljivača plinom <https://www.hep.hr/plin> objavljena je poveznica na mrežnu stranicu operatora tržišta plina kojom se omogućuje preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

IV Kvaliteta opskrbe plinom

Članak 14.

(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) U odnosu na kvalitetu opskrbe plinom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta opskrbe plinom i Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.

(3) Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnju vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina.

(4) 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 plinom ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta opskrbe plinom.

(5) 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 plinom ili krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.

(6) 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 plinom ili krajnjem kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.

(7) Krajnji kupac i opskrbljivač plinom imaju pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti, te na njihov zahtjev pravo na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, u skladu s Prilogom 2. Tablicom 2. Općih uvjeta opskrbe plinom.

(8) Opskrbljivač plinom dužan je do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.

Članak 15.

(1) Način utvrđivanja kvalitete plina i objava izvještaja operatora distribucijskog sustava o kvaliteti plina utvrđeni su člankom 57. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.

(2) Krajnji kupac ili opskrbljivač plinom imaju pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina operatoru distribucijskog sustava.

(3) Operator distribucijskog sustava dužan je 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.

(4) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podatka o utvrđenim parametrima kvalitete plina iz prethodnog stavka, dostaviti krajnjem kupcu podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

(5) Nakon što krajnji kupac zaprimi podatke operatora distribucijskog sustava, krajnji kupac može u daljnjem roku od osam dana podnijeti operatoru distribucijskog sustava zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.

(6) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva iz prethodnog stavka ovog članka organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu krajnjeg kupca.

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

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

(9) Ako se nakon provedenog postupka utvrdi da je bilo koji parametar kvalitete plina izvan standardne kvalitete plina propisane Općim uvjetima opskrbe plinom, 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.

Članak 16.

(1) Krajnji kupac može izvan obračunskog razdoblja od opskrbljivača plinom zatražiti provedbu obračuna isporučenog plina, što se smatra izvanrednim obračunom.

(2) Krajnji kupac može od opskrbljivača plinom zatražiti provjeru izvršenog obračuna isporučenog plina u roku od pet dana od dana zaprimanja računa, što se smatra kontrolnim obračunom.

(3) Zahtjev iz prethodnog stavka ovoga članka ujedno se smatra i zahtjevom za ispravak računa, a ako je bio opravdan, opskrbljivač plinom ne smije naplatiti izradu kontrolnog obračuna isporučenog plina.

(4) Opskrbljivač plinom dužan je, u slučaju opravdanosti zahtjeva iz stavka 2. ovog članka, izvršiti ispravak računa i dostaviti ga krajnjem kupcu u roku deset dana od dana zaprimanja zahtjeva, bez naplaćivanja naknade.

Članak 17.

(1) Krajnji kupac dužan je bez odlaganja obavijestiti operatora distribucijskog sustava o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjernom mjestu sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava.

(2) Pod neispravnim plinomjerom smatra se plinomjer kod kojeg brojčanik miruje dok se koristi plin ili su vidljiva mehanička oštećenja plinomjera.

(3) 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.

(4) 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 plinskog distribucijskog sustava, kada trošak zamjene snosi krajnji kupac.

(5) Ukoliko operator distribucijskog sustava utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna, regulacijska ili sigurnosna oprema u ispravnom stanju, može na zahtjev i o trošku krajnjeg kupca zamijeniti i takav plinomjer, mjernu, regulacijsku ili sigurnosnu opremu, što se naplaćuje prema Cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

(6) 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 ovjerenoj oznaci ili oštećenom plinskom ormariću.

(7) Krajnji kupac može iz opravdanih razloga zatražiti izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme.

V Podnošenje i rješavanje prigovora krajnjeg kupca

Članak 18.

(1) Krajnji kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji opskrbljivača plinom može opskrbljivaču plinom, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje opskrbljivača plinom, izjaviti prigovor u pisanom obliku, na sve okolnosti u svezi s opskrbom plinom, u skladu s člankom 24. Općih uvjeta opskrbe plinom.

(2) Krajnji kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji operatora distribucijskog sustava može operatoru distribucijskog sustava, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje operatora distribucijskog sustava, izjaviti prigovor u pisanom obliku, a osobito u slučaju propuštanja nastavka isporuke plina u propisanim rokovima.

(3) Prigovor može biti dostavljen opskrbljivaču plinom poštom, elektroničkom poštom ili osobno u poslovnim prostorima opskrbljivača plinom.

(4) Prigovor mora sadržavati podatke za identifikaciju krajnjeg kupca, obračunskog mjernog mjesta i ugovora, opis prigovora te činjenice i dokaze na kojima je utemeljen.

(5) Ukoliko prigovor ne sadrži podatke u vezi identifikacije krajnjeg kupca, smatrati će se nepodobnim za postupanje.

(6) Opskrbljivač plinom dužan je odlučiti o prigovoru krajnjeg kupca u roku od 15 dana od dana primitka prigovora, bez naplaćivanja naknade, te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku.

(7) Ako po odluci opskrbljivača plinom ili operatora distribucijskog sustava krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem opskrbljivača plinom 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 plinom ili operatora distribucijskog sustava.

VI Prestanak i raskid Ugovora

Članak 19.

(1) Ugovor prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, raskida ugovora ili nastupa drugih okolnosti za prestanak ugovora, propisanim odredbama Zakona o tržištu plina i Općih uvjeta opskrbe plinom.

