

Na temelju važećeg Zakona o energiji, Zakona o tržištu plina i Općih uvjeta opskrbe plinom, MVM CEEnergy Croatia d.o.o., Radnička cesta 177, 10000 Zagreb (u daljnjem tekstu: **Opskrbljivač**) objavljuje

## UGOVORNE UVJETE ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJIH KUPACA KATEGORIJE KUĆANSTVO

### I. Opće odredbe

Ovi ugovorni uvjeti za opskrbu plinom krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: **Uvjeti**) uređuju međusobne odnose između Opskrbljivača plinom MVM CEEnergy Croatia d.o.o. (dalje u tekstu: **Opskrbljivač**) i krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: **Kupac**) (dalje u tekstu zajedno: **Ugovorne strane**) vezano za opskrbu plinom Kupca od strane Opskrbljivača, putem distribucijskog sustava nadležnog operatora distribucijskog sustava (dalje u tekstu: **ODS**).

Ovi Uvjeti su sastavni dio Ugovora o opskrbi plinom krajnjeg kupca sklopljenog između Opskrbljivača i Kupca (dalje u tekstu: **Ugovor**) temeljem kojeg se Opskrbljivač obvezuje obavljati isporuku plina na obračunsko mjerno mjesto Kupca (dalje u tekstu: **OMM**) u skladu s uvjetima iz Ugovora i ovih Uvjeta.

Ovi Uvjeti objavljeni su na web stranici Opskrbljivača [www.ceenergy.hr](http://www.ceenergy.hr) (dalje u tekstu: "**Web stranica Opskrbljivača**") a primjenjuju se od 1.1.2024.

U slučaju nesuglasnosti između Ugovora i Uvjeta, mjerodavne će biti odredbe Ugovora.

Potpisivanjem Ugovora, Kupac potvrđuje da je upoznat s odredbama Uvjeta te da na iste u cijelosti pristaje.

Ukoliko dođe do promjene pravnih propisa na kojima se temelji Ugovor, ugovorne strane će raspraviti o potrebitosti izmjene i dopune Ugovora.

### II. Ugovaranje

Opskrba plinom obavlja se temeljem sklopljenog Ugovora kao i svih relevantnih zakonskih i podzakonskih akata kojima je uređeno tržište plina te dužničko vjerovnički odnosi.

OMM/OMM-ovi Kupca za koje se sklapa Ugovor navedeni su u Ugovoru zajedno s očekivanim datumom početka opskrbe plinom za svaki pojedini OMM.

Stvarni datum početka opskrbe ovisi o uspješno provedenom postupku promjene opskrbljivača za svaki pojedini OMM.

Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku, a za ugovorni odnos mjerodavno je hrvatsko pravo.

Predmet ovih Uvjeta je uređenje međusobnih odnosa između Opskrbljivača i Kupca u vezi uvjeta opskrbe plinom, kvalitete usluge, vremena i mjesta isporuke plina, cijene plina, očitavanje mjernih uređaja, načina obračuna i plaćanja isporučenog plina, načina raskida Ugovora te drugih uvjeta bitnih za prava i obveze Ugovornih strana.

Sklapanjem Ugovora, Ugovorne strane se obvezuju da će tijekom važenja Ugovora u cijelosti primjenjivati odredbe važećih Zakona o energiji, Zakona o tržištu plina, Općih uvjeta opskrbe plinom, Ugovornih uvjeta Opskrbljivača, Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, 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 cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, skladištenje plina, prihvat i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe plinom, Odluke o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina, Odluke o iznosu tarifnih stavki za transport plina i Metodologije utvrđivanja cijene energije uravnoteženja plinskog sustava.

Ugovor stupa na snagu i proizvodi pravne učinke danom obostranog potpisa ovlaštenih predstavnika Ugovornih

strana.

Opskrbljivač je ovlašten odbiti sklapanje novog ugovora s Kupcem po vlastitoj diskreciji.

### III. Trajanje Ugovora

Ugovor se sklapa na određeno vrijeme na razdoblje definirano ugovorom za svako pojedino OMM.

Navedeno razdoblje počinje teći od dana početka opskrbe Kupca na ugovorenom OMM-u koje je registrirano kod ODS-a, sukladno propisanom postupku. Očekivani datum početka isporuke plina Kupcu reguliran je u Ugovoru.

