

**UGOVORNI UVJETI OPSKRBLJIVAČA PLINOM
HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o.**

Osijek, lipanj 2026.

Na temelju članka 63., točke 8. Zakona o tržištu plina (Narodne novine br. 18/18, 23/20) i članka 4., točke 6. Općih uvjeta opskrbe plinom (Narodne novine br. 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22, 68/23), HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o. u svojstvu opskrbljivača plinom, donosi poslovni akt

UGOVORNI UVJETI OPSKRBLJIVAČA PLINOM HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o.

I. Opće odredbe

Članak 1.

- (1) Ove Ugovorne uvjete opskrbljivača plinom (dalje u pisanju *Uvjeti*) HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o. donosi u svojstvu pravne osobe koja obavlja energetske djelatnosti opskrbe plinom (dalje u pisanju *Opskrbljivač*), za koju ima dozvolu broj 030070500-0342/07-1/22 izdanu od Hrvatske energetske regulatorne agencije (dalje u pisanju *HERA*).
- (2) Ovi su *Uvjeti* sastavni dio ugovora o opskrbi plinom (dalje u pisanju *Ugovor*) koji *Opskrbljivač* zaključuje s krajnjim kupcem plina (dalje u pisanju *Kupac*).
- (3) *Kupac* ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača plinom, što uključuje i pravo na besplatnu promjenu opskrbljivača.
- (4) Plin se isporučuje *Kupcu* na osnovi *Ugovora* koji mora biti zaključen u pisanom obliku te pravovaljano potpisan i ovjeren od ovlaštenih osoba obje ugovorne strane.
- (5) Svako preuzimanje plina bez sklopljenog *Ugovora* ili nakon raskida *Ugovora* smatrat će se neovlaštenom potrošnjom plina.

Članak 2.

- (1) Izrazi te kratice (pisane velikim kosim slovima) kojima se koristi u ovim Uvjetima imaju sljedeća značenja:

1. **Bilančna skupina (BS)** – skupina s jednim ili više sudionika tržišta plina unutar koje se uravnotežuje količina plina koja se predaje u i preuzima iz transportnog sustava.
2. **Gornja ogrjevna vrijednost (H_g)** – Gornja ogrjevna vrijednost (H_g) je toplina oslobođena pri izgaranju goriva, nakon čega se dodatno iskorištava toplina kondenzacije vodene pare iz dimnih plinova, odnosno to je najveća moguća energija koja se može dobiti izgaranjem nekog goriva. Mjerenja se obično vrše na temperaturi 25 °C.
3. **Javna usluga** – usluga koja se pruža prema reguliranim uvjetima: dostupnost svima prema jednakim uvjetima, regulirana prava i obveze isporučitelja/primatelja usluge i regulirani način izračunavanja cijene usluge. *HERA* propise o regulaciji objavljuje u Narodnim novinama RH i na svojoj internetskoj stranici www.hera.hr.
4. **Kućanstva** – krajnji kupci koji se plinom koriste samo za vlastite potrebe u kućanstvu.
5. **Nominacija** – najava količine plina za bilančnu skupinu za naredni plinski dan koju korisnici transportnog sustava, odnosno članovi bilančne skupine, namjeravaju predati u plinski sustav i/ili preuzeti iz plinskog sustava.
6. **Obračunsko mjerno mjesto (OMM)** – mjesto primopredaje plina na kojem se utvrđuje potrošnja plina.
7. **Operator distribucijskog sustava (ODS)** – pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost distribucije plina od mjesta ulaza plina u distribucijski sustav do mjesta izlaza plina iz distribucijskog sustava.
8. **Operator transportnog sustava (OTS)** – pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost transporta plina.
9. **Opskrbljivač plinom (Opskrbljivač)** – pravna ili fizička osoba koja obavlja djelatnost opskrbe plinom.
10. **Plinovod** – cjevovodni dio transportnog/distribucijskog sustava koji služi za prijenos plina od ulaza u transportni/distribucijski sustav do izlaza iz transportnog/distribucijskog sustava, uključivo i opremu koja je na njemu ugrađena.
11. **Plinska godina** – razdoblje koje počinje u 6:00 sati 1. listopada tekuće godine i traje do 6:00 sati 1. listopada iduće godine.
12. **Plinski dan** – razdoblje od 24 sata koje počinje u 6:00 sati tekućeg dana i traje do 6:00 sati narednog dana.
13. **Plinski mjesec** – vrijeme od 6:00 sati prvog plinskog dana u kalendarskom mjesecu do 6:00 sati prvog plinskog dana sljedećeg kalendarskog mjeseca.
14. **Prirodni plin (plin)** – plinska smjesa ugljikovodika, koju uglavnom sačinjava metan, etan i propan, kvalitete određene u Općim uvjetima opskrbe plinom (dalje u pisanju OUOP).
15. **Tržišna usluga** – usluga koja se pruža prema tržišnim načelima: slobodno ugovaranje međusobnih odnosa po cijenama koje ovise o ponudi i potražnji.
16. **Ugovor o opskrbi prirodnim plinom (Ugovor)** – ugovor kojim se opskrbljivač plinom obvezuje opskrbiti krajnjeg kupca na transportnom/distribucijskom sustavu, a krajnji kupac se obvezuje platiti ugovorenu cijenu.
17. **Voditelj bilančne skupine** – energetski subjekt za plin koji organizira i vodi bilančnu skupinu i to: trgovac plinom i opskrbljivač plinom koji kupuje plin izvan Republike Hrvatske radi prodaje u Republici Hrvatskoj.

