

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

Na temelju članka 5. stavka 3. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN br. 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22, 68/23), Odluke Hrvatske energetske regulatorne agencije (dalje u tekstu: Agencija), KLASA: 391-08/24-01/71, URBROJ: 371-04-24-10 od 5.9.2024. godine i Odluke Agencije, KLASA: 391-08/24-01/71 URBROJ: 371-04-24-15 od 13. rujna 2024., energetski subjekt HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o. Osijek donosi

UVJETE UGOVORA O ZAJAMČENOJ OPSKRBI PLINOM

KRAJNJEG KUPCA

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

1. Ovim Uvjetima ugovora o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca (dalje u tekstu: Uvjeti ugovora) uređuju se međusobni odnosi između društva HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o. (dalje u tekstu: Zajamčeni opskrbljivač) i krajnjeg kupca koji je u skladu sa odredbama Zakona o tržištu plina: dalje u tekstu: Zakon) ostao bez opskrbljivača plinom, sadržaj ugovora o zajamčenoj opskrbi krajnjeg kupca, obveze i odgovornosti Zajamčenog opskrbljivača i krajnjeg kupca, te uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina.
2. Uvjeti ugovora sastavni su dio ugovora o zajamčenoj opskrbi plinom krajnjeg kupca (dalje u tekstu: Ugovor) koji se sklapa između Zajamčenog opskrbljivača i krajnjeg kupca i njima se utvrđuju prava i obveze koje nisu definirane Ugovorom.
3. Ugovor se sklapa između Zajamčenog opskrbljivača i krajnjeg kupca koji je ostao bez opskrbljivača plinom u skladu s odredbama Zakona i Općih uvjeta opskrbe plinom (dalje u tekstu: Opći uvjeti) i to ako je:
 - a) postojećem opskrbljivaču plinom krajnjeg kupca prestala važiti dozvola za obavljanje energetske djelatnosti opskrbe plinom
 - b) postojećem opskrbljivaču plinom krajnjeg kupca Agencija privremeno ili trajno oduzela dozvolu sukladno odredbama propisa kojima se uređuje energija i propisa kojima se uređuje regulacija energetske djelatnosti
 - c) Agencija zaprimila pisanu obavijest o opskrbljivaču u poteškoćama sukladno članku 14. stavku 1. točki 11., članku 27. stavku 1. točki 8., članku 30. stavku 1. točki 7., članku 33. stavku 1. točki 6., članku 47. stavku 1. točki 7., članku 50. stavku 1. točki 14., članku 55. stavku 1. točki 3. i članku 63. stavku 1. točki 9. Zakona.

DEFINICIJE POJMOVA

Članak 2.

Pojmovi koji se koriste u Uvjetima ugovora imaju značenja utvrđena propisima kojim se uređuje energija i regulacija energetske djelatnosti.

UGOVOR O ZAJAMČENOJ OPSKRBI PLINOM KRAJNJEG KUPCA

Članak 3.

1. Ugovor se smatra sklopljenim danom stjecanja uvjeta sukladno odredbama Zakona za korištenje prava na zajamčenu opskrbu, koji se ujedno smatra i datumom početka isporuke plina.
2. Zajamčeni opskrbljivač dužan je krajnjem kupcu dostaviti Ugovor u roku od osam dana od dana početka zajamčene opskrbe.
3. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, odnosno do nastupa okolnosti propisanih člankom 38. Općih uvjeta.

