

**OPĆI UGOVORNI UVJETI**  
**OPSKRBE PLINOM KUPACA**  
**KATEGORIJE KUĆANSTVO**

**1. UVODNE ODREDBE**

1. Na temelju odredaba važećeg Zakona o tržištu plinom (u nastavku: Zakon) i važećih Općih uvjeta opskrbe plinom (u nastavku: Opći uvjeti), Plinara istočne Slavonije d.o.o. Vinkovci, Ohridska 17, OIB:1642377522, MBS 030066352 kao Opskrbljivač (u nastavku: Opskrbljivač), objavljuje Opće ugovorne uvjete opskrbe plinom (u nastavku: Uvjeti) za Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo (u nastavku: Kupac). Ovi Uvjeti sastavni su dio Ugovora o opskrbi plinom Kupca kategorije kućanstvo (u nastavku Ugovor).

2. Ovim Uvjetima uređuju se međusobni ugovorni odnosi između Opskrbljivača plinom i Kupca, uvjeti za sklapanje i sadržaj Ugovora, cijena plina, izmjene ugovornih uvjeta, prestanak i raskid Ugovora, promjene na strani Kupca, kvaliteta opskrbe plinom, uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina, nepodmirivanje obveza za isporučeni plin, obustava i nastavak isporuke plina, međusobna prava i obveze, mjere zaštite Kupca, promjena Opskrbljivača plinom, informirane kupaca i način dobivanja informacija, zaštita osobnih podataka Kupca i završne odredbe. Opskrbljivač donosi i objavljuje Uvjete na svojim mrežnim stranicama.

**2. UGOVOR O OPSKRBI PLINOM KRAJNJEG KUPCA KATEGORIJE KUĆANSTVO**

1. Ugovor sklapa Opskrbljivač i Kupac kategorije kućanstvo, koji koristi opskrbu plinom za vlastite potrebe, ako Kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju sklapa Ugovor o opskrbi, isti može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.

2. Kupac koji koristi opskrbu može za pojedino obračunsko mjesto mjesto sklopiti Ugovor samo sa jednim opskrbljivačem. Ugovor o opskrbi plinom sklapa se na određeno vrijeme.

3. Datum početka opskrbe plinom je datum definiran u Ugovoru o opskrbi plinom.

4. U svrhu realizacije Ugovora Kupac je dužan dostaviti Opskrbljivaču sljedeće osobne podatke: ime i prezime, adresu, OIB, te kontakt podatke Kupca.

5. Opskrbljivač je dužan prije sklapanja Ugovora upoznati Kupca sa svim uvjetima sklapanja Ugovora i ovim Uvjetima.

6. Kupac se obvezuje preuzimati i koristiti plin u svrhu za koju je Ugovor sklopljen, uredno podmirivati dospjele novčane obveze, omogućiti pristup OMM-u Operatoru distribucijskog sustava, te se obvezuje da će pažnjom dobrog domaćina odgovarati za sigurnost i tehničku ispravnost svojih instalacija i plinskih aparata.

7. Sklapanjem Ugovora, Ugovorne strane se obvezuju da tijekom važenja Ugovora u cijelosti prihvaćaju odredbe

Općih uvjeta, ovih Uvjeta, Zakona, Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava (u nastavku Mrežnih pravila).

**3. CIJENA PLINA**

1. Cijenu plina Opskrbljivač i Kupac slobodno definiraju Ugovorom.

Struktura cijene plina i način izračuna cijene utvrđuju se Ugovorom. Cijena plina ugovara se i obračunava u EUR.

2. Opskrbljivač će obračunati, a Kupac će plaćati ugovorenu cijenu plina, sukladno odredbama Ugovora, kao i naknade za korištenje distribucijskog sustava, te ostale troškove opskrbe plinom, a koji se obračunavaju sukladno važećim zakonskim i podzakonskim aktima.