II. Uvjeti opskrbljivača

Članak 3.

- (1) Ovim *Uvjetima* utvrđuju se međusobna prava i obveze *Opskrbljivača* i *Kupca* prilikom pružanja/preuzimanja energetske usluge opskrbe plinom.
- (2) Odredbe *Uvjeta* usklađene su s pravima i obvezama *Opskrbljivača* i *Kupca* koji proizlaze iz zakonskih propisa i drugih propisanih i javno objavljenih akata koji se odnose na opskrbu plinom i/ili su povezani s opskrbom plinom te propisa kojima se uređuju prava potrošača.
- (3) *Uvjete Opskrbljivač* objavljuje i na svojoj internetskoj stranici www.hep.hr/hepopskrbaplinom/.

III. Preduvjeti za zaključenje ugovora o opskrbi prirodnim plinom

Članak 4.

- (1) *Opskrbljivač* će zaključiti ugovor o opskrbi plinom samo s *Kupcem* za kojeg ima pisani dokaz da su njegova plinska instalacija i druga plinska oprema priključeni na neki od distribucijskih sustava plinovoda, što *Opskrbljivač* utvrđuje uvidom u Registar obračunskih mjernih mjesta koji vodi operator tržišta plina.
- (2) Ukoliko je kod *Kupca* nakon priključenja na distribucijski sustav došlo do promjena koje nisu u skladu s izdanom energetskom suglasnošću i ugovorom o priključenju na distribucijski sustav plinovoda, a *Opskrbljivač* o tome nije dobio pisanu obavijest, *Opskrbljivač* ne snosi nikakve odgovornosti za moguće materijalne štete i druge štetne posljedice prilikom opskrbe plinom.

IV. Opskrba plinom

Članak 5.

- (1) Opskrba plinom koju *Opskrbljivač* ugovara s *Kupcem* obuhvaća nabavu plina za potrebe *Kupca*, dopremu plina transportnim i distribucijskim sustavom plinovoda, isporuku plina *Kupcu*, obračun i naplatu opskrbe plinom te povezane usluge opskrbe plinom.

Članak 6.

- (1) Dopremu plina *Opskrbljivač* osigurava ugovaranjem usluge transporta plina i usluge distribucije plina na način da se *Kupcu* jamči pouzdana i stalna isporuka plina iz plinskog sustava te kvaliteta plina u skladu sa standardnom kvalitetom.
- (2) Iznimno od stavka 1. ovog članka na pouzdanost i stalnost isporuke plina u slučaju kriznog stanja primjenjivat će se Plan intervencije o mjerama zaštite sigurnosti opskrbe plinom Republike Hrvatske i Uredba o sigurnosti opskrbe prirodnim plinom te propisane mjere za otklanjanje kriznog stanja u opskrbi plinom i propisi odgovarajućih Mrežnih pravila.
- (3) Usluga transporta i usluga distribucije plina javne su usluge i za sve *Kupce* pružaju se prema reguliranim uvjetima i po reguliranim cijenama.
- (4) *Opskrbljivač* će uslugu transporta plina obračunavati prema cijeni utvrđenoj sukladno Metodologiji utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina, a uslugu distribucije plina prema cijeni utvrđenoj sukladno Metodologiji utvrđivanja tarifnih stavki za distribuciju plina.

Članak 7.

- (1) Radi omogućavanja transporta nabavljenoga plina od mjesta ulaza u transportni sustav plinovoda do mjesta primopredaje u distribucijski sustav plinovoda *Opskrbljivač* se obvezuje, putem voditelja bilančne skupine kojoj pripada, ugovoriti rezervaciju kapaciteta transportnog sustava plinovoda u skladu s Općim uvjetima korištenja transportnog sustava.
- (2) Potpisom *Ugovora Kupac* postaje član bilančne skupine kojoj pripada njegov *Opskrbljivač*.