4. U slučaju da Zajamčenom opskrbljivaču za vrijeme trajanja Ugovora istekne razdoblje na koje je određen Zajamčenim opskrbljivačem, Ugovor se prenosi na novog zajamčenog opskrbljivača.
5. Ugovor, zajedno s Uvjetima ugovora sadrži:
 - a) ime i prezime/naziv
 - b) osobni identifikacijski broj
 - c) kontaktne podatke ugovornih strana
 - d) predmet ugovora
 - e) mjesto isporuke plina, identifikacijska oznaka obračunskog mjernog mjesta, broj energetske suglasnosti i priključni kapacitet obračunskog mjernog mjesta
 - f) datum početka isporuke plina
 - g) cijenu plina i ostala davanja propisana posebnim propisima
 - h) uvjete obračuna i naplate isporučenog plina
 - i) način dobivanja informacija o važećim cijenama i naknadama, potrošnji plina, te povezanim troškovima isporuke plina
 - j) vrste ponuđenih usluga održavanja, ako se nude
 - k) 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
 - l) način donošenja izmjena i dopuna uvjeta ugovora
 - m) pravo na raskid ugovora i uvjete za raskid
 - n) način podnošenja prigovora
 - o) način rješavanja sporova
 - p) trajanje ugovora te uvjete za obnavljanje ugovora.
 - q) informacija o operatoru distribucijskog sustava, tarifni model
6. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku i latičnom pismu te je za ugovorni odnos mjerodavno hrvatsko pravo.

DUŽNOSTI ZAJAMČENOG OPSKRBLJIVAČA

Članak 4.

Zajamčeni opskrbljivač, osim dužnosti iz članka 63. Zakona, dužan je:

1. po reguliranim uvjetima opskrbljivati plinom krajnjeg kupca koji je ostao bez opskrbljivača plinom sukladno odredbama članka 60. stavka 1. Zakona
2. opskrbljivati krajnjeg kupca do slobodnog izbora opskrbljivača krajnjeg kupca sukladno odredbama članka 57. Zakona
3. krajnjem kupcu naplaćivati isporučeni plin sukladno iznosima tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu plinom utvrđenim na temelju Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu te ih na primjeren način javno objaviti najmanje sedam dana prije početka primjene
4. primijeniti cijene nestandardnih usluga opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge na temelju metodologije i odluke koju donosi Agencija, u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje regulacija energetske djelatnosti, te ih na primjeren način javno objaviti, i to najmanje sedam dana prije početka primjene
5. uz svaki dostavljeni račun za isporučeni plin obavijestiti krajnjeg kupca o uvjetima zajamčene opskrbe, iznosima tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu, pravu na raskid Ugovora, odnosno njegovu pravu na slobodan izbor opskrbljivača plinom.
6. osigurati kvalitetu plina i kvalitetu usluge u skladu s Općim uvjetima.

DUŽNOSTI KRAJNJEG KUPCA

Članak 5.

1. Krajnji kupac odgovoran je za korištenje plina u skladu s odredbama Zakona, Općih uvjeta i Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava (dalje u tekstu: Mrežna pravila).
2. Krajnji kupac dužan je imati važeći Ugovor za svako pojedino obračunsko mjerno mjesto, a može se sklopiti i za više ili sva obračunska mjerna mjesta krajnjeg kupca.
3. Krajnji kupac dužan se pridržavati uputa dispečerskog centra operatora distribucijskog sustava.
4. Krajnji kupac dužan je davati potrebne informacije operatoru distribucijskog sustava.
5. Krajnji kupac dužan je priključiti svoje plinske uređaje na distribucijski sustav, u skladu s Mrežnim pravilima i Metodologijom utvrđivanja naknade za priključenje na plinski distribucijski ili transportni sustav i za povećanje priključnog kapaciteta.
6. Krajnji kupac dužan je omogućiti ovlaštenoj osobi operatora distribucijskog sustava ugradnju, održavanje i očitavanje plinomjera.
7. Krajnji kupac dužan je osigurati operatoru distribucijskog sustava nesmetan pristup priključku i obračunskom mjernom mjestu u svrhu održavanja, te plinskim instalacijama u svrhu ispitivanja nepropusnosti i ispravnosti plinske instalacije.
8. Krajnji kupac dužan je koristiti svoje plinske instalacije sukladno pisanim uputama ovlaštenog izvođača plinske instalacije, proizvođača plinskog uređaja i operatora distribucijskog sustava, a na način koji onemogućuje nastanak smetnji na plinskim uređajima i instalacijama drugih krajnjih kupaca i distribucijskom sustavu.
9. Krajnji kupac dužan je održavati plinski uređaj u takvom stanju da ne predstavlja opasnost za život i zdravlje ljudi ili imovinu te u slučaju kvara takav kvar ukloniti bez odlaganja.
10. Krajnji kupac dužan je omogućiti ovlaštenoj osobi operatora distribucijskog sustava ograničenje i obustavu isporuke plina u slučajevima kada se korisnik sustava ili krajnji kupac ne pridržava svojih ugovornih obveza.
11. Krajnji kupac dužan je platiti naknadu za neovlaštenu potrošnju plina operatoru distribucijskog sustava sukladno odredbama Mrežnih pravila.
12. Krajnji kupac dužan je sudjelovati u postupku promjene opskrbljivača plinom sukladno članku 29. Općih uvjeta.
13. Krajnji kupac ima dužnosti utvrđene Zakonom, Općim uvjetima, Mrežnim pravilima te zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetske djelatnosti i tržište plina, područje mjeriteljstva kao i propisima donesenim na temelju tih zakona.

