

## 1. OPĆE ODREDBE

Na temelju odredaba važećeg Zakona o tržištu plina (u nastavku: Zakon) i važećih Općih uvjeta opskrbe plinom (u nastavku: Opći uvjeti), Plinara d.o.o. Pula, Industrijska 17, OIB: 18436964560, MBS 040131181 kao Opskrbljivač u obvezi javne usluge (u nastavku: Opskrbljivač), objavljuje Ugovorne uvjete opskrbe plinom (u nastavku: Uvjeti) za Kupca iz kategorije kućanstvo koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge (u nastavku: Kupac). Ovi Uvjeti sastavni su dio Ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge (u nastavku Ugovor). Ovim Uvjetima uređuju se međusobni ugovorni odnosi između Opskrbljivača plinom i Kupca, uvjeti za sklapanje Ugovora, dužnosti Opskrbljivača i Kupca, promjene na strani Kupca, uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina, nepodmirivanje obveza za isporučeni plin, obustava isporuke plina i nastavak isporuke plina, informiranje krajnjeg kupca, promjena Opskrbljivača plinom, kvaliteta opskrbe plinom, izmjene ugovornih uvjeta i ugovora, prestanak i raskid Ugovora i rješavanje sporova, rješavanje prigovora Kupaca, zaštita osobnih podataka Kupaca. Ovi Uvjeti dostupni su na internetskoj stranici Opskrbljivača [www.plinara.hr](http://www.plinara.hr).

## 2. UGOVOR O OPSKRBI PLINOM U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ugovor sklapa Opskrbljivač i Kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge. Ako Kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju sklapa Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge, Ugovor može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline. Kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti Ugovor samo sa jednim opskrbljivačem. Opskrbljivač je dužan tipski ugovor o opskrbi plinom javno objaviti na svojim mrežnim stranicama. Sklapanjem Ugovora Ugovorne strane se obvezuju da tijekom važenja Ugovora u cijelosti prihvaćaju odredbe Općih uvjeta, odredbe ovih Uvjeta, Zakona o tržištu plina, Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava,

Mrežnih pravila transportnog sustava, Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina, Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina, Pravila o organizaciji tržišta plina, Odluke o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina te cjenika nestandardnih usluga Opskrbljivača. Ugovor o opskrbi u obvezi javne usluge sklapa se na neodređeno vrijeme. U svrhu realizacije Ugovora Kupac je dužan dostaviti Opskrbljivaču sljedeće osobne podatke: ime i prezime, adresu, OIB, te kontaktne podatke Kupca. O svakoj promjeni podataka navedenih u ugovoru Kupac je dužan obavijestiti Opskrbljivača u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka promjene. Opskrbljivač je dužan prije sklapanja Ugovora upoznati Kupca sa svim uvjetima sklapanja Ugovora. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu te je za ugovorni odnos mjerodavno hrvatsko pravo. Ugovor stupa na snagu i proizvodi pravne učinke danom obostranog potpisa ovlaštenih predstavnika Ugovornih strana.

## 3. DUŽNOSTI OPSKRBLJIVAČA U OBVEZI JAVNE USLUGE

Opskrbljivač u obvezi javne usluge opskrbljuje plinom kupca iz kategorije kućanstvo po reguliranim uvjetima radi osiguravanja sigurnosti, redovitosti, kvalitete i cijene opskrbe kućanstava sukladno odredbama važećeg Zakona o tržištu plina. Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je krajnjem kupcu naplaćivati isporučeni plin u skladu s iznosima tarifnih stavki utvrđenim na temelju važeće Metodologije utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu, te ih na primjeren način javno objaviti i to najmanje sedam dana prije početka primjene. Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je primijeniti cijene nestandardnih usluga opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge na temelju Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga i odluke koju donosi Hrvatska energetska regulatorna 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. Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je obavljati opskrbu u obvezi javne usluge kupaca iz kategorije kućanstvo, te u slučaju promjene opskrbljivača omogućiti korištenje opskrbe u obvezi javne usluge. Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je osigurati kvalitetu plina i kvalitetu usluge u skladu s Općim uvjetima opskrbe plinom.

## 4. DUŽNOSTI KUPCA

Krajnji kupac odgovoran je za korištenje plina u skladu s važećim odredbama Zakona, Općih uvjeta i Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava. Krajnji kupac je dužan imati ugovor za svako pojedino obračunsko mjerno mjesto. Krajnji kupac je dužan omogućiti operatoru distribucijskog sustava ugradnju uređaja za mjerenje potrošnje i nesmetan pristup plinskoj instalaciji, plinomjeru i drugim mjernim uređajima za mjerenje potrošnje plina radi očitavanja i utvrđenja potrošnje. Krajnji kupac je dužan redovito po primitku obračuna potrošnje plina uspoređivati obujam isporučenog plina, prikazan i obračunat na računu za isporučeni plin sa stvarnim stanjem plinomjera te ima pravo podnijeti Opskrbljivaču prigovor na ispostavljeni račun u slučaju razlike obračunatog i stvarnog stanja. Krajnji kupac dužan je omogućiti održavanje plinske instalacije i plinskog uređaja u takvom stanju da ne predstavlja opasnost za život i zdravlje ljudi ili imovinu te u slučaju kvara takav kvar ukloniti bez odlaganja obavijestiti operatora distribucijskog sustava o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjernom mjestu, sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava.