Članak 8.

- (1) Za potrebe rezervacije kapaciteta transportnog sustava, *Kupac* plina koji s *ODS-om* ima ugovoren priključni kapacitet na pojedinom *OMM* veći od 10 MWh/h ili godišnju potrošnju plina veću od 10 GWh, dužan je *Opskrbljivaču* nominirati korištenje kapaciteta transportnog sustava u skladu s odredbama koje su propisane Mrežnim pravilima transportnog sustava.
- (2) Podrobnije odredbe o nominaciji u smislu stavka 1. ovoga članka uređuju se *Ugovorom*.

Članak 9.

- (1) *Opskrbljivač* osigurava distribuciju nabavljenog plina i njegovu isporuku *Kupcima* ugovaranjem usluge distribucije plina s *ODS-om* na čiji su sustav plinovoda priključene plinske instalacije i druga plinska oprema *Kupca* sukladno Mrežnim pravilima distribucijskog plinskog sustava i *OUOP*.
- (2) Trenutkom preuzimanja plina na *OMM*, koristi i rizici vlasništva isporučenog plina prelaze na *Kupca*.

Članak 10.

- (1) Količine i način isporuke plina pobliže se uređuju *Ugovorom*.
- (2) U *Ugovoru* s *Kupcima* koji su u prethodnoj godini imali potrošnju plina veću od 10 milijuna kWh i/ili priključni kapacitet veći od 10 MWh/h, osim količine plina ugovara se i mjesečna dinamika potrošnje s podatkom o najvećem dnevnom opterećenju (kWh/dan) u pojedinim razdobljima vršne, srednje i osnovne isporuke te dijagram potrošnjeplina.

Članak 11.

- (1) Očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme (dalje u pisanju *očitavanje*) obavlja se u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom *OMM*.
- (2) *ODS* dužan je očitati sva *OMM* tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 zadnjeg dana u mjesecu ± šest dana, pri čemu je pojedino *OMM* dužan očitati 30 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog *OMM* te podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava i operatoru tržišta plina do osmog dana u narednom mjesecu.
- (3) *ODS* dužan je očitati *OMM* tarifnog modela TM6, TM7 i TM8, kao i *OMM* tarifnog modela TM3, TM4 i TM5 *Kupaca* koji nisu kućanstvo, u 6 sati svakog dana te podatke o očitavanju dostavljati korisniku sustava, a na zahtjev i *Kupcu*, najkasnije jedan sat od očitavanja.
- (4) *ODS* dužan je očitati *OMM* tarifnog modela TM9, TM10, TM11 i TM12 u 6, 12 i 20 sati svakog dana te podatke o očitavanju dostavljati korisniku sustava, a na zahtjev i *Kupcu*, najkasnije jedan sat od očitavanja.
- (5) *ODS* dužan je očitati *OMM* tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 na kojima je ugrađen plinomjer i druga mjerna oprema u skladu s člankom 61. stavkom 3. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, u 6 sati svakog dana te podatke o očitavanju dostavljati korisniku sustava, a na zahtjev i *Kupcu*, najkasnije jedan sat od očitavanja.
- (6) Na zahtjev *Kupca* ili korisnika sustava, *ODS* dužan je u roku od 90 dana od dana podnošenja zahtjeva ugraditi plinomjer i drugu mjernu opremu s povećanim brojem funkcija od standardne izvedbe koja ispunjava zahtjev za mjerenje u toku dana, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga *ODS*.
- (7) Na *OMM* tarifnog modela TM6, TM7, TM8, TM9, TM10, TM11 i TM12 kao i na *OMM* tarifnog modela TM3, TM4 i TM5 *Kupaca* koji nisu kućanstvo i čiji profil potrošnje značajno odstupa od standardnog profila potrošnje odgovarajućeg tarifnog modela na pojedinoj hidrauličkoj cjelini, uz plinomjer mora biti ugrađena oprema za registraciju, pohranu i daljinski prijenos podataka koja omogućuje mjerenje u toku dana.
- (8) Mjerenje u toku dana iz stavka 1. ovog članka znači da se očitavanje *OMM* i prikupljanje podataka o očitavanju obavlja najmanje dva puta tijekom plinskog dana.
- (9) Obračunsko razdoblje je jedan mjesec.
- (10) Iznimno od stavka 2. ovog članka za *Kupce* kojima se opskrba pruža kao javna usluga (kućanstva i zajamčena opskrba) obračunsko razdoblje izvan sezone grijanja može iznositi dva mjeseca.
- (11) Iznimno od stavka 2. ovoga članka, obračunsko razdoblje za *Kupce* koji godišnje troše više od 10 milijuna kWh i/ili imaju priključni kapacitet veći od 10 MWh/h, obračunsko razdoblje može biti od 1. do petnaestog dana u mjesecu i od 16. do posljednjeg dana u mjesecu.