OČITANJE PLINOMJERA I NEISPRAVNOST PLINOMJERA I/ILI DRUGE MJERNE OPREME

Članak 6.

1. U skladu sa odredbama Zakona, Općih uvjeta i Mrežnih pravila očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme obavlja operator distribucijskog sustava u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu.
2. Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je Zajamčenom opskrbljivaču dostavio operator distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac. Podaci o potrošnji plina utvrđuju se na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od krajnjeg kupca.
3. U slučaju da Zajamčeni opskrbljivač nema podatke o isporučenim količinama plina od operatora distribucijskog sustava u propisanim rokovima, Zajamčeni opskrbljivač će ispostaviti račun za odnosno obračunsko razdoblje prema procijenjenim količinama.
4. Zajamčeni opskrbljivač ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje plina samo u slučaju ako operator distribucijskog sustava ne dostavi podatke 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.
5. 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.

6. Pod neispravnim plinomjerom smatra se plinomjer kod kojeg brojčanik miruje dok se koristi plin ili su vidljiva mehanička oštećenja plinomjera.
7. 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.
8. Ukoliko operator distribucijskog sustava utvrdi neispravnost plinomjera ili druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, dužan je u roku od pet radnih dana od dana utvrđivanja neispravnosti zamijeniti o svom trošku neispravan plinomjer ili opremu, osim u slučaju iz članka 65. stavka 2. Mrežnih pravila, kada trošak zamijene snosi krajnji kupac.
9. Ukoliko operator distribucijskog sustava utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna, regulacijska ili sigurnosna oprema u ispravnom stanju, može na zahtjev krajnjeg kupca ili Zajamčenog opskrbljivača zamijeniti i takav plinomjer, mjernu, regulacijsku ili sigurnosnu opremu o trošku krajnjeg kupca ili Zajamčenog opskrbljivača, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
10. 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 ovjernoj oznaci ili oštećenom plinskom ormariću.
11. Za oštećenje priključka, oštećenje ili otuđenje plinomjera, druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, uklanjanje ili oštećenje ovjerne oznake ili oštećenje plinskog ormarića, odgovara krajnji kupac koji snosi i sve troškove nabave opreme i troškove popravka, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
12. Operator distribucijskog sustava dužan je o svim promjenama na priključku i obračunskom mjernom mjestu koje utječu na obračun isporučenog plina obavijestiti pisanim putem krajnjeg kupca i Zajamčenog opskrbljivača, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 radnih dana od dana saznanja o promjenama.
13. Krajnji kupac ili korisnik sustava može iz opravdanih razloga zatražiti izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme.
14. Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od 20 radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva iz prethodnog stavka ovoga članka organizirati izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme kod ovlaštenog mjeritelja Državnog zavoda za mjeriteljstvo.
15. Ako se izvanrednim ispitivanjem utvrdi neispravnost plinomjera ili druge mjerne opreme, osim u slučaju iz članka 65. stavka 2. Mrežnih pravila, troškove izvanrednog ispitivanja i zamjene plinomjera ili druge mjerne opreme snosi operator distribucijskog sustava.
16. Ako se izvanrednim ispitivanjem utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna oprema ispravna, troškove izvanrednog ispitivanja i zamjene plinomjera ili druge mjerne opreme snosi podnositelj zahtjeva za izvanredno ispitivanje, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