Opskrbljivač je dužan 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 o prestanku važenja sklopljenog ugovora.

Uz obavijest iz prethodnog stavka, Opskrbljivač je dužan Kupca 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.

### IV. Prava i obveze Opskrbljivača

Opskrbljivač se obvezuje opskrbljivati Kupca plinom na OMM-u navedenom u Ugovoru. Osim ukoliko je izričito drugačije navedeno u ovim Uvjetima ili Zakonu o tržištu plina ili drugim primjenjivim propisima, Opskrbljivač će Kupcu učiniti dostupnima sve nužne informacije u skladu sa Zakonom o tržištu plina i drugim primjenjivim propisima objavom na Web stranici Opskrbljivača.

Opskrbljivač je dužan Kupcu izdavati račune za isporučeni plin koji račun je usklađen s odredbama važećih Općih uvjeta te koji sadrži minimalno propisani sadržaj.

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

- podatke o ODS-u: 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 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 i ODS-a,
- informaciju da je Kupac dužan obavijestiti ODS kada uoči neispravnost plinomjera,
- mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina,
- datum isteka Ugovora.

Opskrbljivač je dužan javno objavljivati na Web stranici Opskrbljivača, uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno iznos primjenjivih tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga. 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.

O svakoj promjeni uvjeta Ugovora, osim u slučaju promjene dijela cijene koji se regulira, Opskrbljivač je dužan obavijestiti Kupca najkasnije u roku od 30 dana prije početka njihove primjene. Opskrbljivač će navedenu obavijest dostaviti Kupcu pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem. U slučaju da su novi uvjeti nepovoljniji od uvjeta pod kojima je Ugovor sklopljen, Opskrbljivač će upoznati Kupca o njegovom pravu na jednostrani prijevremeni raskid Ugovora bez plaćanja naknade ili bilo kakvih drugih troškova, u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti. 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.

Opskrbljivač je dužan godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom objaviti na Web stranici Opskrbljivača.

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 dana prije početka obavljanja energetske djelatnosti opskrbe plinom.

Opskrbljivač se obvezuje postupati sukladno odredbama važećeg Zakona o tržištu plina kojima su definirane dužnosti i obveze Opskrbljivača prema Kupcu.

## V. Prava i obveze Kupca

Informaciju o važećim cijenama i naknadama, potrošnji plina i povezanim troškovima isporuke plina, Kupac može zatražiti pisanom putem na adresu Opskrbljivača ili e-mailom na adresu: [info@ceenergy.hr](mailto:info@ceenergy.hr).

Kupac ima pravo na besplatnu promjenu Opskrbljivača i pravo na povratak na opskrbu u obvezi javne usluge.

Kupac ima pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom. ODS je dužan osigurati Kupcu kvalitetu opskrbe plinom sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom.

Kupac ima pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina ODS-u. ODS je dužan 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 ODS-u podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor. ODS je dužan 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. 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 operatora distribucijskog sustava ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka, ukoliko se kvaliteta plina prati uzimanjem uzorka. ODS je dužan najkasnije trećeg radnog dana nakon isteka svakog polumjesečnog razdoblja za to i prethodna polumjesečna razdoblja objaviti na svojoj mrežnoj stranici izvještaje o kvaliteti plina, kao i propisane parametre standardne kvalitete plina.

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 Kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.

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

- neizvršavanje obveze obavještanja Kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
- neizvršavanje obveze o pravovremenom informiranju Kupca o prestanku važenja sklopljenog Ugovora,
- sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
- neispunjavanje odredbi Ugovora,
- propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje

je obustavljena isporuka plina,

- promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom,
- neisplačivanje nadoknade na zahtjev Kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta opskrbe plinom.

Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Opskrbljivač je dužan odlučivati o prigovoru sukladno odredbama Zakona o tržištu plina, u roku od 15 dana od dana izjavljivanja prigovora, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti Kupcu u pisanom obliku. Ako po odluci Opskrbljivača donesenoj povodom prigovora Kupac i dalje smatra da su nu postupanjem Opskrbljivača povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača.