Članak 12.

- (1) *Kupac* može s *ODS-om* ugovoriti utvrđivanje isporučenih količina plina na temelju mjesečnih očitavanja koje će sam obavljati s posljednjim danom obračunskog razdoblja i očitano stanje najkasnije do 6. dana u mjesecu za protekli mjesec javljati/dostavljati *ODS-u*. Samoocitanje se smatra nestandardnom uslugom.
- (2) Ako *ODS* na kraju obračunskog razdoblja nije imao pristup očitavanju potrošnje na *OMM*, a *Kupac* po ostavljenoj pisanoj obavijesti nije pravodobno očitao i dojavio potrošnju ili nije postupio prema stavku 1. ovoga članka, *ODS* ima pravo procijeniti potrošnju plina 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.

- (3) 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 *Kupce* koji nisu iz kategorije kućanstvo.

Članak 13.

- (1) Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je opskrbljivaču plinom dostavio *ODS* na čiji sustav je priključen krajnji kupac ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, odnosno Mrežnim pravilima transportnog sustava.
- (2) Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina u m³ (svedene na standardno stanje) te iznosa ogrjevnice vrijednosti isporučenog plina u kWh/m³ zaokruženo na šest decimalnih mjesta, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh koja je temelj za izradu računa.
- (3) Količina plina je obujam plina protekao kroz obračunsko mjerno mjesto pri standardnim uvjetima (apsolutni tlak plina 1,01325 bar i temperatura plina 15°C), utvrđen prema pravilima iz članka 60. Mrežnih pravila te izražen u m³, kao cjelobrojna vrijednost.
- (4) Korekcija obujma plina iz stavka 1. ovoga članka na obujam plina pri normalnim uvjetima (apsolutni tlak plina 1,01325 bar i temperatura plina 0°C), u svrhu iskazivanja i obračuna energije plina pri gornjoj ogrjevnici vrijednosti provodi se u skladu s Prilogom 2. Mrežnih pravila.
- (5) Mjerenje količine plina obavlja se na obračunskom mjernom mjestu na svim ulazima u distribucijski sustav i zatvoreni distribucijski sustav te svim izlazima iz distribucijskog sustava i svim izlazima iz zatvorenog distribucijskog sustava.
- (6) Mjerenje količine plina obavlja se plinomjerom i drugom mjernom opremom.
- (7) Mjerenje količine plina na ulazima u distribucijski sustav, izuzev ulaza u distribucijski sustav koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava te izlazima iz distribucijskog sustava, obveza je *ODS-a*.
- (8) Mjerenje količine plina obavlja se neprekidno, mjerilima čije su tehničke i radne karakteristike sukladne propisima u mjeriteljstvu.
- (9) *ODS* odgovoran je za redovitu kontrolu i održavanje plinomjera i druge mjerne opreme, sukladno propisima u mjeriteljstvu te zamjenu plinomjera i druge mjerne opreme.

Članak 14.

- (1) Prodajna cijena plina je složena cijena i sastoji se od nabavne cijene plina, tarifne stavke za javnu uslugu transporta plina na izlazima iz transportnog sustava, tarifnih stavki za javnu uslugu distribucije plina i opskrbe marže za javnu uslugu opskrbe plinom odnosno opskrbe marže za tržišnu uslugu opskrbe plinom.
- (2) Tarifna stavka za uslugu transporta plina na ulazima u transportni sustav sastavni je dio nabavne cijene plina.
- (3) Dijelovi prodajne cijene koji se odnose na javne usluge (tarifne stavke, opskrba marža) regulirani su i primjenjuju se od nadneva njihova javnog objavljivanja od strane *HERA-e*.
- (4) *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.
- (5) U konačni iznos računa za prodani plin uključuju se davanja za trošarinu, PDV i moguća druga davanja propisana posebnim zakonima.
- (6) Kupac ima pravo od *Opskrbljivača* tražiti informacije vezane za cijenu i potrošnju plina svog obračunskog mjernog mjesta, a *Opskrbljivač* je dužan bez naknade dati sve tražene informacije.

Članak 15.

- (1) Nestandardne usluge plaćaju se prema Cjeniku nestandardnih usluga za djelatnost distribucije plina HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o. odnosno Cjeniku nestandardnih usluga za djelatnost opskrbe plinom HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o. Cjenici se donose 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 koju propisuje *HERA*.
- (2) Cjenici nestandardnih usluga objavljuju se najmanje 7 dana prije stupanja na snagu na internetskim stranicama *Opskrbljivača* i *ODS-a*.