**4. IZMJENE UGOVORNIH UVJETA**

1. Opskrbljivač ima pravo izmijeniti ugovorenu cijenu plina ovisno o promjeni cijene plina na slobodnom tržištu, te je dužan na propisani način o istom obavijestiti Kupca.

2. 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.

3. Obavijest iz prethodne točke opskrbljivač plinom dužan je dostaviti Kupcu pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem.

4. U obavijesti opskrbljivač plinom dužan je, u slučaju da su novi uvjeti nepovoljniji od

**Plinara istočne Slavonije d.o.o. Vinkovci**  
**OPĆI UGOVORNI UVJETI OPSKRBE PLINOM**  
**kupaca kategorije kućanstvo**

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.

5. Nepovoljni 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.

6. Ukoliko Kupac pisani putem ne raskine Ugovor u roku od 14 dana od dana dostave pisane obavijesti ili elektronskim putem, smatra se da prihvaća nove uvjete, te isti postaju sastavni dio Ugovora.

#### **5. PRESTANAK I RASKID UGOVORA O OPSKRBI**

1. Ugovor o opskrbi plinom prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, prestanka pravne osobe, raskida ugovora o opskrbi plinom ili nastupa drugih okolnosti za prestanak Ugovora.

2. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija Opskrbljivača ili sklapanja Ugovora na daljinu, Kupac ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor pisanim putem u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora.

3. Nakon isteka roka od 14 dana od dana sklapanja Ugovora, Kupac može raskinuti Ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva Opskrbljivaču, i to 30 dana prije

datuma s kojim želi raskinuti Ugovor.

4. Opskrbljivač će prihvatiti raskid Ugovora ukoliko je Kupac podmirio sve dospjele financijske obveze prema Opskrbljivaču, nastale do dana raskida Ugovora. Pisani zahtjev za raskid Ugovora mora sadržavati osobne podatke Kupca (ime i prezime, OIB, adresu, kontakt broj), kao i vlastoručni potpis Kupca.

5. Opskrbljivač plinom dužan je odmah nakon saznanja o prestanku Ugovora o tome obavijestiti operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava te naložiti obustavu isporuke plina, a operator plinskog sustava dužan je obustaviti isporuku plina Kupcu prema zahtjevu Opskrbljivača.

6. Opskrbljivač plinom dužan je pravovremeno, odnosno najkasnije 30 dana prije ugovorom propisanog roka za raskid ugovora, pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem, obavijestiti Kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora. Uz obavijest opskrbljivač plinom je dužan Kupca iz kategorije kućanstvo upoznati s mogućnošću produživanja postojećeg ili sklapanja novog ugovora, uvjetima novog ugovora, posljedicama nesklapanja novog ili produživanja postojećeg ugovora opskrbi te pravom na promjenu opskrbljivača plinom.

#### **6. PROMJENE NA STRANI KUPCA**

1. Kupac je dužan u roku od 30 dana obavijestiti Opskrbljivača o promjeni vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, te dostaviti Opskrbljivaču plinom očitavanje stanja plinomjera koje su suglasno utvrdili dotadašnji i novi vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline.

2. Obračun na temelju očitavanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivača i novog vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.

3. Kupac može na određeno vrijeme, uz pristanak Opskrbljivača plinom, prenijeti na treću osobu svoj Ugovor o opskrbi plinom.

Opskrbljivač plinom može dati pristanak na takav prijenos uz ispunjenje uvjeta određenih Općim uvjetima.

4. U slučaju smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe, fizička ili pravna osoba pravni sljednik koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline dužna je u roku od 60 dana od dana smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe obavijestiti o tome Opskrbljivača plinom.

5. Opskrbljivač plinom može iznimno nastaviti opskrbu plinom fizičke ili pravne osobe koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline do saznanja za novog vlasnika, uz

uvjet urednog podmirivanja svih novčanih obveza.

