

Sukladno važećim odredbama Zakona o tržištu plina i Općih uvjeta opskrbe plinom, DUKOM PLIN d.o.o., Dugo Selo, Ulica Slavka Kolara 4, OIB: 04711930896, kao opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge donosi dana 13.9.2024. godine

UVJETE UGOVORA OPSKRBE PLINOM U OBVEZI JAVNE USLUGE

I. Opće odredbe

Članak 1.

1. Na temelju odredaba važećeg Zakona o tržištu plinom (u daljnjem tekstu: Zakon) i važećih Općih uvjeta opskrbe plinom (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti), DUKOM PLIN d.o.o., Ulica Slavka Kolara 4, Dugo Selo, OIB: 04711930896, kao Opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge (u daljnjem tekstu: *OPSKRBLJIVAČ*), donosi Uvjete ugovora opskrbe plinom u obvezi javne usluge (u daljnjem tekstu: Uvjeti ugovora) za krajnjeg kupca koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge (u daljnjem tekstu: Kupac). Ovi Uvjeti ugovora sastavni su dio Ugovora o opskrbi plinom u obvezi javne usluge kojeg sklapaju Kupac i *OPSKRBLJIVAČ* (u daljnjem tekstu: Ugovor).
2. Ovim Uvjetima ugovora uređuju se međusobni odnosi između *OPSKRBLJIVAČA* i Kupca, uvjeti za sklapanje i sadržaj Ugovora, mjesto i vrijeme isporuke plina, 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, informiranje kupaca i način dobivanja informacija, zaštita osobnih podataka Kupca i završne odredbe. *OPSKRBLJIVAČ* donosi i objavljuje Uvjete ugovora na svojim mrežnim stranicama www.dukom-plin.hr

Ugovor o opskrbi plinom u obvezi javne usluge

Članak 2.

1. Ugovor sklapaju *OPSKRBLJIVAČ* i Kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge.
2. Ako Kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju sklapa Ugovor, isti može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.
3. Kupac može za pojedino obračunsko mjerno mjesto (u daljnjem tekstu: OMM) sklopiti Ugovor samo sa jednim opskrbljivačem.
4. Ugovor o opskrbi plinom sklapa se na neodređeno vrijeme.
5. Datum početka opskrbe plinom je datum definiran u Ugovoru.
6. Ugovor, zajedno s Uvjetima ugovora, sadrži: ime i prezime Kupca, adresu Kupca, OIB Kupca, kontakt podatke Kupca (telefon, mobitel, e-mail adresa), predmet Ugovora, mjesto isporuke plina, identifikacijsku oznaku OMM-a, broj energetske suglasnosti i priključni kapacitet OMM-a, naziv operatora distribucijskog sustava - DUKOM PLIN d.o.o., Dugo Selo, Ulica Slavka Kolara 4 (u daljnjem tekstu: ODS), tarifni model, datum početka isporuke plina, cijenu plina i ostala davanja propisana posebnim propisima, uvjete obračuna i naplate isporučenog plina, način dobivanja informacija o važećim cijenama i naknadama, potrošnji plina, te povezanim troškovima isporuke plina, 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, način donošenja izmjena i dopuna Uvjeta ugovora, pravo na raskid Ugovora i uvjete za raskid, način podnošenja prigovora, način rješavanja sporova, trajanje ugovora i uvjete za obnavljanje ugovora.
7. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan prije sklapanja Ugovora upoznati Kupca sa svim uvjetima sklapanja Ugovora i ovim Uvjetima ugovora.
8. Kupac se obvezuje preuzimati i koristiti plin u svrhu za koju je Ugovor sklopljen, uredno podmirivati dospelje novčane obveze, omogućiti pristup OMM-u djelatnicima ODS-a, te se obvezuje da će pažnjom dobrog domaćina odgovarati za sigurnost i tehničku ispravnost svojih instalacija i plinskih uređaja i naprava.
9. Sklapanjem Ugovora, Ugovorne strane se obvezuju da tijekom važenja Ugovora u cijelosti prihvaćaju odredbe Općih uvjeta, ovih Uvjeta ugovora, Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava (u daljnjem tekstu: Mrežna pravila), zakona i ostalih podzakonskih pozitivnih propisa koji reguliraju usluge opskrbe plinom u obvezi javne usluge.

Dužnosti Opskrbljivača

Članak 3.