Kupac je dužan, bez odlaganja obavijestiti ODS o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom obračunskom mjernom mjestu. Pod neispravnim plinomjerom, smatra se plinomjer kod kojeg brojčanik miruje dok se koristi plin ili su vidljiva mehanička oštećenja plinomjera. ODS je dužan u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti provjeriti ispravnost plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme. 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 oštećenja priključka, oštećenja ili otuđenja plinomjera, druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, uklanjanja ili oštećenja ovjerene oznake ili oštećenja plinskog ormarića. U tom slučaju Kupac snosi sve troškove nabave opreme i troškove popravka, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga ODS-a. 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.

Kupac ima pravo na ugovorenu ili propisanu razinu kvalitete opskrbe plinom koja je propisana Općim uvjetima opskrbe plinom. U slučaju neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, Opskrbljivač je dužan, na zahtjev Kupca isplatiti nadoknadu, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. Općih uvjeta opskrbe plinom.

Kupac se obvezuje:

- preuzimati i koristiti plin samo u svrhu za koju je Ugovor sklopljen,
- plaćati Opskrbljivaču isporučeni plin i ugovorene naknade sukladno odredbama Ugovora i Uvjeta,
- ukoliko nije drugačije definirano primjenjivim propisima, obavijestiti Opskrbljivača o bilo kojoj promjeni njegovih podataka navedenih u Ugovoru, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana nastanka promjene,
- da neće ustupiti niti prenijeti svoja prava i obveze iz Ugovora, u cijelosti ili djelomično, bez prethodnog pisanog pristanka Opskrbljivača,
- omogućiti pristup mjernom uređaju. Plinomjer i druga mjerna oprema na obračunskom mjernom mjestu vlasništvo su ODS-a i isti ju je dužan održavati i ovjeravati sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava.

Kupac je odgovoran za sigurnost, pogon i tehničku ispravnost svojih instalacija i plinskih aparata. Kupac je dužan pridržavati se mjera ograničenja potrošnje i mjera štednje (redukcije), sukladno aktima nadležnih tijela, podzakonskim aktima i zakonima i/ili propisima EU i/ili obavijesti Opskrbljivača, ako je ukupna potrošnja plina veća od ukupne količine plina kojeg Opskrbljivač dobavlja, a mjere štednje vezane uz potrošnju ne budu dostatne.

## **VI. Cijena plina**

Cijena plina definirana je Ugovorom.

Opskrbljivač može po vlastitoj diskreciji, u bilo kojem trenutku izmijeniti cijene i ostale naknade koje nisu regulirane posebnim propisima. Opskrbljivač će obavijestiti Kupca o promjeni cijene plina i ostalih naknada koje nisu regulirane posebnim propisima nakasnije 30 (trideset) dana prije stupanja promjene na snagu.

Obavijest o promjeni biti će dostavljena Kupcu pisanim putem, uz račun za prethodno razdoblje potrošnje i/ili elektronskim putem. Ukoliko Kupac ne želi prihvatiti takvu promjenu, ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti. Ukoliko Kupac u navedenom roku ne dostavi Opskrbljivaču pisanu obavijest o neprihvatanju navedenih promjena, a time i o raskidu Ugovora danom stupanja na snagu promjene, Opskrbljivač će obračunavati, a Kupac plaćati račune po izmijenjenim cijenama sve do uspješno provedenog postupka promjene opskrbljivača.

Promjena ili donošenje novih naknada i/ili ostalih davanja propisanih posebnim propisima, a koje se primjenjuju na sve opskrbljivače plinom, ne predstavlja obvezu obavještanja Kupca od strane Opskrbljivača, osim objave na web stranici Opskrbljivača [www.ceenergy.hr](http://www.ceenergy.hr).

## VII. Očitavanje plinomjera i obračun

Očitavanje plinomjera obavlja se u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom OMM-u. Ovlaštena osoba ODS-a ima pravo obavljati očitavanje radnim danom i subotom u razdoblju od 8 do 20 sati. Ovlaštena osoba ODS-a dužna je prilikom očitavanja Kupcu pokazati svoju službenu iskaznicu.