Članak 16.

- (1) *Opskrbljivač* će obračun plina načiniti na temelju podataka o potrošnji plina u obračunskom razdoblju koje je primio od *ODS-a*, nabavne cijene plina, propisanih tarifnih stavki za javne energetske usluge, opskrbe marže i ostalih davanja propisanih posebnim propisima te *Kupcu* ispostaviti i dostaviti račun prema strukturi krajnje cijene opskrbe plinom i sa svim propisanim podacima prema članku 23. *OUOP*.
- (2) *Opskrbljivač* će *Kupcu* izdati račun s posljednjim danom obračunskog razdoblja i dostaviti na adresu navedenu u *Ugovoru*.
- (3) Ukoliko *Kupac* ne zaprimi račun za isporučeni plin, dužan je prije isteka obračunskog razdoblja tražiti presliku računa koju je *Opskrbljivač* dužan odmah načiniti bez naknade troškova ponovnog izdavanja.
- (4) *Kupac* može *Opskrbljivaču* pisano prigovoriti na izdani račun najkasnije u roku od 5 dana od nadneva primitka računa, a *Opskrbljivač* je dužan najkasnije u roku 10 radnih dana pisano odgovoriti na prigovor.
- (5) Od *Kupca* s kojima se opskrba plinom ugovara prema tržišnim načelima *Opskrbljivač* može tražiti odgovarajući instrument osiguranja plaćanja računa ispostavljenog prema stavku 1. ovoga članka. Odredbe o instrumentu osiguranja plaćanja pobliže se uređuju *Ugovorom*.
- (6) *Kupac* može izvan obračunskog razdoblja zatražiti izvanredni obračun plina što se smatra nestandardnom uslugom.
- (7) *Kupac* može zatražiti kontrolni obračun plina što se smatra nestandardnom uslugom. Ukoliko je zahtjev *Kupca* bio opravdan *Opskrbljivač* neće naplatiti naknadu za kontrolni obračun.
- (8) *Kupac* može zatražiti ispravak obračuna i/ili preinaku roka naplate računa. Ako *Opskrbljivač* utvrdi opravdanost zahtjeva ispravak će provesti u roku od deset radnih dana.
- (9) Kupac i korisnik sustava dužan je bez odlaganja obavijestiti *ODS* o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom *OMM*.
- (10) *Opskrbljivač* je dužan do 1. ožujka svake godine dostaviti podatke sukladno čl. 23 st. 7. *OUOP*.

Članak 17.

- (1) *Kupac* je dužan do nadneva naznačenog na računu izvršiti uplatu na transakcijski račun *Opskrbljivača* koji je naveden na računu.
- (2) Na računu za isporučeni plin odnosno na internetskoj stranici *Opskrbljivača* www.hep.hr/hepopskrbaplinom/ nalazi se popis mjesta gdje se može izvršiti plaćanje računa bez naknade za troškove platnog prometa.
- (3) Račun se smatra podmirenim u trenutku kada je dospjeli iznos računa doznačen na transakcijski račun *Opskrbljivača*.
- (4) Ukoliko *Kupac* ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, *Opskrbljivač* će dostaviti pisanu opomenu kojom ga poziva na ispunjenje obveze s rokom plaćanja od najmanje 10 dana.

- (5) Ukoliko *Kupac* ne plati dospjelu novčanu obvezu prema stavku 4. ovoga članka, *Opskrbljivač* će *Kupcu* dostaviti Obavijest o obustavi isporuke plina, ako obvezu ne podmiri u dodatnom roku od 3 (tri) dana.
- (6) Ukoliko je *Kupac* nakon obustave isporuke plina platio obveze za isporučeni plin i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, *Opskrbljivač* će u roku od jednog radnog dana od dana plaćanja obveza dati nalog *ODS-u* da nastavi *Kupcu* isporuku plina.

V. Kvaliteta opskrbe plinom

Članak 18.

- (1) Kvaliteta opskrbe plinom mjeri se pouzdanošću isporuke, kvalitetom isporučenoga plina i kvalitetom usluge, a prati se dostignutom razinom propisanih standarda kvalitete i ostvarenih pokazatelja kvalitete sukladno *OUOP*.
- (2) Na zahtjev korisnika usluge ili *Kupca*, radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom dužan je isplatiti nadoknadu sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. *OUOP*.
- (3) Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom *Opskrbljivač* objavljuje na svojoj internetskoj stranici.

Članak 19.