6. Pravni sljednik Kupca ima pravo na sklapanje novog ugovora o opskrbi plinom nakon podmirjenja dospjelih novčanih obveza na tom obračunskom mjernom mjestu.

## 7. KVALITETA OPSKRBE PLINOM

1. Opskrbljivač i ODS su dužni do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.

2. Kupac ima pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti sukladno važećim Općim uvjetima.

3. Kvaliteta opskrbe plinom obuhvaća pouzdanost isporuke, kvalitetu usluge i kvalitetu plina. Pouzdanost isporuke obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava, osigurava Kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava, a definirano tablicom 1. i 2. Priloga 2. Općih uvjeta.

Kvaliteta usluge obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem Opskrbljivač plinom osigurava Kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.

Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina propisane u tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

4. ODS je dužan ustrojiti sustav za praćenje parametara

kvalitete plina. Utvrđivanje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav, koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, obveza je operatora transportnog sustava, a provodi se u skladu s odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava, pri čemu predstavnik ODS-a ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka, ukoliko se kvaliteta plina prati uzimanjem uzorka. ODS i organizator zatvorenog distribucijskog sustava preuzimaju objavljene podatke o utvrđenoj kvaliteti plina s mrežne stranice operatora transportnog sustava, za ulaze u distribucijski sustav i zatvoreni distribucijski sustav, koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, u skladu s odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava.

5. ODS je dužan do 1. veljače objaviti na svojoj mrežnoj stranici godišnje izvješće o kvaliteti plina za prethodnu godinu, sukladno Mrežnim pravilima.

6. Kupac ili korisnik sustava ima pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina operatoru distribucijskog sustava.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Kupca zatražiti od operatora transportnog sustava podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

Operator transportnog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva za dostavom podataka dostaviti operatoru distribucijskog

sustava podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina dostaviti Kupcu podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka podataka o utvrđenim parametrima kvalitete plina dostaviti korisniku sustava očitovanje o okolnostima koje su utjecale ili mogle utjecati na kvalitetu plina u razdoblju na koje se odnosi prigovor.

Nakon što Kupac zaprimi podatke operatora distribucijskog sustava odnosno nakon što korisnik sustava zaprimi očitovanje operatora distribucijskog sustava, Kupac ili korisnik sustava može u daljnjem roku od osam dana podnijeti operatoru distribucijskog sustava zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu korisnika sustava ili Kupca.

Uzorkovanje plina provodi se prema važećim normama za uzorkovanje plina, a podnositelj zahtjeva ima pravo

**Plinara istočne Slavonije d.o.o. Vinkovci**  
**OPĆI UGOVORNI UVJETI OPSKRBE PLINOM**  
**kupaca kategorije kućanstvo**

prisustvovati uzimanju uzorka plina.

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. 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.

7. Standardi kvalitete plina propisuje se Općim uvjetima, a obuhvaćaju opće i garantirane standarde.

8. Opskrbljivač plinom dužan je sustavno održavati kvalitetu usluga, pratiti pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe te voditi evidenciju propisanih podataka u skladu sa važećim Općim uvjetima opskrbe plinom.

Na zahtjev Kupca, radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe Opskrbljivač je dužan isplatiti nadoknadu, sukladno važećim Općim uvjetima.

9. Kupac je dužan bez odlaganja obavijestiti ODS o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne

opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjernom mjestu.

10. ODS je dužan u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti provjeriti ispravnost plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme.

11. Ukoliko ODS 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 Kupac.

12. Ukoliko ODS utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna, regulacijska ili sigurnosna oprema u ispravnom stanju, može na zahtjev Kupca ili korisnika sustava zamijeniti i takav plinomjer, mjernu, regulacijsku ili sigurnosnu opremu o trošku Kupca ili korisnika sustava, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga ODS-a.