ODS je dužan 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 očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti do osmog dana u narednom mjesecu. Iznimno, za obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo, ODS dužan je očitati i dostaviti podatke o očitavanju:

- zadnjeg dana tromjesečnog razdoblja  $\pm$  15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati  $90 \pm$  tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti do 20. dana u narednom mjesecu ili
- zadnjeg dana šestomjesečnog razdoblja  $\pm$  15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati  $180 \pm$  tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju do- staviti do 20. dana u narednom mjesecu. ODS je dužan u roku od 30 dana unutar razdoblja od 1. svibnja do 1. srpnja provesti godišnje očitavanje obračunskih mjernih mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati  $365 \pm$  tri dana od dana zadnjeg godišnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta.

Obračunsko razdoblje za opskrbu plinom iznosi jedan mjesec. Iznimno, obračunsko razdoblje za obračunska mjerna mjesta krajnjeg kupca kategorije kućanstvo tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 može iznositi tri ili šest mjeseci.

Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je Opskrbljivaču plinom dostavio ODS. Podatke o potrošnji plina ODS utvrđuje na temelju očitavanja, procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od Kupca. Opskrbljivač ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje samo u slučaju ako ODS ne dostavi podatak o potrošnji do 20. dana u narednom mjesecu.

U slučaju da ne raspolaze podacima o količini plina isporučenoj na obračunskom mjernom mjestu temeljem očitavanja ili prihvaćenih podataka o očitavanju zaprimljenih od strane Kupca, ODS ima pravo procijeniti količinu plina isporučenu u obračunskom razdoblju, na način da za procjenu koristi potrošnju plina razmjerno broju dana od zadnjeg očitavanja, uzimajući u obzir prosječnu potrošnju plina na obračunskom mjernom mjestu iz odgovarajućeg obračunskog razdoblja od najviše tri godine i odnos ulaznih količina plina u distribucijski sustav u razdoblju za koje se procjenjuje potrošnja i odabranom obračunskom razdoblju prema kojem se procjenjuje potrošnja. Količinu plina isporučenu na obračunskom mjernom mjestu ODS može procijeniti najviše dva puta uzastopno.

Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina i iznosa ogrjevne vrijednosti isporučenog plina, utvrđene prema odredbama važećih Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, a izražava se kao

cjelobrojna vrijednost u kWh. Iznos ogrjevne vrijednosti odnosi se na gornju ogrjevnu vrijednost plina, izražen u kWh/m<sup>3</sup>, zaokruženo na šest decimalnih mjesta.

Korekcijski faktor utvrđuje se na temelju odredbi Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava.

Stavke za plaćanje na računu za isporučeni plin uključuju:

- Plin - predstavlja umnožak Energije isporučenog plina i cijene plina koja je definirana Ugovorom,
- Trošak distribucije plina - predstavlja umnožak Energije isporučenog plina i tarifne stavke za distribuiranu količinu plina definirane Odlukom o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina prema Metodologiji utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina, koju donosi Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA),
- Fiksna mjesečna naknada koja uključuje:
  - Fiksnu mjesečnu naknadu namijenjenu pokrivanju pripadajućeg dijela fiksnih troškova obavljanja distribucije plina, vezana za OMM,
  - Fiksnu mjesečnu naknadu za pokrivanje troškova postupka ispitivanja nepropusnosti i ispravnosti plinske instalacije u svrhu izdavanja ispitnog izvještaja prema Zakonu o zapaljivim tekućinama i plinovima,
  - Fiksnu mjesečnu opskrbnu naknadu
- Porez na dodanu vrijednost.

U slučaju izdavanja mjesečnih novčanih obveza za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje (akontacijske rate), Opskrbljivač će iste izdavati na temelju procijenjene potrošnje plina, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima. U tom slučaju, rok dospijeca pojedine mjesečne novčane obveze za naredno obračunsko razdoblje (akontacijske rate) je do 15. dana narednog mjeseca, odnosno za prvu mjesečnu novčanu obvezu u obračunskom razdoblju s rokom dospijeca računa za isporučeni plin za prethodno obračunsko razdoblje.

### **VIII. Izdavanje i plaćanje računa**

Po isteku svakog obračunskog razdoblja Opskrbljivač ispostavlja Kupcu račun na temelju dostavljenih mjernih podataka o očitavanju stanja plinomjera ili procjeni potrošnje od strane ODS-a. Ukoliko ODS ne dostavi Opskrbljivaču podatak o načinu na koji je utvrđeno stanje plinomjera, smatrat će se da je stanje plinomjera utvrđeno očitavanjem.