1. *OPSKRBLJIVAČ* opskrbljuje plinom Kupca iz kategorije kućanstvo koji koristi javnu uslugu opskrbe plinom po reguliranim uvjetima.
2. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan Kupcu naplaćivati isporučeni plin u skladu s iznosima tarifnih stavki utvrđenih Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu, te ih na svojim mrežnim stranicama objaviti najmanje 7 (sedam) dana prije početka primjene.
3. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan primijeniti cijene nestandardnih usluga temeljem Metodologije utvrđivanja cijene nestandardnih usluga i Odluke koju donosi Hrvatska energetska regulatorna agencije (u daljnjem tekstu: HERA), sukladno propisima kojima se uređuje regulacija energetske djelatnosti, te ih na svojim mrežnim stranicama objaviti najmanje 7 (sedam) dana prije početka primjene.
4. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan osigurati razinu kvalitete plina i kvalitete usluge u skladu s odredbama Općih uvjeta.
5. Osim dužnosti pobrojanih u stavcima 1. – 4. ovog članka *OPSKRBLJIVAČ* je dužan ispuniti i ostale obveze propisane u Zakonu o tržištu plina i Općim uvjetima.
6. Krajnji kupac ima pravo na dostavu svih relevantnih podataka o potrošnji plina od *OPSKRBLJIVAČA* pisanim putem.
7. Krajnji kupac može izvan obračunskog razdoblja od *OPSKRBLJIVAČA* zatražiti provedbu obračuna isporučenog plina na način opisan u članku 25. Općih uvjeta.

Obveze Kupca

Članak 4.

1. Kupac je odgovoran za korištenje plina u skladu s odredbama Zakona o tržištu plina, Općih uvjeta i Mrežnih pravila.
2. Kupac je dužan imati važeći Ugovor za svako pojedinačno mjerno mjesto.
3. Kupac se obvezuje omogućiti ODS-u ugradnju uređaja za mjerenje potrošnje plina i nesmetani pristup plinskoj instalaciji, plinomjeru i drugim mjernim uređajima za mjerenje potrošnje plina radi očitavanja i utvrđivanja potrošnje plina.
4. Kupac je dužan redovito uspoređivati obujam isporučenog plina, prikazan i obračunat na računu za isporučeni plin, sa stvarnim stanjem plinomjera, te ima pravo podnijeti prigovor *OPSKRBLJIVAČU* na ispostavljeni račun u slučaju razlike obračunatog i stvarnog stanja plinomjera od 5 (pet) ili više posto za to obračunsko razdoblje.
5. Kupac je dužan održavati plinsku instalaciju i plinske uređaje i naprave u stanju koje ne predstavlja opasnost za život i zdravlje ljudi ili imovinu, te u slučaju kvara isti otkloniti bez odgađanja. Kupac je odgovoran za sigurnost, pogon i tehničku ispravnost plinske instalacije i plinskih uređaja i naprava.
6. Kupac je dužan platiti naknadu za neovlaštenu potrošnju plina operatoru distribucijskog sustava sukladno odredbama Mrežnih pravila.

II. Uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina

Cijena plina i ostala davanja

Članak 5.

1. Cijena plina utvrđuje se prema tarifnom modelu OMM-a i Odluci o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom u skladu s Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu koju donosi HERA, a kojom je određena struktura i način formiranja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom kao tarifne stavke:
 - Ts1 - tarifna stavka za isporučenu količinu plina (EUR/kWh)
 - Ts2 - fiksna mjesečna naknada (EUR).
2. *OPSKRBLJIVAČ* će važeće cijene iz prethodnog stavka ovog članka objaviti na svojim mrežnim stranicama, na poveznici <https://www.dukom-plin.hr/plin/dokumenti-i-izvjesca/>
3. Kupac se obvezuje platiti račun za isporučeni plin koji se odnosi na određeno obračunsko razdoblje i koji sadrži obračun cijene plina prema navodima iz stavka 1. ovog članka, uvećano za porez na dodanu vrijednost (PDV).
4. Osim opskrbe plinom, *OPSKRBLJIVAČ* omogućuje Kupcu korištenje nestandardnih usluga koje su utvrđene važećim Cjenikom nestandardnih usluga *OPSKRBLJIVAČA*, a način utvrđivanja cijena nestandardnih usluga provodi se prema važećoj Metodologiji utvrđivanja cijene nestandardnih usluga za transport plina, distribuciju plina, prihvati i otpremu ukapljenog prirodnog plina i javnu uslugu opskrbe plinom.