## 5. PROMJENE NA STRANI KUPCA

Kupac je dužan u roku od 30 (trideset) 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. Kupac može na određeno vrijeme, uz pristanak Opskrbljivača plinom, prenijeti na treću osobu svoj Ugovor. Opskrbljivač plinom može dati pristanak na takav prijenos uz ispunjenje uvjeta određenih Općim uvjetima. 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 (šezdeset) dana od dana smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe obavijestiti o tome Opskrbljivača plinom. 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. UVJETI OBRAČUNA I NAPLATE ISPORUČENOG PLINA**

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. Operator plinskog sustava i organizator zatvorenog distribucijskog sustava podatke o potrošnji plina utvrđuje na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od strane Kupca. Opskrbljivač 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 podatke o potrošnji do 20. dana u narednom mjesecu za Kupce koji koriste javnu uslugu opskrbe plinom. Račun za isporučeni plin ispostavlja se po isteku obračunskog razdoblja koje iznosi 3 (tri) mjeseca. Opskrbljivač u obvezi javne usluge dužan je račun za

isporučeni plin ispostaviti Kupcu sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od 7 (sedam) dana od zaprimanja podataka o potrošnji plina, s rokom dospijeaća od najmanje 10 (deset) dana od dana ispostavljanja računa. Opskrbljivač plinom dužan je na primjeren način javno objavljivati uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno iznos promjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga. Opskrbljivač plinom dužan je javno objavljivati informacije o promjeni uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene koji se regulira, odnosno o promjeni iznosa tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga, najkasnije 7 (sedam) dana prije njihovog stupanja na snagu. Informacije o potrošnji plina dostupne su Kupcu putem izdanih računa za potrošeni plin. Kupac može informacije o potrošnji plina, važećim cijenama i naknadama te povezanim troškovima isporuke plina zatražiti slanjem elektroničke pošte na adresu [plinara@plinara.hr](mailto:plinara@plinara.hr) ili pozivom na 052/534-944. Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina utvrđen prema odredbama važećih Mrežnih pravila i iznosa ogrjevnosti isporučenog plina, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh. Iznos ogrjevnosti odnosi se na gornju ogrjevnost vrijednost plina, izražen u kWh/m<sup>3</sup>, zaokruženo na šest decimalnih mjesta. Kupac može izvan obračunskog razdoblja od opskrbljivača zatražiti provedbu obračuna isporučenog plina, što se smatra izvanrednim obračunom, te se smatra nestandardnom uslugom. Kupac može od opskrbljivača zatražiti provjeru izvršenog obračuna isporučenog plina u roku od 5 (pet) dana od dana zaprimanja računa, što se smatra kontrolnim obračunom, te se smatra nestandardnom uslugom. ODS je dužan objaviti cjenik nestandardnih usluga na svojim mrežnim stranicama. Očitavanje plinomjera obavlja se u skladu s odredbom čl. 68. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, u cilju utvrđivanja stanja plinomjera radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu. Opskrbljivač plinom utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za

naredno obračunsko razdoblje na temelju procijenjene potrošnje plina, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te krajnjem kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin s rokom dospijeaća pojedine mjesečne novčane obveze do 15. dana narednog mjeseca, u skladu s čl. 18. Općih uvjeta opskrbe plinom. Krajnji kupac ima pravo s opskrbljivačem plinom ugovoriti utvrđivanje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin na temelju mjesečnih očitavanja stanja plinomjera od strane krajnjeg kupca, što se u slučaju opskrbe plinom u obvezi javne usluge smatra nestandardnom uslugom. Opskrbljivač je dužan 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. Kupci svoje novčane obveze za isporučeni plin mogu platiti u poslovnicama FINE i IKB banke, bez naknade.

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

Kupcu koji ne plati dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin, Opskrbljivač će dostaviti pisanu opomenu kojom ga se poziva na naknadno ispunjenje obveze sa rokom od najmanje 10 (deset) dana. Ukoliko Kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene, Opskrbljivač ima pravo Kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirjenja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje 3 (tri) dana. Ukoliko niti nakon roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina Kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, Opskrbljivač ima pravo obustaviti isporuku plina. 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 1 (jednog) radnog dana od dana podmirjenja obveza osigurati nastavak

isporuke plina. Opskrbljivač ima pravo obustaviti isporuku plina Kupcu u slučaju neovlaštene potrošnje, te kada se Kupac ne pridržava obveza koje proistječu iz Ugovora, ovih Uvjeta, i propisa koji reguliraju tržište plina.