Račun za pojedino obračunsko razdoblje ispostavlja se s naznakom dospijeca plaćanja unutar kojeg je Kupac dužan podmiriti račun. Za nestandardne usluge izvršene od strane ODS-a, ODS će Kupcu ispostaviti zaseban račun.

Smatra se da je Kupac podmirio svoju novčanu obvezu kada su novčana sredstva zabilježena na žiro računu Opskrbljivača.

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 pisanim putem na adresu Opskrbljivača ili slanjem elektroničke pošte na adresu [info@ceenergy.hr](mailto:info@ceenergy.hr).

Ukoliko Kupac ne zaprimi račun u roku od 30 (trideset) dana od isteka obračunskog razdoblja, Kupac ima pravo o tome obavijestiti Opskrbljivača koji će mu izdati presliku računa bez naknade.

Kupac može izvan obračunskog razdoblja od Opskrbljivača zatražiti provedbu obračuna isporučenog plina, što se smatra izvanrednim obračunom. 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. Zahtjev za kontrolnim obračunom ujedno se smatra i zahtjevom za ispravak računa, a ako je bio opravdan, Opskrbljivač nema pravo naplatiti izradu kontrolnog obračuna isporučenog plina. Opskrbljivač je dužan, u slučaju opravdanosti zahtjeva za kontrolnim obračunom, izvršiti ispravak računa i dostaviti ga Kupcu u roku

deset dana od dana zaprimanja zahtjeva bez naplaćivanja naknade.

Obračun isporučenog plina i račun za isporučeni plin ne uključuje druge pružene usluge Opskrbljivača utvrđene Ugovorom, pružene nestandardne usluge, nadoknade Kupcu u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete opskrbe plinom, već se za iste Kupcu ispostavlja zaseban račun.

### **IX. Privremena obustava plina**

U slučaju da Kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu, Opskrbljivač ima pravo dostaviti pisanu opomenu Kupcu po kojoj je isti dužan podmiriti dugovanja u roku 10 (deset) dana od dana dostavljanja opomene.

Ukoliko Kupac ne podmiri dugovanje po opomeni u naznačenom roku, Opskrbljivač ima pravo Kupcu dostaviti pisanu Obavijest o obustavi isporuke plina s krajnjim rokom podmirenja dugovanja od 3 (tri) dana.

Ukoliko niti nakon isteka roka iz Obavijesti o obustavi isporuke plina, Kupac ne podmiri dugovanja, Opskrbljivač ima pravo od ODS-a zatražiti obustavu isporuke plina.

Po podmirenju dospjelih novčanih obveza iz opomene i vezanih troškova obustave i nastavka isporuke plina, Opskrbljivač će u roku od jednog radnog dana od dana podmirenja obveza, od ODS-a na čiji je sustav priključen Kupac, zatražiti nastavak isporuke plina.

### **X. Prestanak i raskid Ugovora**

Kupac ima pravo odustati od sklapanja Ugovora bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora dostavom Opskrbljivaču pisane nedvosmislene obavijesti o odustanku prije isteka navedenog roka. Kupac može ispuniti i poslati Opskrbljivaču Obrazac za raskid sklopljenog Ugovora bez navođenja razloga (dalje u tekstu: Obrazac) ili bilo koju drugu pisanu obavijest kojom nedvosmisleno izražava svoju volju da odustaje od sklapanja Ugovora. Predmetni Obrazac je priložen Ugovoru i čini njegov sastavni dio te je objavljen na Web stranici Opskrbljivača.

Ugovorne strane imaju pravo u bilo kojem trenutku otkazati Ugovor, bez navođenja razloga putem pisane obavijesti o otkazu Ugovora uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana.

Pisana obavijest o raskidu Ugovora iz ovog članka mora sadržavati ime i prezime ili naziv Kupca, OIB i broj OMM-a.

Ugovor će se raskinuti i u slučaju promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline, pri čemu je Kupac kao dotadašnji vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline dužan u roku od 30 (trideset) dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva i dostaviti Opskrbljivaču očitavanje stanja plinomjera koje je Kupac suglasno utvrdi s novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline.