13. Ukoliko operator distribucijskog sustava utvrdi pogrešku u očitaju dužan je korigirati podatke u roku od 2 radna dana od dana utvrđene pogreške, te bez odlaganja korigirane podatke o očitaju dostaviti korisniku sustava i operatoru tržišta plina.

## **8. OBRAČUN I NAPLATA ISPORUČENOG PLINA**

1. Obračun isporučenog plina obavlja Opskrbljivač plinom na temelju potrošnje plina u obračunskom razdoblju, cijene

plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te Kupcu ispostavlja račun za isporučeni plin.

2. Operator plinskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava podatke o potrošnji plina utvrđuje na temelju očitaja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od strane Kupca.

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 20. dana u narednom mjesecu za Kupce iz kategorije kućanstvo.

4. Operator distribucijskog sustava (u nastavku ODS) dužan je očitati sva 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 očitaja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitaju dostaviti korisniku sustava do osmog dana u narednom mjesecu.

5. U slučaju da ne raspolaže podacima o količini plina isporučenoj na OMM-u temeljem očitaja, ODS ima pravo procijeniti količinu plina isporučenu u obračunskom razdoblju sukladno važećim odredbama Mrežnih pravila.

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 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.

7. Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina prema mjernim podacima dostavljenim od strane ODS-a i iznosa ogrjevne vrijednosti isporučenog plina, utvrđene prema odredbama važećih Mrežnih pravila, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh. Iznos ogrjevne vrijednosti odnosi se na gornju ogrjevnju vrijednost plina, izražen u kWh/m<sup>3</sup>. Korekcijski faktor utvrđuje se na temelju odredbi Mrežnih pravila.

8. 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 m<sup>3</sup>, kao cjelobrojna vrijednost.

9. Korekcija obujma plina iz prethodnog stavka 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 ogrjevnoj vrijednosti, provodi se u skladu s Prilogom 2. Mrežnih pravila.

10. Račun za isporučeni plin ispostavlja se u roku od 10 dana, po isteku obračunskog razdoblja koje iznosi jedan mjesec.

11. Opskrbljivač je dužan račun za isporučeni plin ispostaviti Kupcu po isteku obračunskog razdoblja koje iznosi jedan mjesec, te mora sadržavati sve obvezne podatke propisane važećim Općim uvjetima.

12. Obračun isporučenog plina i račun za isporučeni plina ne uključuje druge pružene usluge Opskrbljivača plinom utvrđene Ugovorom, pružene nestandardne usluge, već se za iste Kupcu ispostavlja zaseban račun.

13. Kupac se obvezuje račun za isporučeni plin platiti u roku 10 dana od izdavanja računa.

Pod datumom plaćanja podrazumijeva se dan kada su doznačena novčana sredstva na žiro računu Opskrbljivača. Za svako zakašnjelo plaćanje obveza po Ugovoru izvan ugovorenog roka Opskrbljivač će obračunavati, a Kupac plaćati važeću zakonsku zateznu kamatu.

#### **9. NEPODMIRIVANJE OBVEZA ZA ISPORUČENI PLIN, OBUSTAVA I NASTAVAK ISPORUKE PLINA**

1. Kupac je dužan podmiriti dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin do datuma dospjeća plaćanja naznačenog na računu.

2. Kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, opskrbljivač će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje

obveze s rokom od najmanje deset dana, a opomena koju dostavlja Kupcu iz kategorije kućanstvo mora sadržavati i jasne informacije o tome na koji način Kupac s poteškoćama u podmirenju računa može dobiti besplatne individualne savjete o mogućnostima podmirenja računa te postizanju optimalne potrošnje plina.

3. Ukoliko niti nakon roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina Kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, Opskrbljivač ima pravo od operatora plinskog sustava na čiji je sustav priključen Kupac zatražiti obustavu isporuke plina.

4. Ukoliko je nakon obustave isporuke plina Kupac podmirio dospjele novčane obveze iz opomene i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, Opskrbljivač plinom je dužan u roku od jednog radnog dana od dana podmirenja obveza naložiti operatoru plinskog sustava nastavak isporuke plina.