CIJENA, UVJETI OBRAČUNA I NAPLATE ISPORUČENOG PLINA

Članak 7.

1. Iznosi tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu krajnjeg kupca određeni su važećom Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu te odlukom o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom. I odlukom o iznosu tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu plinom za krajnje kupce koji nisu kućanstvo
2. Zajamčeni opskrbljivač će obračunavati, a krajnji kupac će plaćati cijenu plina određenu u skladu sa stavkom 1. ovog članka, sukladno odredbama Ugovora.
3. 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.
4. Potrošnja plina iz točke 3. ovoga članka je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je zajamčenom opskrbljivaču plinom dostavio operator plinskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava, sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava, odnosno Mrežnim pravilima transportnog sustava.

5. Obračunsko razdoblje iznosi jedan mjesec, a iznimno za obračunska mjerna mjesta krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 obračunsko razdoblje može iznositi tri ili šest mjeseci.
6. Obračun isporučenog plina i račun za isporučeni plin ne uključuje druge pružene usluge Zajamčenog opskrbljivača utvrđene ugovorom o opskrbi plinom, pružene nestandardne usluge, nadoknade krajnjem kupcu u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete opskrbe plinom, već se za iste krajnjem kupcu ispostavlja zaseban račun.
7. Zajamčeni opskrbljivač je dužan račun za isporučeni plin ispostaviti krajnjem kupcu koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od sedam dana od zaprimanja podatka o potrošnji plina s rokom dospeljeća od najmanje deset dana od dana ispostavljanja računa.
8. Zajamčeni opskrbljivač plinom utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje, 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 propisom, te krajnjem kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin.
9. Zajamčeni opskrbljivač plinom dužan je mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin ispostaviti krajnjem kupcu koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge s rokom dospeljeća pojedine mjesečne novčane obveze do 15. dana narednog mjeseca, odnosno za prvu mjesečnu novčanu obvezu u obračunskom razdoblju s rokom dospeljeća računa za isporučeni plin za prethodno obračunsko razdoblje.
10. Zajamčeni opskrbljivač će u slučaju pružanju nestandardne usluge primijeniti cijene nestandardnih usluga Zajamčenog opskrbljivača na temelju metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga i odluke koju donosi Agencija, u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje energija i regulacija energetske djelatnosti, te ih na primjeren način javno objaviti, i to najmanje sedam dana prije početka primjene.
11. Ukoliko krajnji kupac ne zaprimi račun za isporučeni plin i o tome obavijesti Zajamčenog opskrbljivača, Zajamčeni opskrbljivač mu je dužan bez odlaganja i bez naknade izdati presliku računa.
12. Zajamčeni opskrbljivač dužan je krajnjem kupcu koji koristi opskrbu u obvezi javne usluge omogućiti plaćanje novčanih obveza za isporučeni plin, na odgovarajućem prodajnom mjestu, najmanje u trajanju šest sati tijekom radnog dana, te bez naknade za povezane troškove naplate.
13. Krajnjem kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, Zajamčeni opskrbljivač će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze s rokom od najmanje deset dana.
14. Ukoliko krajnji kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene Zajamčeni opskrbljivač ima pravo krajnjem kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirenja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.
15. Ukoliko niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina krajnji kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, Zajamčeni opskrbljivač ima pravo od operatora distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen krajnji kupac zatražiti obustavu isporuke plina.
16. U slučaju obustave isporuke plina, nakon plaćanja svih dospjelih novčanih obveza te troškova nestandardnih usluga, Zajamčeni opskrbljivač dužan je u roku od jednog radnog dana od dana podmirenja obveza dati nalog operatoru distribucijskog sustava za nastavak isporuke plina.