Ugovor prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, prestanka pravne osobe, raskida Ugovora ili nastupa drugih okolnosti za prestanak Ugovora.

U slučaju smrti fizičke osobe ili prestanka pravne osobe, fizička ili pravna osoba pravni slijednik 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.

U tom slučaju Opskrbljivač može privremeno nastaviti opskrbu plinom fizičke ili pravne osobe koja je u posjedu građevine ili samostalne uporabne cjeline do saznanja za novog vlasnika, uz uvjet urednog podmirenja svih novčanih obveza.

Pravni slijednik Kupca ima pravo na sklapanje novog Ugovora nakon podmirenja dospjelih novčanih obveza na tom obračunskom mjernom mjestu.

Ukoliko se ne sklopi Ugovor u roku od 90 dana od dana saznanja za smrt fizičke osobe ili prestanka pravne osobe, operator plinskog sustava na čiji je sustav priključeno obračunsko mjerno mjesto ima pravo obustaviti

isporuku plina samostalno ili po nalogu Opskrbljivača.

Opskrbljivač ima pravo raskinuti Ugovor ukoliko Kupac uredno ne ispunjava obveze proizašle iz Ugovora. U tom slučaju, Ugovor se raskida s danom navedenim u obavijesti o raskidu Ugovora.

## **XI. Naknada štete**

Odgovornost za štetu, utvrđivanje štete i obveze naknade štete koju jedna Ugovorna strana uzrokuje drugoj Ugovornoj strani kršenjem ugovornih obveza, utvrđivat će se sukladno odredbama obveznog prava. Za vrijeme trajanja Ugovora, Opskrbljivač se oslobađa odgovornosti za štetu koju Kupac pretrpi osim ako je nastala namjerom ili krajnjom nepažnjom Opskrbljivača.

## **XII. Prigovori i rješavanje sporova**

Kupac može podnijeti pisani prigovor u skladu s čl. 24. Općih uvjeta opskrbe plinom koji mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

Prigovor može biti dostavljen Opskrbljivaču poštom na adresu Opskrbljivača MVM CEEnergy Croatia d.o.o., Radnička cesta 177, 10000 Zagreb, e-mailom na e-mail adresu Opskrbljivača [info@ceenergy.hr](mailto:info@ceenergy.hr). Prigovor mora sadržavati podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Kupca i Ugovora. Prigovor treba biti vlastoručno potpisan od strane Kupca, osim ukoliko je dostavljen putem e-maila.

Ukoliko prigovor ne sadrži podatke koji omogućavaju Opskrbljivaču identifikaciju podnositelja, smatrat će se nepodobnim za postupanje. Ukoliko Kupac naknadno dostavi Opskrbljivaču dodatne informacije vezano za prigovor, rok se računa od primitka takvih dodatnih informacija.

Opskrbljivač će o prigovoru odlučiti sukladno zakonskoj proceduri u roku od 15 dana od dana izjavljivanja prigovora, a pisanu odluku o prigovoru poslati poštom ili e-mailom.

Prigovor Kupca ne odgađa plaćanje nespornog dijela računa.

Ako po odluci Opskrbljivača donesenoj povodom izjavljenog prigovora, Kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača povrijeđena prava ili pravni interesi, Kupac može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača.

Bilo koje i sve sporove koji nastanu iz ovih Uvjeta i Ugovora ili s njim u vezi, Ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem. U slučaju da spor nije moguće riješiti mirnim putem, Ugovorne strane ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda. Za tumačenje Ugovora i ovih Uvjeta mjerodavno je hrvatsko pravo.

## **XIII. Dostava**

Ugovorne strane dužne su obavještavati jedna drugu o bilo kakvim promjenama kontakt podataka u odnosu na one navedene u Ugovoru, u suprotnom, primjenjivi su kontakt podaci Ugovornih strana navedeni u Ugovoru. Sva pismena poslana preporučenom pošiljkom smatrat će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani danom zaprimanja pismena.

Ukoliko dostava pismena nije uredno izvršena jer je Ugovorna strana odbila primiti pošiljku ili je bila nedostupna na adresi ili je obaviještena o pošiljci, ali je nije preuzela, sva pismena poslana preporučenom pošiljkom smatrat će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani petnaestog dana od dana predaje preporučene pošiljke pružatelju poštanskih usluga.