- (1) Pouzdanost isporuke plina *Opskrbljivač* osigurava ugovaranjem isporuke s *ODS-om* sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava i *OTS-om* sukladno Mrežnim pravilima transportnog sustava, a postiže se pouzdanom i stalnom isporukom plina.
- (2) Na zahtjev stalnosti isporuke plina primjenjuju se izuzetci propisani u odgovarajućim Mrežnim pravilima te propisi o mjerama ograničenja i obustave isporuke plina u kriznim stanjima i u slučajevima više sile.

Članak 20.

- (1) Kvaliteta plina obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. *OUOP*.
- (2) Mjerenje kvalitete plina i izvještavanje o kvaliteti isporučenoga plina u distribucijski sustav plinovoda obavlja *OTS* sukladno Mrežnim pravilima transportnog sustava uzimanjem uzorka plina na specifičnim točkama transportnog sustava dva puta mjesečno i analizom uzoraka u ovlaštenom laboratoriju (kromatografska analiza).
- (3) *Opskrbljivač* ugovorom o transportu plina osigurava redovitost mjerenja i izvještavanja o kvaliteti plina.
- (4) Podatke o kvaliteti plina osim *OTS-a* daje i *Opskrbljivač* na svojim internetskim stranicama.
- (5) *Kupac* ima pravo na podnošenje prigovora na kvalitetu plina *ODS-u*.
- (6) *ODS* dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora *Kupca* iz stavka 1. ovog članka zatražiti od operatora transportnog sustava podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.
- (7) *OTS* dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva za dostavom podataka iz stavka 6. ovog članka dostaviti *ODS* podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.
- (8) *ODS* dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina iz stavka 7. ovog članka dostaviti *Kupcu* podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.
- (9) *ODS* dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina iz stavka 7. ovog članka dostaviti korisniku sustava očitovanje o okolnostima koje su utjecale ili mogle utjecati na kvalitetu plina u razdoblju na koje se odnosi prigovor.
- (10) Nakon što *Kupac* zaprimi podatke *ODS* iz stavka 4. ovoga članka odnosno nakon što korisnik sustava zaprimi očitovanje *ODS* iz stavka 5. ovoga članka *Kupac* ili korisnik sustava može u daljnjem roku od osam dana podnijeti *ODS* zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.

Članak 21.

- (1) Kvaliteta cjelokupne usluge opskrbe plinom obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitetne opskrbe koji se sastoje od općih i garantiranih standarda kvalitete opskrbe propisanih u Tablici 1. i Tablici 2. u Prilogu 2. *OUOP* te podataka o istraživanju zadovoljstva *Kupaca* razinom kvalitete opskrbe plinom koje provodi i objavljuje *HERA*.
- (2) Radi prikupljanja podataka o kvaliteti usluge opskrbe plinom *Opskrbljivač* uspostavlja sustav prikupljanja podataka sukladno *OUOP*.

VI. Mjere zaštite kupaca

Članak 22.

- (1) *Kupac* koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji *Opskrbljivača* može *Opskrbljivaču* izjaviti pisani prigovor na sve okolnosti u svezi s opskrbom plinom u skladu s člankom 24. *OUOP*, osobito na:
 - ispostavljeni račun za isporučeni plin,
 - neispunjavanje odredbi ugovora o opskrbi plinom,
 - propuštanje nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
 - na promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno *OUOP*.
- (2) Prigovor iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima je utemeljen.
- (3) *Opskrbljivač* je dužan odlučiti o prigovoru *Kupca* najkasnije u roku od radnih 10 dana i pisanu odluku dostaviti *Kupcu*.
- (4) Ako *Kupac* nije zadovoljan odlukom o prigovoru, može izjaviti prigovor *HERA-i*.

VII. Izmjene ugovornih uvjeta i pravo raskida ugovora o opskrbi plinom

Članak 23.

- (1) O svakoj promjeni uvjeta ugovora o opskrbi plinom, osim u slučaju promjene dijela cijene koji se regulira, *Opskrbljivač* je dužan obavijestiti *Kupca* najkasnije u roku od 30 dana prije početka njihove primjene.
- (2) Obavijest iz stavka 1. ovoga članka *Opskrbljivač* dužan je dostaviti *Kupcu* pisanim putem uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem.
- (3) U obavijesti iz stavka 1. ovoga članka *Opskrbljivač* plinom dužan je, u slučaju da su novi uvjeti nepovoljniji od uvjeta pod kojima je ugovor sklopljen, upoznati *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. ovog članka 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.

VIII. Registar obračunskih mjernih mjesta

Članak 24.

- (1) Registar *OMM*, kojeg uspostavlja i vodi operator tržišta plina, predstavlja jedinstveno mjesto za evidentiranje i ažuriranje podataka o svim *OMM* u Republici Hrvatskoj, u svrhu provedbe postupaka promjene opskrbljivača i potrebe raspodjele energije plina preuzete na ulazu u distribucijski sustav, u skladu s Mrežnim pravilima transportnog sustava i Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava te za potrebe praćenja i unaprjeđenja poslovnih procesa na tržištu plina. Podaci u registru *OMM* vode se u skladu s člankom 27. *OUOP*.