INFORMIRANJE KRAJNJEG KUPCA

Članak 8.

1. Krajnji kupac pisanim putem na adresu Zajamčenog opskrbljivača ili putem elektroničke pošte na adresu: kontakt.hop@hep.hr uz naznaku identifikacijskog broja obračunskog mjernog mjesta može zatražiti informacije o važećim cijenama plina, primjenjivim naknadama, potrošnji i troškovima, kao i sve druge informacije koje je Zajamčeni opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje krajnjem kupcu u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa.

2. Zajamčeni opskrbljivač će zatražene podatke dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku u roku od 15 dana od zaprimanja zahtjeva krajnjeg kupca.
3. Zajamčeni opskrbljivač informirat će krajnjeg kupca o mogućnostima i načinu dostave očitano g 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 li je krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči nepravilnost plinomjera.
4. Zajamčeni opskrbljivač će na primjeren način javno objavljivati uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno iznos primjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga.
5. Zajamčeni opskrbljivač će na primjeren način javno objavljivati informaciju o promjeni uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno o promjeni iznosa tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga, najkasnije sedam dana prije njihovog stupanja na snagu.
6. Zajamčeni opskrbljivač je dužan do 1. ožujka svake godine krajnjem kupcu dostaviti: podatke o operatoru distribucijskog sustava (naziv, adresa, osobni identifikacijski broj i kontakt 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 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 Zajamčenog opskrbljivača, informaciju da je krajnji kupac dužan obavijestiti operatora distribucijskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera te o mjerama za učinkovito i sigurno korištenje plina.
7. Zajamčeni opskrbljivač dužan je do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.

KVALITETA OPSKRBE PLINOM

Članak 9.

1. Kvaliteta opskrbe plinom obuhvaća pouzdanost isporuke, kvalitetu plina i kvalitetu usluge, a prati se primjenom propisanih standarda kvalitete opskrbe, te ostvarenih pokazatelja kvalitete opskrbe.
2. Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina.
3. 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 Zajamčenom opskrbljivaču ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta.
4. 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 Zajamčenom opskrbljivaču ili krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.
5. Kvaliteta usluge obuhvaća komercijalne 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 ili opskrbljivač plinom osigurava Zajamčenom opskrbljivaču ili krajnjem kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.
6. Krajnji kupac i Zajamčeni opskrbljivač imaju pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti, i pravo na naknadu u slučaju pružanja usluga izvan garantiranog standarda, sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta.
7. U odnosu na kvalitetu opskrbe plinom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta i Mrežnih pravila.
8. Operator distribucijskog sustava dužan je najkasnije trećeg radnog dana nakon objave tih podataka na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava, a nakon isteka mjesečnog razdoblja za to i sva prethodna mjesečna razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici pregled parametara kvalitete plina i pregled konačnih podataka o ogrjevnoj vrijednosti.

9. Krajnji kupac ili Zajamčeni opskrbljivač ima pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina operatoru distribucijskog sustava.
10. Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina, dostaviti krajnjem kupcu koji je podnio prigovor podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.
11. Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina, dostaviti Zajamčenom opskrbljivaču očitovanje o okolnostima koje su utjecale ili mogle utjecati na kvalitetu plina u razdoblju na koje se odnosi prigovor.
12. Nakon što krajnji kupac zaprimi podatke operatora distribucijskog sustava odnosno nakon što Zajamčeni opskrbljivač zaprimi očitovanje operatora distribucijskog sustava, krajnji kupac ili Zajamčeni opskrbljivač može u daljnjem roku od osam dana podnijeti operatoru distribucijskog sustava zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.
13. Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva iz stavka 12. ovog članka organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu Zajamčenog opskrbljivača ili krajnjeg kupca.
14. Uzorkovanje plina provodi se prema važećim normama za uzorkovanje plina, a podnositelj zahtjeva ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka plina.
15. Ispitivanje uzorka provodi se u laboratoriju akreditiranom za ispitivanje značajki kvalitete plina, a rezultate ispitivanja kvalitete plina operator distribucijskog sustava dužan je dostaviti podnositelju zahtjeva u roku od tri radna dana od dana zaprimanja rezultata ispitivanja kvalitete plina.
16. Ako se nakon provedenog postupka utvrdi da je bilo koji parametar kvalitete plina izvan standardne kvalitete plina propisane Općim uvjetima, troškove uzorkovanja i ispitivanja kvalitete plina snosi operator distribucijskog sustava, u suprotnom troškove snosi podnositelj zahtjeva, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.