Pismena dostavljena e-mailom, smatrat će se dostavljenima na dan kada je na e-mail adresu pošiljatelja stigla potvrda o uspješnoj isporuci na e-mail adresu primatelja, čak i ukoliko ih druga Ugovorna strana nije pročitala.



#### **XIV. Izmjene i dopune Uvjeta i Ugovora**

Opskrbljivač može jednostrano po vlastitoj diskreciji izmijeniti ove Uvjete. Opskrbljivač će obavijestiti Kupca o bilo kojoj takvoj izmjeni Uvjeta najkasnije 30 (trideset) dana prije stupanja na snagu objavom izmjene na Web stranici Opskrbljivača ili na poleđini, u prilogu računa ili posebnim dopisom.

U slučaju da je izmjena Uvjeta nepovoljnija za Kupca, a Kupac ne želi prihvatiti takvu izmjenu, ima pravo pisanim putem bez naknade raskinuti Ugovor u roku od 14 (četnaest) dana od dana objave novih Uvjeta Opskrbljivača.

Promjene se smatraju prihvaćenim od strane Kupca ukoliko Kupac u roku od 14 (četnaest) dana od dana dostave obavijesti o promjeni ili od dana objave obavijesti na web stranici Opskrbljivača ne dostavi pisanu obavijest o neprihvatanju izmijenjenog Ugovora, a time i o raskidu Ugovora.

Stupanjem na snagu izmjena Uvjeta, isti postaju obvezujući za Ugovorne strane te se primjenjuju sve do uspješno provedenog postupka promjene opskrbljivača.

#### **XV. Ostale odredbe**

Potpisivanjem Ugovora Kupac potvrđuje da je od Opskrbljivača primio Uvjete, da je upoznat s odredbama Uvjeta te da na iste u cijelosti pristaje.

Na sve što nije uređeno ovim Uvjetima, Ugovorom i odredbama važećih propisa koji reguliraju tržište plina primjenjuje se Zakon o obveznim odnosima i drugi pozitivni propisi RH koji reguliraju odgovarajuću materiju. Odredbe ovih Uvjeta smatrać će se samostalnim a ne ništetnost ili neprovedivost bilo koje odredbe neće utjecati na valjanost ili provedivost drugih odredaba Uvjeta.

Ako bilo koja odredba ovih Uvjeta jest ili postane ništetna ili neprovediva, zamijenit će se pravičnom odredbom koja u najvećoj mjeri odgovara smislu i svrsi takve ništetne i neprovedive odredbe.

#### **XVI. Korištenje osobnih podataka**

U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka, GDPR), Opskrbljivač obrađuje osobne podatke Kupca navedene u Ugovoru u svrhu sklapanja i izvršenja Ugovora, identifikacije, administracije obračuna i izdavanja računa za ugovorene usluge. Davanje traženih osobnih podataka je ugovorna obveza, i isti su neophodni za sklapanje i izvršavanje Ugovora.

Svi detalji u vezi osiguranja privatnosti, obrade, korištenja i zaštite osobnih podataka, kao i prava Kupca, dostupni su u dokumentu „Pravila zaštite osobnih podataka“ MVM CEEnergy Croatia d.o.o., koji čini sastavni dio Ugovora. Cjeloviti dokument Pravila zaštite osobnih podataka dostupan je i na web stranici Opskrbljivača <http://ceenergy.hr>.

#### **XVII. Viša sila**

U pogledu isporuke i preuzimanja plina, Ugovorne strane se oslobađaju odgovornosti za neispunjenje, zakašnjelo ili nepotpuno ispunjenje svojih ugovornih obveza ako je do neispunjenja, zakašnjelog ili nepotpunog ispunjenja došlo zbog slučaja više sile. 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. U skladu sa Zakonom o energiji to su osobito:

- elementarne nepogode (potres, poplava, udar munje, oluja, suša, djelovanje leda i dr.);
- epidemije;
- eksplozije koje nisu posljedica nepravilnog i nepažljivog rukovanja i koje se nisu mogle

predvidjeti, a nisu posljedica dotrajalosti materijala i opreme te neadekvatnog održavanja;