5. *OPSKRBLJIVAČ* će važeći Cjenik nestandardnih usluga objaviti na svojim mrežnim stranicama, na poveznici <https://www.dukom-plin.hr/plin/plin/cijena-plina/>
6. Cjenik nestandardnih usluga koje pruža ODS nalazi se na istoj poveznici navedenoj u stavku 5. ovog članka.

Način utvrđivanja obračuna isporučenog plina

Članak 6.

1. 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 Mrežnih pravila, te izražen u m³, kao cjelobrojna vrijednost.
2. Mjerenje količine plina obavlja se na obračunskom mjernom mjestu Kupca plinomjerom ili drugom mjernom opremom, a količina isporučenog plina utvrđuje se temeljem očitavanja, te se očitana vrijednost korigira primjenom faktora korekcije prema temperaturi i tlaku sukladno Mrežnim pravilima.
3. Očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme obavlja se u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu i obavlja ga ODS.
4. ODS je dužan očitati sva obračunska mjerna mjesta tarifnog modela TM1, TM2, TM3, TM4 i TM5 zadnjeg dana u mjesecu ± šest dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati 30 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti *OPSKRBLJIVAČU* kao korisniku sustava do osmog dana u narednom mjesecu.
5. Iznimno od stavka 4. ovoga članka, za obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo, ODS je dužan očitati i dostaviti podatke o očitavanju korisniku sustava:
 - zadnjeg dana tromjesečnog razdoblja ± 15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati 90 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava i operatoru tržišta plina do 20. dana u narednom mjesecu ili
 - zadnjeg dana šestomjesečnog razdoblja ± 15 dana, pri čemu je pojedino obračunsko mjerno mjesto dužan očitati 180 ± tri dana od dana zadnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta, te podatke o očitavanju dostaviti korisniku sustava i operatoru tržišta plina do 20. dana u narednom mjesecu.
6. 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 ± tri dana od dana zadnjeg godišnjeg očitavanja tog obračunskog mjernog mjesta.
7. Obračun isporučenog plina obavlja *OPSKRBLJIVAČ* na temelju potrošnje plina u obračunskom razdoblju, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te Kupcu ispostavlja račun za isporučeni plin.
8. Potrošnja plina iz stavka 7. ovoga članka je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je *OPSKRBLJIVAČU* plinom dostavio operator plinskog sustava na čiji sustav je priključen Kupac, sukladno Mrežnim pravilima.
9. *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. ODS ima pravo najviše dva puta uzastopno procijeniti potrošnju plina.
10. Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina i iznosa gornje ogrjevnice vrijednosti, utvrđeno prema odredbama Mrežnih pravila, a izražava se cjelobrojna vrijednost u kWh.
11. Obračunsko razdoblje iz stavka 7. ovog članka može iznositi jedan mjesec, tri ili šest mjeseci.

Obračun i naplata isporučenog plina

Članak 7.

1. Kod obračuna isporučenog plina za Kupca primjenjuje se cijena plina, naknade i ostala davanja utvrđenih sukladno Ugovoru.
2. Obračun isporučenog plina i račun za isporučeni plin iz članka 6. stavka 7. ovoga članka 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.
3. Račun za isporučeni plin iz članka 6. stavka 7. ispostavlja se po isteku obračunskog razdoblja, te mora sadržavati podatke iz članka 23. Općih uvjeta.

4. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan račun za isporučeni plin ispostaviti Kupcu sa zadnjim danom obračunskog razdoblja i to u roku od 7 (sedam) dana od zaprimanja podatka o potrošnji plina koji mu je dostavio ODS, sukladno Mrežnim pravilima s rokom dospijeća od najmanje deset dana od dana ispostavljanja računa.
5. Ukoliko Kupac ne zaprimi račun za isporučeni plin i o tome obavijesti *OPSKRBLJIVAČA*, *OPSKRBLJIVAČ* mu je dužan bez odlaganja i bez naknade izdati presliku računa.

Mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje

Članak 8.