MJERE ZAŠTITE KRAJNJIH KUPACA

Članak 10.

1. Krajnji kupac nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje Zajamčenog opskrbljivača 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 Zajamčenom opskrbljivaču izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Zajamčenog opskrbljivača, a osobito na:
 - sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
 - neispunjavanje odredbi Ugovora,
 - propuštanje obveza u vezi s nastavkom isporuke plina u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
 - na promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima.
2. Krajnji kupac nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje operatora distribucijskog sustava 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 operatoru distribucijskog sustava izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje operatora distribucijskog sustava, a osobito u slučaju propuštanja nastavka isporuke plina u propisanim rokovima.
3. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
4. Zajamčeni opskrbljivač ili operator distribucijskog sustava dužan je odlučivati o prigovoru sukladno odredbama Zakona i podzakonskih propisa, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku.
5. Ako po odluci Zajamčenog opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava donesenoj povodom prigovora krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Zajamčenog opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Zajamčenog opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava.

OPSKRBA PLINOM U SLUČAJU PROMJENE VLASNIŠTVA

Članak 11.

1. Kod promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline krajnji kupac dotadašnji vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline dužan je u roku od 30 dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, a novi vlasnik te građevine ili samostalne uporabne cjeline dužan je u istome roku podnijeti zahtjev za sklapanje novoga ugovora o opskrbi plinom uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva i dostaviti Zajamčenom opskrbljivaču očitavanje stanja plinomjera koje su suglasno utvrdili dotadašnji i novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline.
2. Ako novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline ne sklopi ugovor o opskrbi plinom, operator distribucijskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac će obustaviti daljnju isporuku plina.
3. Ako krajnji kupac dotadašnji vlasnik nije u roku od 30 dana od dana promjene vlasništva podnio zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom, Zajamčeni opskrbljivač može, na zahtjev novog vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom sklopiti ugovor o opskrbi plinom, s danom zadnjeg obračuna.
4. Obračun na temelju očitavanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa Zajamčenog opskrbljivača plinom i operatora distribucijskog sustava s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline.

VIŠA SILA

Članak 12.

1. Zajamčeni opskrbljivač u obavljanju svojih djelatnosti ne odgovara za štetu drugim energetskim subjektima i korisnicima usluga u slučaju nastanka više sile.
2. Sukladno Zakonu o energiji (dalje u tekstu: Zakon o energiji) slučajevima više sile 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 i to osobito:
 - elementarne nepogode (potres, poplava, udar munje, oluja, suša, djelovanje leda i drugo),
 - epidemije,
 - eksplozije koje nisu posljedica nepravilnog i nepažljivog rukovanja i koje se nisu mogle predvidjeti, a nisu posljedica dotrajalosti materijala i opreme,
 - rat, pobuna ili sabotaža,
 - kibernetički/internetski napad,
 - odluke Vlade Republike Hrvatske iz članka 26. Zakona o energiji,
 - svi drugi događaji i okolnosti za koje u slučaju dvojbe arbitraža odluči da se radi o višoj sili.

OGRAIČENJE I/ILI PREKID ISPORUKE PLINA

Članak 13.