(2) Opskrbljivač plinom dužan je po saznanju o prestanku Ugovora obavijestiti operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca i zatražiti obustavu isporuke plina.

(3) Po prestanku Ugovora, neovisno iz kojeg razloga, krajnji kupac je obavezan podmiriti opskrbljivaču plinom sve troškove isporučenog plina po cijeni određenoj u članku 5. Uvjeta ugovora, kao i sve eventualne troškove koje je opskrbljivač plinom imao vezano uz opskrbu plinom do trenutka prestanka Ugovora.

Članak 20.

(1) Ugovor se raskida podnošenjem pisanog zahtjeva za raskid ugovora od strane krajnjeg kupca, uz otkazni rok od 15 dana i ukoliko krajnji kupac ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz primjene Ugovora.

(2) Opskrbljivač plinom dužan je nakon što zaprimi zahtjev za raskid ugovora u roku od osam dana obavijestiti operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto krajnjeg kupca 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.

(3) U slučaju da krajnji kupac nije raskinuo ugovor sukladno uvjetima iz stavka 1. ovog članka i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega opskrbljivač plinom nije mogao ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.

(4) Odredbe o raskidu ugovora iz stavka 1., 2., i 3. ovog članka ne primjenjuju se u slučaju provođenja postupka promjene opskrbljivača.

Članak 21.

(1) Osim navedenog u članku 19., ugovor se raskida i u slučaju promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline, pri čemu je krajnji kupac kao dotadašnji vlasnik dužan u roku od 30 dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, te s novim vlasnikom suglasno utvrditi stanje plinomjera.

(2) U slučaju da krajnji kupac ne postupi prema stavku 1. ovog članka, opskrbljivač plinom može na zahtjev novog vlasnika, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom sklopiti ugovor.

(3) Obračun na temelju očitavanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa opskrbljivača plinom s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline.

(4) Ako novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline ne sklopi ugovor, opskrbljivač plinom može od operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac zatražiti obustavu isporuke plina.

VII Ostale odredbe

Članak 22.

(1) Opskrbljivač plinom kao energetski subjekt u obavljanju svoje djelatnosti ne odgovara za štetu drugim energetskim subjektima i korisnicima usluga u slučaju nastanka više sile.

(2) Slučajevima više sile, u smislu važećeg 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. To 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. ovoga Zakona, kao i svi drugi događaji i okolnosti za koje u slučaju dvojbe arbitraža odluči da se radi o višoj sili.

(3) U slučaju kriznog stanja na pouzdanost opskrbe prirodnim plinom primijeniti će se mjere ministarstva nadležnog za energetiku.

Članak 23.

(1) Sve eventualne sporove koje proizađu iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorene strane će nastojati riješiti mirnim putem.

(2) U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorene strane ugovoraju nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu opskrbljivača plinom.

Članak 24.

(1) Izmjene i dopune odnosno promjene Uvjeta ugovora opskrbljivač plinom donijeti će u skladu s člankom 63. točkom 8. Zakona o tržištu plina te na primjeren način javno objaviti, 15 dana prije početka njihove primjene objavom na internetskim stranicama opskrbljivača www.hep.hr/plin.

VIII Završne odredbe

Članak 25.

(1) Ukoliko neka od odredbi Ugovora ili Uvjeta Ugovora postane nevažeća zbog izmjene zakona i/ili podzakonskih propisa, sve ostale odredbe Ugovora i/ili Ugovornih uvjeta ostaju na snazi i proizvode pravne učinke, a umjesto nevažeće odredbe primjenjuje se odredba važećeg zakona i/ili podzakonskog propisa.

(2) Na sve što nije uređeno ovim Uvjetima, odredbama Ugovora i važećim propisima koji reguliraju tržište plina primjenjuje se Zakon o obveznim odnosima i drugi pozitivni propisi koji uređuju takve ili slične odnose.

Članak 26.

(1) Opskrbljivač plinom obrađuje osobne podatke krajnjeg kupca navedene u Ugovoru u svrhu sklapanja i izvršenja Ugovora, identifikacije, administracije obračuna i izdavanja računa za ugovorene usluge.

(2) Opskrbljivač plinom prilikom obrade osobnih podataka postupi 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 osobnih podataka, GDPR).

(3) Davanje traženih osobnih podataka je ugovorena obveza, i isti su neophodni za sklapanje i izvršavanje Ugovora sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom.

(4) Krajnji kupac se o detaljima u vezi osiguranja privatnosti, obrade, korištenja i zaštite osobnih podataka krajnjeg kupca, kao i prava krajnjeg kupca može informirati kod opskrbljivača plinom.

(5) Prigovor na korištenje i obradu osobnih podataka krajnji kupac može podnijeti izravno opskrbljivaču plinom pisanim putem ili preko e-mail adrese www.hep.hr/hepopskrbaplinom/.

Članak 27.

(1) Ovi Uvjeti ugovora doneseni su srpnja 2026. godine i objavljeni su na web stranici opskrbljivača plinom www.hep.hr/hepopskrbaplinom/.

(2) Ovi Uvjeti ugovora stupaju na snagu 15 dana od dana objave.

Osijek, u srpnju 2026.

Direktor

Branimir Vuković dipl.oec.
HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o.


HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o.
Osijek 3