1. *OPSKRBLJIVAČ* utvrđuje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin za naredno obračunsko razdoblje, za OMM Kupca na temelju procijenjene potrošnje plina, cijene plina, naknada i ostalih davanja propisanih posebnim propisima, te Kupcu ispostavlja mjesečne novčane obveze za isporučeni plin, u slučaju da obračunsko razdoblje iznosi tri ili šest mjeseci.
2. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin iz stavka 1. ovog članka ispostaviti Kupcu s rokom dospijeća pojedine mjesečne novčane obveze do 20. dana narednog mjeseca.
3. Potrošnju plina iz stavka 1. ovoga članka, *OPSKRBLJIVAČ* utvrđuje na temelju procijene potrošnje za OMM Kupca, a prema potrošnji plina u istom razdoblju prethodne godine.
4. Iznimno od stavka 3. ovog članka, za OMM za koje nisu raspoloživi ili primjenjivi podaci o povijesnoj potrošnji plina, potrošnju plina iz stavka 1. ovoga članka, sporazumno utvrđuju *OPSKRBLJIVAČ* i Kupac, na temelju očekivane mjesečne potrošnje plina.
5. Kupac ima pravo s *OPSKRBLJIVAČEM* ugovoriti utvrđivanje mjesečne novčane obveze za isporučeni plin na temelju mjesečnih očitavanja stanja plinomjera od strane Kupca, što se u slučaju opskrbe plinom u obvezi javne usluge smatra nestandardnom uslugom.
6. Ukoliko Kupac ne zaprimi mjesečnu novčanu obvezu za isporučeni plin i o tome obavijesti *OPSKRBLJIVAČA* plinom, *OPSKRBLJIVAČ* mu je dužan bez odlaganja i bez naknade ponovno izdati mjesečne novčane obveze.

Izbor načina plaćanja obveza za isporučeni plin

Članak 9.

OPSKRBLJIVAČ je dužan Kupcu 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.

Nepodmirivanje obveza za isporučeni plin, obustava isporuke plina i nastavak isporuke plina

Članak 10.

1. 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 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.
2. Ukoliko Kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene iz stavka 1. ovoga članka, *OPSKRBLJIVAČ* ima pravo Kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirenja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.
3. Ukoliko niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina iz stavka 2. ovoga članka, Kupac ne podmiri dospjele novčane obveze za isporučeni plin, *OPSKRBLJIVAČ* ima pravo od ODS-a na čiji sustav je priključen Kupac zatražiti obustavu isporuke plina.
4. Obustavu isporuke plina iz stavka 3. ovoga članka provodi ODS na čiji sustav je priključen Kupac, na način propisan Mrežnim pravilima.
5. Iznimno od stavaka 2. i 3. ovoga članka, *OPSKRBLJIVAČ* nema pravo zatražiti obustavu isporuke plina za Kupca koji ima status ugroženog kupca.
6. Ukoliko je nakon obustave isporuke plina iz stavka 4. ovoga članka, Kupac za OMM podmirio dospjele novčane obveze iz opomene iz stavka 2. ovoga članka i vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina, *OPSKRBLJIVAČ* je dužan u roku od jednog radnog dana od dana podmirenja obveza, ODS-u na čiji je sustav priključen Kupac naložiti nastavak isporuke plina.

Objava uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina i informiranje Kupca

Članak 11.

1. *OPSKRBLJIVAČ* će 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 na svojim mrežnim stranicama.
2. *OPSKRBLJIVAČ* će 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 7 (sedam) dana prije njihovog stupanja na snagu.

III. Kvaliteta opskrbe plinom

Utvrđivanje kvalitete plina

Članak 12.

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. 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 korisniku sustava ili krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.
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 korisniku sustava ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. ovih Općih uvjeta.
4. 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 ili opskrbljivač plinom osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu zadovoljavajuću razinu pružene usluge.
5. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan sustavno održavati kvalitetu usluga, pratiti pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe, voditi evidenciju propisanih podataka, te provoditi propisane mjere za poticanje kvalitete opskrbe plinom, u skladu s Općim uvjetima.
6. Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina.
7. Standardna kvaliteta plina propisana je Općim uvjetima opskrbe plinom.
8. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom objaviti na svojim mrežnim stranicama do 1. ožujka svake godine.

Neispravnost plinomjera ili druge mjerne opreme

Članak 13.