### 8. INFORMIRANJE KRAJNJEG KUPCA

Opskrbljivač plinom dužan je do 1. ožujka svake godine krajnjem kupcu dostaviti podatke: o operatoru plinskog distribucijskog sustava (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 krajnjeg kupca na promjenu opskrbljivača plinom, kao i povratak na opskrbu plinom u obvezi javne usluge. Na mrežnim stranicama opskrbljivača objavljena je poveznica na mrežnu stranicu operatora tržišta plina kojom se omogućava preuzimanje obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača. Opskrbljivač plinom dužan je krajnjem kupcu dostaviti informaciju o pravu krajnjeg kupca na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda kvalitete opskrbe od strane opskrbljivača plinom, informaciju da je krajnji kupac dužan obavijestiti operatora plinskog sustava kada uoči neispravnost plinomjera, te o mjerama za učinkovito i sigurno korištenje plina. Opskrbljivač je dužan do 01. ožujka svake godine objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom na svojim mrežnim stranicama. Krajnji kupac ima pravo na dostavu svih relevantnih podataka o potrošnji plina od opskrbljivača plinom pisanim putem. Račun za isporučeni plin koji se ispostavlja po isteku obračunskog razdoblja sadrži sve podatke obveznog sadržaja računa, sukladno odredbi čl. 23. Općih uvjeta opskrbe plinom.

**9. PROMJENA OPSKRBLJIVAČA PLINOM** Kupac ima pravo promijeniti Opskrbljivača plinom bez naknade za

povezane troškove postupka promjene opskrbljivača. Zahtjev za promjenu Opskrbljivača podnosi Kupac novom opskrbljivaču, na temelju kojeg novi opskrbljivač započinje postupak promjene opskrbljivača na informacijskom sustavu operatora tržišta plinom. Na navedeni zahtjev Kupac mora očitati i upisati stanje plinomjera. Kupac je obavezan 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. Kupac iz kategorije kućanstvo ima pravo i jednostrano raskinuti novi ugovor o opskrbi plinom, bez naknade, u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja novog ugovora, a zahtjev za raskid dostavlja se novom opskrbljivaču. Kupac u obvezi javne usluge ima pravo u bilo kojem trenutku prijeći na tržišnu opskrbu plinom. Opskrbljivač je dužan na pisani zahtjev Kupca omogućiti povratak na korištenje opskrbe u obvezi javne usluge.

### 10. KVALITETA OPSKRBE PLINOM

Kvaliteta opskrbe plinom obuhvaća pouzdanost isporuke, kvalitetu usluge i kvalitetu plina. Pouzdanost isporuke obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem Opskrbljivač osigurava korisniku sustava ili Kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina. Kvaliteta usluge obuhvaća komercijalne zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem Opskrbljivač plinom osigurava korisniku sustava ili Kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge. Kvaliteta plina obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem Opskrbljivač osigurava korisniku sustava ili Kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta. Kupac ima pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete

opskrbe i kriterijima usklađenosti, sukladno Općim uvjetima, kao i pravo na naknadu u slučaju pružanja usluga izvan garantiranog standarda u skladu s prilogom 2. Općih uvjeta. Krajnji kupac ima pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina operatoru distribucijskog sustava, sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava. Utvrđivanje kvalitete plina kao i objava izvještaja operatora distribucijskog sustava o kvaliteti plina propisani su Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava. Krajnji kupac i korisnik sustava dužan je bez odlaganja obavijestiti ODS o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene. Postupanje u slučaju neispravnosti plinomjera regulirano je odredbom čl. 64. Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.

### 11. IZMJENE UGOVORNIH UVJETA I UGOVORA

Opskrbljivač je dužan donijeti uvjete opskrbljivača plinom koji moraju biti u skladu s odredbama Općih uvjeta opskrbe plinom te ih na primjeren način javno objaviti najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka obavljanja energetske djelatnosti.

### 12. PRESTANAK I RASKID UGOVORA I RJEŠAVANJE SPOROVA

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. 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. Kupac može Opskrbljivaču pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana. Opskrbljivač je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ukoliko Kupac ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz ugovora.

Sve sporove koji proizađu iz ugovora

i/ili Uvjeta ugovora, ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem.

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 valjanog nastanka, povrede ili raskida Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, ugovorne strane ugovaraju nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda.

### **13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA KUPACA**

Kupac nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje Opskrbljivača plinom na čiji je sustav Kupac priključen, može Opskrbljivaču plinom na čiji je sustav Kupac priključen izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača plinom na čiji je sustav Kupac priključen. Opskrbljivač je dužan odlučiti o prigovoru u roku od 15 (petnaest) dana, sukladno odredbama Zakona o tržištu plinom, bez naplaćivanja naknade, te donesenu odluku dostaviti Kupcu u pisanom obliku. Ako po odluci Opskrbljivača plinom 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.

### **14. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

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. Opskrbljivač je dužan prikupljene osobne podatke koristiti isključivo u svrhu realizacije odredaba Ugovora i

pružanja usluge 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. 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**

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. Ovi Uvjeti u skladu su sa važećim Općim uvjetima opskrbe plinom, Zakonom o tržištu plina te drugim važećim zakonskim i podzakonskim aktima kojima se regulira tržište plinom. Uvjeti stupaju na snagu 01.10.2024. godine, te se primjenjuju na sve Ugovore o opskrbi u obvezi javne usluge.

Plinara d.o.o. Pula

Direktor Roberto Drandić, mag. oec.