5. Opskrbljivač ima pravo zatražiti obustavu isporuke plina Kupcu od operatora plinskog sustava na čiji je sustav priključen Kupac u slučaju neovlaštene potrošnje, te kada se Kupac ne pridržava obveza koje proistječu iz Ugovora, ovih Uvjeta, i propisa koji reguliraju tržište plina.

#### **10. MEĐUSOBNA PRAVA I OBVEZE**

1. Opskrbljivač plinom dužan je obavljati energetska djelatnost opskrbe plinom na siguran, pouzdan i učinkovit način, te

informirati kupca o njegovu pravu izbora bilo kojeg drugog opskrbljivača.

2. Kupac može od Opskrbljivača zatražiti provjeru izvršenog obračuna isporučenog plina u roku od pet dana od dana zaprimanja računa, što se smatra kontrolnim obračunom.

3. Provjera se ujedno smatra i zahtjevom za ispravak računa, a ukoliko je bio opravdan, Opskrbljivač plinom dužan je izvršiti ispravak računa i dostaviti ga Kupcu u roku od deset dana od dana zaprimanja zahtjeva, bez naplaćivanja naknade.

4. Kupac je dužan bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana nastale promjene, obavijestiti opskrbljivača plinom o svakoj promjeni podataka koja se odnosi na ime i prezime ili naziv kupca koji koristi obračunsko mjerno mjesto, osobni identifikacijski broj, status korištenja javne usluge opskrbe plinom, status zaštićenog kupca, status ugroženog kupca i namjeni potrošnje plina.

5. Kupac je ovlašten zatražiti informacije o važećim cijenama plina, primjenjivim naknadama, potrošnji plina i povezanim troškovima, izdavanju računa za isporučeni plin s propisanim sadržajem iz čl.23. Općih uvjeta, kao i bilo koje druge informacije koje je Opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje Kupcu u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa, upućivanjem zahtjeva u pisanom obliku na adresu sjedišta Opskrbljivača, telefonskim putem ili putem

elektroničke pošte na adresu [pis@pis.com.hr](mailto:pis@pis.com.hr)

Opskrbljivač će zatražene podatke dostaviti Kupcu u pisanom obliku u roku od 10 radnih dana od zaprimanja zahtjeva.

#### **11. MJERE ZAŠTITE KUPCA**

1. Kupac nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje Opskrbljivača plinom, može Opskrbljivaču izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača.

2. Opskrbljivač je dužan odlučiti o prigovoru u roku od 15 dana, sukladno odredbama Zakona, bez naplaćivanja naknade, te donesenu odluku dostaviti Kupcu u pisanom obliku. Ako po odluci Opskrbljivača na čiji je sustav Kupac priključen donesenoj povodom prigovora, Kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača plinom na čiji je sustav priključen povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (HERA), sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača.

#### **12. PROMJENA OPSKRBLJIVAČA PLINOM**

1. Kupac ima pravo promijeniti Opskrbljivača plinom bez naknade za povezane troškove postupka promjene opskrbljivača.

2. Na mrežnim stranicama Opskrbljivača objavljena je

poveznica na mrežne stranice operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača. Zahtjev za promjenu Opskrbljivača podnosi Kupac novom opskrbljivaču, na temelju kojeg novi opskrbljivač započinje postupak promjene Opskrbljivača na informacijskom sustavu operatora tržišta plinom.

3. Na navedeni zahtjev Kupac mora očitati i upisati stanje plinomjera.

4. Kupac je obvezan prije pokretanja postupka promjene opskrbljivača dotadašnjem Opskrbljivaču podmiriti sve dospjele novčane obveze za isporučeni plin.