IX. Promjena opskrbljivača

Članak 25.

- (1) *Kupac* može prije isteka ugovora o opskrbi plinom promijeniti *Opskrbljivača* prema pravilima kojima se uređuju tržišni odnosi bez naknade za povezane troškove postupka promjene *Opskrbljivača*.
- (2) Promjena *Opskrbljivača* započinje podnošenjem zahtjeva *Kupca* novom opskrbljivaču i provodi se prema postupku propisanom *OUOP*. Obrazac zahtjeva propisan je u *OUOP*, a preuzima se iz informacijskog sustava operatora tržišta plina (dalje u pisanju *OTP*) pri čemu *Kupac* mora očitati i upisati stanje plinomjera. *Opskrbljivač* na svojoj mrežnoj stranici objavljuje poveznicu na mrežnu stranicu *OTP*-a koja omogućava preuzimanje Obrasca zahtjeva. Postupak promjene opskrbljivača može se pokrenuti u roku od 45 dana od dana preuzimanja Obrasca.
- (3) *Kupac* je obavezan prije početka promjene opskrbljivača dosadašnjem opskrbljivaču podmiriti sve nastale dospjele obveze za isporučeni plin.
- (4) *Kupac* ima pravo odustati od podnesenog Zahtjeva za promjenu opskrbljivača za vrijeme trajanja postupka, a prije završetka postupka.
- (5) *Kupac* ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor o opskrbi plinom, bez naknade, u roku od 14 (četnaest) dana od sklapanja Ugovora.
- (6) Postojeći *Opskrbljivač* po zaprimanju obavijesti o završetku postupka promjene opskrbljivača, u roku od 30 radnih dana od dana početka isporuke plina od strane novog opskrbljivača obavlja konačni obračun opskrbe plinom za krajnjeg kupca raskida ili usklađuje ugovor o opskrbi te poništava ili usklađuje ranije dostavljene mjesečne novčane obveze.
- (7) *Kupac* ima pravo na zaštitu od nepoštenih načina prodaje ili takvih načina prodaje koji *Kupca* mogu dovesti u zabludu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 19/22 i 59/23).

X. Opskrba plinom u slučaju promjene vlasništva

Članak 26.

- (1) Ako tijekom važenja Ugovora dođe do promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline koja je priključena na distribucijski sustav plinovoda, *Kupac*, dotadašnji vlasnik, je dužan najkasnije u roku 30 dana od promjene podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz predočenje isprave o promjeni vlasništva.
- (2) Ako novi vlasnik ne sklopi ugovor o opskrbi plinom *Opskrbljivač* će od *ODS-a* zatražiti obustavu daljnje isporuke plina.
- (3) Ako *Kupac* ne postupi prema stavku 1. ovoga članka, *Opskrbljivač* će na zahtjev novoga vlasnika, uz predočenje isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom zaključiti ugovor o opskrbi prirodnim plinom.

XI. Ustupanje ugovora o opskrbi plinom

Članak 27.

- (1) *Kupac* može zatražiti da se Ugovor na određeno vrijeme ustupi trećoj osobi. *Opskrbljivač* će dati pristanak na ustupanje pod uvjetom da *Kupac* podmiri sve nastale novčane obveze do dana ustupanja i da će kod javnoga bilježnika ovjereni izjavu ustupitelja i primatelja ugovora o solidarnom podmirenju budućih novčanih obveza.
- (2) Ako ustupitelj i primatelj pisanim putem raskinu ugovor o ustupanju, dužni su u roku od tri dana od dana raskida ugovora i podmirenja svih novčanih obveza u pisanom obliku obavijestiti *Opskrbljivača*.
- (3) Ako *Kupac* nije vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju se sklapa Ugovor, Ugovor se može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.
- (4) *Kupac* se obavezuje bez odgađanja pisanim putem *Opskrbljivaču* dostaviti sve informacije o promjenama koje mogu imati utjecaja na ispunjenje ugovornih obveza. *Opskrbljivač* će po primitku informacija od strane *Kupca* dostaviti *Kupcu* novi Ugovor ili aneks postojećeg Ugovora ovisno o vrsti promjene.
- (5) Ako *Kupac* ne obavijesti *Opskrbljivača* o promjenama na način opisan u ovom poglavlju, svi računi, obavijesti i druga dokumentacija poslana *Kupcu* na temelju podataka kojima *Opskrbljivač* raspolaže, smatraju se pravilno obračunatima, pravilno dostavljenima i pravilno primijenjenima, a *Kupac* snosi sve eventualno nastale troškove.