1. Kupac je dužan bez odlaganja obavijestiti ODS o neispravnosti plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme ugrađene na njegovom OMM-u.
2. Pod neispravnim plinomjerom iz stavka 1. ovog članka smatra se plinomjer kod kojeg brojčanik miruje dok se koristi plin ili su vidljiva mehanička oštećenja plinomjera.
3. ODS je dužan u roku od tri radna dana od dana zaprimanja obavijesti iz stavka 1. ovoga članka provjeriti ispravnost plinomjera te druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme.
4. 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.
5. Ukoliko ODS utvrdi da je plinomjer ili druga mjerna, regulacijska ili sigurnosna oprema u ispravnom stanju, može na zahtjev Kupca zamijeniti i takav plinomjer, mjernu, regulacijsku ili sigurnosnu opremu o trošku Kupca, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga ODS-a.
6. Kupac je dužan bez odlaganja obavijestiti ODS o uočenom oštećenju priključka, oštećenju ili otuđenju plinomjera, druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, uklonjenoj ili oštećenoj ovjernoj oznaci ili oštećenom plinskom ormariću.

7. Za oštećenje priključka, oštećenje ili otuđenje plinomjera, druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, uklanjanje ili oštećenje ovjerne oznake ili oštećenje plinskog ormarića, odgovara Kupac koji snosi i sve troškove nabave opreme i troškove popravka, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga ODS-a.

Članak 14.

1. Kupac može iz opravdanih razloga zatražiti izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme.
2. ODS je dužan u roku od 20 radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka organizirati izvanredno ispitivanje ispravnosti plinomjera ili druge mjerne opreme kod ovlaštenog mjeritelja Državnog zavoda za mjeriteljstvo.
3. Ako se izvanrednim ispitivanjem iz stavka 2. ovoga članka 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 ODS.
4. Ako se izvanrednim ispitivanjem iz stavka 2. ovoga članka 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 ODS-a.

IV. Mjere zaštite Kupaca

Prigovori Kupca

Članak 15.

1. Kupac nezadovoljan postupanjem, odnosno poduzimanjem ili propuštanjem radnje *OPSKRBLJIVAČA* ili ODS-a na čiji je sustav Kupac priključen 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* i ODS-u na čiji je sustav Kupac priključen izjaviti prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje *OPSKRBLJIVAČA* ili ODS-a na čiji je sustav Kupac priključen.
2. Prigovor iz stavka 1. ovoga članka može se izjaviti osobito na:
 - a) neizvršavanje obveze obavješćavanja Kupca o izmjenama Ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
 - b) neizvršavanje obveze o pravovremenog informiranja Kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,
 - c) sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
 - d) neispunjavanje odredbi Ugovora,
 - e) propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
 - f) promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima,
 - g) neisplaćivanje nadoknade na zahtjev krajnjeg kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. ovih Općih uvjeta.
3. Prigovor iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
4. *OPSKRBLJIVAČ* ili ODS dužan je odlučivati o prigovoru iz stavka 1. ovoga članka sukladno odredbama Zakona o tržištu plina, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti Kupcu u pisanom obliku.
5. Ako po odluci *OPSKRBLJIVAČA* ili ODS-a na čiji je sustav Kupac priključen donesenoj povodom prigovora iz stavka 1. ovoga članka, Kupac i dalje smatra da su mu postupanjem *OPSKRBLJIVAČA* ili ODS-a na čiji je sustav priključen povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor HERA-i, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje *OPSKRBLJIVAČA* ili ODS-a na čiji je sustav priključen.

V. Opskrba plinom u slučaju promjene vlasništva

Članak 16.

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 *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, ODS na čiji je sustav priključen krajnji kupac će obustaviti daljnju isporuku plina.
3. Ako krajnji kupac dotadašnji vlasnik iz stavka 1. ovoga članka nije u roku od 30 dana od dana promjene vlasništva podnio zahtjev za raskid ugovora o opskrbi plinom, *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 *OPSKRBLJIVAČA* i ODS-a s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline.
5. Nakon razgraničenja ugovornih odnosa iz stavka 4. ovog članka, *OPSKRBLJIVAČ* nema pravo tražiti novog vlasnika podmirenje novčanih obveza dotadašnjeg vlasnika niti uskratiti pravo novom vlasniku opskrbu plinom.

VI. Prestanak i raskid Ugovora

Prestanak Ugovora

Članak 17.