Kupac ima pravo odustati od podnesenog zahtjeva za promjenu Opskrbljivača za vrijeme trajanja postupka promjene opskrbljivača, te zahtjev za odustanak od promjene Opskrbljivača dostaviti novom opskrbljivaču.

5. Kupac ima pravo i jednostrano raskinuti novi ugovor o opskrbi plinom, bez naknade, u roku od 14 dana od dana sklapanja novog ugovora, a zahtjev za raskid dostavlja se novom opskrbljivaču.

6. Opskrbljivač plinom dužan je u bilo kojem trenutku na zahtjev Kupca omogućiti povratak na korištenje opskrbe u obvezi javne usluge u skladu s pravilima promjene opskrbljivača na tržištu plina propisanim važećim Općim uvjetima.

Datum početka isporuke plina od strane novog opskrbljivača

**Plinara istočne Slavonije d.o.o. Vinkovci**  
**OPĆI UGOVORNI UVJETI OPSKRBE PLINOM**  
**kupaca kategorije kućanstvo**

dogovorno utvrđuju Kupac i novi opskrbljivač i unose u obrazac zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom.

**13. INFORMIRANJE KUPACA I NAČIN DOBIVANJA INFORMACIJA**

1. Kupac je ovlašten zatražiti informacije o važećim cijenama plina, primjenjivim naknadama, potrošnji plina i povezanim troškovima, izdavanju računa za isporučeni plin s propisanim sadržajem iz čl.23. Općih uvjeta, kao i bilo koje druge informacije koje je Opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje Kupcu u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa, upućivanjem zahtjeva u pisanom obliku na adresu sjedišta Opskrbljivača, telefonskim putem ili putem elektroničke pošte na adresu [pis@pis.com.hr](mailto:pis@pis.com.hr). Opskrbljivač će zatražene podatke dostaviti Kupcu u pisanom obliku u roku od 10 radnih dana od zaprimanja zahtjeva.

2. Opskrbljivač je dužan javno objavljivati na svojim službenim stranicama informacije o važećim cijenama i naknadama, te povezanim troškovima isporuke plina.

3. Opskrbljivač je dužan 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.

4. Opskrbljivač je dužan 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. Opskrbljivač plinom dužan je do 1. ožujka svake godine Kupcu dostaviti sljedeće:

–Podatke o operatoru plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen Kupac: naziv, adresa, osobni identifikacijski broj, kontaktni broj telefona,

–Povijesnu potrošnju plina u prethodnoj kalendarskoj godini, po mjesecima i ukupno, te obračunatim troškovima isporučenog plina s naznakom radi li se o mjesečnim novčanim obvezama ili obračunima za obračunska razdoblja, kao i način na koji je utvrđena potrošnja plina za svaki mjesec,

–Informaciju o pravu Kupca na promjenu opskrbljivača plinom, -Informaciju o pravu Kupca iz kategorije kućanstvo na povratak na opskrbu plinom u obvezi javne usluge,

–Informaciju o pravu Kupca na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane opskrbljivača plinom, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava i operatora plinskog sustava na čiji je Kupac priključen,

–Informaciju da je Kupac dužan obavijestiti operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je Kupac priključen kada uoči neispravnost plinomjera, mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina, datum isteka ugovora o opskrbi plinom.

6. Opskrbljivač će na svojoj službenoj internetskoj stranici objavljivati uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira odnosno iznos primjenjivih tarifnih stavki, fiksne mjesečne naknade za

opskrbu i cijena nestandardnih usluga kao i promjene ovih Ugovornih uvjeta, a prije primjene istih.

7. Operator distribucijskog sustava dužan je objaviti cjenik nestandardnih usluga na svojim službenim mrežnim stranicama.

**14. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

1. Opskrbljivač je dužan obrađivati osobne podatke Kupca na temelju obveza koje proistječu iz Ugovora i na temelju zakona.