Zajamčeni opskrbljivač ima pravo od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu ili prekid isporuke plina krajnjem kupcu u slučaju:

- nepostojanja važećeg Ugovora,
- nepridržavanja ugovornih obveza od strane krajnjeg kupca, osim u slučaju ako se radi o ugroženom kupcu iz članka 71. Zakona,
- postojanja dospjelog, a nepodmirenog dugovanja na obračunskom mjernom mjestu,
- obavijesti operatora distribucijskog sustava o dva uzastopna neuspjela očitavanja u skladu s Mrežnim pravilima,

- smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe - krajnjeg kupca, a da nije sklopljen Ugovor s pravnim nasljednicima,
- raskida Ugovora.

PRESTANAK UGOVORA

Članak 14.

1. Ugovor prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, prestanka pravne osobe, raskida ugovora o opskrbi plinom ili nastupa drugih okolnosti za prestanak ugovora o opskrbi plinom propisanih odredbama Zakona i podzakonskih propisa.
2. Zajamčeni opskrbljivač plinom dužan je odmah nakon saznanja o prestanku Ugovora o tome obavijestiti operatora distribucijskog sustava te naložiti obustavu isporuke plina na obračunskom mjernom mjestu.
3. Po prestanku Ugovora, neovisno iz kojeg razloga, krajnji kupac dužan je podmiriti Zajamčenom opskrbljivaču sve troškove isporučenog plina po cijeni određenoj u skladu s ovim Uvjetima ugovora, kao i sve eventualne troškove koje je Zajamčeni opskrbljivač imao vezano uz opskrbu plinom do trenutka prestanka Ugovora.

RASKID UGOVORA

Članak 15.

1. Krajnji kupac koji koristi zajamčenu opskrbu plinom može Zajamčenom opskrbljivaču pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 15 dana
2. Zajamčeni opskrbljivač je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ukoliko krajnji kupac ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz Ugovora.
3. Ako krajnji kupac nije raskinuo Ugovor sukladno uvjetima iz stavka 1. ovog članka i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega Zajamčeni opskrbljivač ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.
4. Nakon što Zajamčeni opskrbljivač zaprimi zahtjev za raskid Ugovora dužan je o tome u roku od osam dana obavijestiti operatora distribucijskog sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto i zatražiti s danom raskida Ugovora očitavanje stanja plinomjera te obustavu isporuke plina, a temeljem očitavanja stanja plinomjera krajnjem kupcu ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida Ugovora.
5. Odredbe stavaka 1., 2., 3. i 4. ovog članka ne primjenjuju se u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 16.

1. Ovi Uvjeti ugovora sastavni su dio Ugovora, a Krajnji kupac potpisom Ugovora potvrđuje da je u cijelosti upoznat s ovim Uvjetima ugovora, da ih je razumio te ih prihvaća u cijelosti.
2. Sve sporove koji proizađu iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem.
3. U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanosti nastanka, povrede ili raskida Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, ugovorne strane ugovaraju nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda.
4. Za izmjene i/ili dopune Uvjeta ugovora potrebna je suglasnost Agencije.
5. Zajamčeni opskrbljivač dužan je o izmjenama i/ili dopunama Uvjeta ugovora obavijestiti krajnjeg kupca najkasnije petnaest dana prije stupanja na snagu Uvjeta ugovora.
6. Sklapanjem Ugovora ugovorne strane se obvezuju da tijekom važenja ugovora u cijelosti prihvaćaju odredbe Općih uvjeta, Mrežnih pravila, Mrežnih pravila transportnog sustava, Pravila o organizaciji tržišta plina, Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina, Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina, Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu i Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina, prihvati i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe

- plinom.
7. Uvjeti ugovora objavljeni su na mrežnim stranicama Zajamčenog opskrbljivača i stupaju na snagu 01.10.2024. godine.

Osijek, 2.6.2026. godine.

Direktor:

Branimir Vuković, dipl.oec.



HEP OPSKRBA PLINOM d.o.o.

Osijek **3**