1. Ugovor prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, raskida Ugovora ili nastupa drugih okolnosti za prestanak Ugovora propisanih odredbama Zakona o tržištu plina i Općih uvjeta.
2. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan odmah nakon saznanja o prestanku Ugovora o tome obavijestiti ODS te naložiti obustavu isporuke plina, a ODS je dužan obustaviti isporuku plina Kupcu prema zahtjevu *OPSKRBLJIVAČA*.

Raskid Ugovora

Članak 18.

1. Kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge može pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 15 dana.
2. *OPSKRBLJIVAČ* je dužan prihvatiti zahtjev za raskid Ugovora ukoliko Kupac koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge na dan raskida Ugovora ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz Ugovora.
3. Ako Kupac nije raskinuo Ugovor sukladno uvjetima iz stavka 1. ovoga članka i/ili nije omogućio očitavanje brojila, zbog čega *OPSKRBLJIVAČ* ne može ispostaviti račun, dužan je platiti isporučeni plin do prvog idućeg utvrđenog stanja plinomjera.
4. Nakon što *OPSKRBLJIVAČ* zaprimi zahtjev za raskid Ugovora dužan je odmah po saznanju o tome obavijestiti ODS 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 Kupcu ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida Ugovora.
5. Odredbe stavaka 1., 2., 3. i 4. ovoga članka se ne primjenjuju u slučaju provođenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

VII. Zaštita osobnih podataka

Članak 19.

1. *OPSKRBLJIVAČ* obrađuje osobne podatke Kupca navedene u Ugovoru u svrhu sklapanja i izvršenje Ugovora, identifikacije, administracije obračuna i izdavanja računa za ugovorene usluge.
2. *OPSKRBLJIVAČ* prilikom obrade osobnih podataka postupi 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 stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti osobnih podataka, GDPR).
3. Davanje traženih osobnih podataka je ugovorna obveza, i isti su neophodni za sklapanje i izvršavanje Ugovora sukladno važećim Općim uvjetima opskrbe plinom.

VIII. Viša sila

Članak 20.

1. 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.
2. Slučajevi više sile su osobito: elementarne nepogode (potres, poplava, udar munje, oluja, suša, djelovanje leda i drugo), epidemije, eksplozije koje nisu posljedica nepravilnog i nepažljivog rukovanje 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.
3. *OPSKRBLJIVAČ* u obavljanju svoje djelatnosti ne odgovara za štetu drugim energetske subjektima i korisnicima usluga u slučaju nastanka više sile.

IX. Izmjene Uvjeta ugovora

Članak 21.

Izmjene i dopune odnosno promjene Uvjeta ugovora *OPSKRBLJIVAČ* će donijeti u skladu s člankom 63. točkom 8. Zakona o tržištu plina te na primjeren način javno objaviti 15 dana prije početka njihove primjene objavom na internetskim stranicama www.dukom-plin.hr

X. Završne odredbe

Članak 22.

1. Potpisom Ugovora Kupac potvrđuje da je upoznat s njegovim odredbama kao i Uvjetima ugovora, da ih je u potpunosti razumio te ih prihvaća u cijelosti.
2. Ukoliko neka od odredbi Ugovora ili Uvjeta ugovora postane nevažeća zbog izmjena pozitivnih propisa, sve ostale odredbe Ugovora i/ili Uvjeta ugovora ostaju na snazi i proizvode pravne učinke, a umjesto nevažeće odredbe primjenjuje se odredba važećeg pozitivnog propisa.
3. Na sve što nije uređeno ovim Uvjetima ugovora, odredbama Ugovora i važećim propisima koji reguliraju tržište plina i energetske djelatnosti primjenjuje se Zakon o obveznim odnosima i drugi pozitivni propisi koji uređuju takve ili slične odnose.
4. Sve sporove koje proizađu iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorene strane će nastojati riješiti mirnim putem.
5. 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 tog proistječu, ugovorene strane ugovaraju nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda.

Članak 23.

1. Ovi Uvjeti ugovora objavljeni su na mrežnim stranicama *OPSKRBLJIVAČA* na poveznici [Dokumenti i izvješća – DUKOM PLIN d.o.o. \(dukom-plin.hr\)](#) dana 13.9.2024. godine, a primjenjuje se od 1.10.2024. godine
2. Danom početka primjene ovih Uvjeta ugovora prestaju važiti Uvjeti ugovora opskrbe plinom u obvezi javne usluge iz ožujka 2021. godine.

U Dugom Selu, 13.9.2024.

Direktorica
Mirjana Somođi