XII. Zaštita osobnih podataka

Članak 28.

- (1) *Opskrbljivač* će osobnim podacima *Kupca*, koje je prikupio ugovorom o opskrbi plinom i/ili drugim zakonitim načinom, koristiti se samo za potrebe izvršenja obveza iz međusobnih ugovora, sukladno Uredbi EU 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća i važećim energetske i drugim propisima Republike Hrvatske (Uredba).
- (2) *Opskrbljivač* je pri pružanju usluga dužan prikupljati, bilježiti, prenositi, koristiti ili na drugi način obrađivati podatke koji se odnose na fizičke osobe čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi potpisom Ugovora. *Opskrbljivač* pri tome djeluje kao „voditelj obrade“, a u nekim slučajevima i kao „izvršitelj obrade“ osobnih podataka kako je to definirano Uredbom. *Kupac* svojim potpisom na Ugovoru, a sa svrhom da bi mu *Opskrbljivač* mogao pružiti ugovorene usluge daje odobrenje i ovlašćuje *Opskrbljivača* da obrađuje osobne podatke *Kupca* u skladu s primjenjivim zakonima i podzakonskim propisima. *Kupac* ima pravo i obvezu pratiti sve promjene i ažurirati svoje podatke kod *Opskrbljivača*.
- (3) Osobne podatke prema stavku 1. ovoga članka *Opskrbljivač* se obavezuje čuvati i ne priopćavati ih i/ili učiniti dostupnim trećim osobama, osim u slučajevima koji su određeni važećim propisima.
- (4) *Opskrbljivač* će osobne podatke prikupljene prema stavku 1. ovoga članka čuvati do isteka roka za koji su prikupljeni.

XIII. Završne odredbe

Članak 29.

- (1) Ako ugovorne strane ne mogu ugovorne odnose razriješiti međusobnim sporazumom, u slučaju spora ugovara se nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda.

Članak 30.

- (1) Ovi *Uvjeti* sastavni su dio *Ugovora*. Potpisom *Ugovora Kupac* je suglasan s ovim *Uvjetima* te ih prihvaća u cijelosti.
- (2) Sklapanjem *Ugovora* ugovorne strane se obvezuju da tijekom njegova važenja u cijelosti prihvaćaju odredbe važećih zakonskih propisa i drugih akata koje su donijela mjerodavna državna i regulatorna tijela koji se odnose na opskrbu plinom.
- (3) U slučaju postojanja više nepodmirenih dospjelih obveza *Kupca* iz *Ugovora*, ugovorne strane suglasne su da se prednost daje ranije dospjeloj nepodmirenoj obvezi, neovisno o dispoziciji *Kupca* prilikom uplate.
- (4) Dospjele obveze *Kupca* namiruju se po redu dospelja u trenutku uplate, bez obzira na dužnikovu izjavu o uračunavanju odnosno bez obzira na dužnikovu dispoziciju prilikom uplate.
- (5) Ako *Kupac* pored glavnice duuguje i kamate i troškove, ugovorne strane suglasne su da se uplatom *Kupca* prvo namiruju troškovi, zatim kamate i napokon glavnica.
- (6) Krajnji *Kupac* je suglasan da *Opskrbljivač* može potpisati *Ugovor* i sve njegove izmjene i dopune uporabom skeniranog potpisa ili faksimila potpisa.
- (7) Skenirani potpis ili faksimil potpisa odgovorne osobe *Opskrbljivača* može se koristiti i na odlukama o primjeni prodajne cijene plina koje *Opskrbljivač* donosi sukladno važećoj segmentaciji kupaca, a osobito u slučajevima:
- a) promjene matičnih podataka kupca,
 - b) prvih priključaka.
- (8) *Ugovor* o opskrbi prirodnim plinom može biti potpisan skeniranim potpisom ili faksimilom potpisa ovlaštene osobe *Opskrbljivača*. *Kupac* potvrđuje prihvaćanje ugovornih uvjeta vlastoručnim potpisom *Ugovora* o opskrbi. Skenirani potpis ili faksimil potpisa ovlaštene osobe *Opskrbljivača* i vlastoručni potpis *Kupca* imaju jednaku pravnu valjanost.
- (9) Ovi *Uvjeti* stupaju na snagu 15 dana od objave, a primjenjivat će se za zaključivanje *Ugovora* od 10. travnja 2026. godine kada prestaju važiti dotadašnji *Uvjeti*.

U Osijeku, lipanj 2026.

Direktor

Branimir Vuković, dipl. oec.



HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o.

Osijek 3