Prema Općoj uredbi za zaštitu osobnih podataka (EU) 2016/679 Opskrbljivač u ulozi voditelja obrade prikuplja, bilježi, obrađuje, prenosi, koristi ili na drugi način obrađuje osobne podatke koji se odnose na fizičke osobe čiji je identitet utvrđen potpisom Ugovora.

2. Opskrbljivač je dužan prikupljene osobne podatke koristiti isključivo u svrhu realizacije odredbi Ugovora i pružanja usluga isporuke plina. Opskrbljivač je dužan poduzeti sve zakonom propisane organizacijske, tehničke i druge mjere zaštite osobnih podataka od gubitka, krađe ili otkrivanja osobnih podataka neovlaštenoj trećoj strani.

3. Opskrbljivač je dužan Kupca informirati o identitetu Službenika za zaštitu osobnih podataka, kao i načinu podnošenja prigovora na prikupljanje i obradu osobnih podataka, te isto objaviti na službenim web stranicama.

Kupac je dužan svaku promjenu osobnih podataka pravovremeno ažurirati i dojaviti Opskrbljivaču plinom.

## **15. ZAVRŠNE ODREDBE**

1. Na sve međusobne odnose između Opskrbljivača i Kupca primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske, potpisivanjem Ugovora Kupac potvrđuje da je upoznat sa Uvjetima, te pristaje na njihovu primjenu.

U slučaju nesuglasja između ovih Uvjeta i Ugovora, mjerodavnim se smatraju odredbe Ugovora.

2. Ovi Uvjeti dostupni su na mrežnoj stranici Opskrbljivača [www.pis.com.hr](http://www.pis.com.hr)

3. Opskrbljivač ima pravo izmijeniti i dopuniti Uvjete u skladu sa odredbama Zakona. O izmjenama i dopunama ovih Uvjeta, Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Kupca najmanje 15 dana prije stupanja na snagu istih, objavom na mrežnoj stranici Opskrbljivača, naznakom na računu ili u privitku računa posebnim dopisom.

4. U slučaju da se Kupac s nepovoljnijim izmjenama i dopunama ne slaže, može pisanim putem, u roku od 14 dana od dana objave izmjena i dopuna na mrežnoj stranici Opskrbljivača ili od dana dostave pisane obavijesti o izmjenama i dopunama ovih Uvjeta i Ugovora, raskinuti Ugovor putem pisane obavijesti o raskidu dostavljene Opskrbljivaču. Ugovor se u tom slučaju raskida prvog kalendarskog dana narednog mjeseca u odnosu na mjesec u kojem je Opskrbljivač zaprimio pisanu obavijest Kupca o raskidu Ugovora bez plaćanja

naknade ili bilo kakvih drugih troškova.

5. Ako Opskrbljivač u roku od 15 dana od dana kada je Kupac zaprimio obavijest o izmjenama i dopunama ovih Uvjeta i/ili Ugovora Opskrbljivača, ne zaprimi pisanu obavijest Kupca o raskidu Ugovora, smatra se da je Kupac suglasan s istima.

6. Za vrijeme trajanja više sile sukladno odredbama Zakona o energiji Opskrbljivač se oslobađa svih preuzetih obveza. Slučajevima više sile, u smislu 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. Zakona o energiji, kao i svi drugi događaji i okolnosti za koje u slučaju dvojbe arbitraža odluči da se radi o višoj sili.

Ovi Uvjeti u skladu su sa važećim Općim uvjetima opskrbe plinom, Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava i Zakonom o tržištu plinom, te drugim važećim zakonskim i podzakonskim aktima kojima se regulira tržište plina.

7. Ovi Uvjeti objavljeni su 09.12.2022., a stupaju na snagu

01.01.2023, te se primjenjuju na sve Ugovore o opskrbi plinom Kupca kategorije kućanstvo (tržište) i čine sastavni dio Ugovora.

**Direktor:**  
**Mario Naglič, dipl.iur.**



**DIREKTOR**

Mario Naglič, dipl.iur.