- rat, pobuna ili sabotaža;
- kibernetički/internetski napad;
- sve odluke Vlade Republike Hrvatske iz čl. 26. Zakona o energiji, kao i sve ostale odluke nadležnih državnih i drugih tijela koje privremeno ili trajno sprečavaju izvršenje ovoga Ugovora od strane bilo koje Ugovorne strane i/ili sprečavaju održivo poslovanje i isporuku električne energije na strani Opskrbljivača u smislu čl. 60. Zakona o tržištu plina;
- svi drugi događaji i okolnosti za koje u slučaju dvojbe arbitraža ili drugo nadležno tijelo odluči da se radi o višoj sili. Vlada Republike Hrvatske u slučaju poremećaja na domaćem tržištu zbog neočekivanog ili neprekidnog manjka energije, neposredne ugroženosti, neovisnosti i jedinstvenosti države te velikih prirodnih nepogoda ili tehnoloških katastrofa (krizne situacije) može propisati:
  - mjere ograničenja trgovine pojedinim energentima i/ili energijom,
  - posebne uvjete trgovine,
  - mjere ograničenja izvoza ili uvoza energije,
  - posebne uvjete za izvoz ili uvoz energije,
  - mjere obvezne proizvodnje energije,
  - obvezu isporuke energije samo određenim kupcima,
  - način i uvjete za formiranje cijena i nadzor nad cijenama,
  - posebne uvjete obavljanja energetskih djelatnosti, što Ugovorne strane prihvaćaju kao slučajeve više sile. U slučaju nastanka više sile određene odredbama ovih Uvjeta, Ugovorna strana kod koje su nastupile takve okolnosti obvezna je odmah, bez odlaganja u pisanom obliku izvijestiti drugu stranu o nastupu okolnosti za koje smatra da predstavljaju višu silu, odnosno o potpunom ili djelomičnom prestanku djelovanja. Obavijest mora uključivati prirodu događaja, njegov utjecaj na provedbu Ugovora i, ukoliko je to moguće, očekivano trajanje neizvršavanja ugovornih obveza. Nijedna Ugovorna strana nema pravo na oslobađanje od ugovornih obveza ako zahvaćena Ugovorna strana nije bez odlaganja obavijestila drugu stranu o višoj sili. Ugovorne strane nisu obvezne neisporučene, odnosno nepreuzete količine plina, uslijed izuzetih okolnosti iz ovog članka, naknadno isporučiti, odnosno preuzeti. Viša sila koja utječe na jednog ili više glavnih Opskrbljivačevih dobavljača i/ili na transportni sustav za isporuku prirodnog plina iz Ugovora smatra se višom silom koja utječe na Opskrbljivača. Ukoliko nakon sklapanja Ugovora nastupe vanjske, nepredvidive i/ili izvanredne okolnosti koje Opskrbljivač nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći, a koje se u vrijeme sklapanja Ugovora nisu mogle predvidjeti, te za koje nije odgovorna ni jedna ni druga strana, Ugovor ostaje na snazi, ali bez pravnog učinka dok traju navedene okolnosti, sve do trenutka kad postane moguće ispunjavati činidbe predviđene Ugovorom. Viša sila ne razrješava odnosnu Ugovornu stranu od obveze plaćanja novčanih obveza nastalih prije nastupanja takvog događaja. Opskrbljivač i Krajnji kupac imaju pravo odbiti provesti dio ili cijeli Ugovor ako predmetna Ugovorna strana ne može izvršiti svoje ugovorne obveze radi više sile. Ukoliko, radi više sile, provedba Ugovornih uvjeta od predmetne Ugovorne strane traje dulje od očekivanog trajanja neizvršavanja Ugovornih obveza navedenih u pismenoj obavijesti predmetne Ugovorne strane kod koje su nastupile okolnosti za koje predmetna strana smatra da predstavljaju višu silu, Ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor obaviješću o raskidu i raskidnim rokom od 8 dana od dana dostave obavijesti o raskidu Ugovora.

## **XVIII. Završne odredbe**

Ovi Uvjeti objavljeni su na Web stranici Opskrbljivača 15.1.2024., a stupaju na snagu 15.2.2024. godine.