

Na temelju važećeg Zakona o tržištu plina, E.ON Plin d.o.o. dana 20.09.2021. donosi dokument:

Uvjeti opskrbljivača E.ON Plin d.o.o. za opskrbu plinom krajnjih kupaca kategorije kućanstvo

1. Opće odredbe

1. Ovi Uvjeti opskrbljivača E.ON Plin d.o.o. za opskrbu plinom Krajnjih kupaca kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: "Uvjeti") uređuju odnose između opskrbljivača plinom E.ON Plin d.o.o., (dalje u tekstu: "Opskrbljivač") i Krajnjeg kupca kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: "Krajnji kupac") (dalje u tekstu zajedno: "Ugovorne strane") vezano za opskrbu plinom Krajnjeg kupca od strane Opskrbljivača, putem distribucijskog sustava nadležnog operatora distribucijskog sustava (dalje u tekstu: "ODS").

2. Ovi Uvjeti su sastavni dio Ugovora o opskrbi plinom krajnjeg kupca kategorije kućanstvo sklopljenog između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca (dalje u tekstu: "Ugovor") temeljem kojeg se Opskrbljivač obvezuje obavljati isporuku plina na obračunsko mjerno mjesto Krajnjeg kupca (dalje u tekstu: "OMM"). Ovi Uvjeti objavljeni su na web stranici Opskrbljivača www.eon.hr (dalje u tekstu: "Web stranica Opskrbljivača") a primjenjuju se na sve Ugovore sklopljene nakon njihova stupanja na snagu, kao i na Ugovore sklopljene prije 01.11.2021. godine.

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

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

2. Ugovaranje

1. Ugovor se sklapa za jedan OMM.

2. OMM Krajnjeg kupca za koji se sklapa Ugovor naveden je u Ugovoru zajedno s očekivanim datumom početka opskrbe plinom. Stvarni datum početka opskrbe ovisi o uspješno provedenom postupku promjene opskrbljivača.

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

4. Predmet ovih Uvjeta je uređenje međusobnih odnosa između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca u vezi uvjeta opskrbe plinom, kvalitete usluge,

vremena i mjesta isporuke plina, cijene plina, očitavanje mjernih uređaja, načina obračuna i plaćanja isporučenog plina.

5. Sklapanjem Ugovora, Ugovorne strane se obvezuju da tijekom važenja Ugovora u cijelosti prihvaćaju odredbe važećih Zakona o energiji, Zakona o tržištu plina (dalje u tekstu: "ZOTP"), Općih uvjeta opskrbe plinom (dalje u tekstu: "Opći uvjeti"), Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, Mrežnih pravila transportnog sustava, Metodologiju utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina, Metodologiju utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina, Pravila o organizaciji tržišta plina, Odluke o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina.

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

3. Trajanje ugovora

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Navedeno razdoblje počinje teći od dana početka opskrbe Krajnjeg kupca na ugovorenom OMM-u koje je registrirano kod ODS-a sukladno propisanoj proceduri. Očekivani datum početka isporuke plina Krajnjem kupcu reguliran je u Ugovoru.

4. Obveze opskrbljivača

1. Opskrbljivač se obvezuje opskrbljivati Krajnjeg kupca plinom na OMM-u navedenom u Ugovoru.

2. Osim ukoliko je izričito drugačije navedeno u ovim Uvjetima ili ZOTP-u ili drugim primjenjivim propisima, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu učiniti dostupnima sve nužne informacije u skladu sa ZOTP-om i drugim primjenjivim propisima objavom na Web stranici Opskrbljivača.

3. Opskrbljivač je dužan Krajnjem kupcu izdavati račune za isporučeni plin koji je usklađen s odredbama važećih Općih uvjeta za opskrbu plinom (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) te koji sadrži minimalno propisani sadržaj.

4. Opskrbljivač je dužan do 1. ožujka svake godine Krajnjem kupcu dostaviti

viti 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 Krajnjeg kupca na promjenu opskrbljivača plinom;

- Informaciju o pravu Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo na povratak na opskrbu plinom u obvezi;

- javne usluge;

- Informaciju o pravu Krajnjeg kupca na nadoknadu u slučaju neispunjavanja garantiranih standarda;

- kvalitete opskrbe od strane Opskrbljivača, i ODS-a;

- Informaciju da je Krajnji kupac dužan obavijestiti ODS kada uoči neispravnost plinomjera;

- Mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina;

- Datum isteka ugovora o opskrbi plinom.

5. 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 plinom dužan je na primjeren način javno objavljivati informaciju o promjeni uvjeta obračuna i naplate isporučenog plina, vezano uz dio cijene plina koji se regulira, odnosno o promjeni iznosa tarifnih stavki i cijena nestandardnih usluga, najkasnije sedam dana prije njihovog stupanja na snagu.

6. O svakoj promjeni uvjeta Ugovora, osim u slučaju promjene dijela cijene koji se regulira, Opskrbljivač je dužan obavijestiti Krajnjeg kupca najkasnije u roku od 30 dana prije početka njihove primjene. Opskrbljivač će navedenu obavijest dostaviti Krajnjem 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 Krajnjeg 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.

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

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

9. Opskrbljivač se obvezuje postupati sukladno odredbama važećeg ZOTP-a kojima su definirane dužnosti i obveze Opskrbljivača prema Krajnjem kupcu.

5. Obveze krajnjeg kupca

1. Krajnji kupac ima pravo informacije o važećim cijenama i naknadama, potrošnji plina te povezanim troškovima isporuke plina zatražiti slanjem elektroničke pošte na adresu info@eon.hr ili pozivom na broj 0800 8777.

2. Krajnji kupac ima pravo na besplatnu promjenu Opskrbljivača i pravo na povratak na opskrbu u obvezi javne usluge. Opskrbljivač je dužan na Web stranici Opskrbljivača objaviti poveznicu za pružanje obrasca za promjenu opskrbljivača.

3. Krajnji kupac ima pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti sukladno Općim uvjetima. ODS je dužan osigurati Krajnjem kupcu kvalitetu opskrbe plinom sukladno Općim uvjetima. Standardna kvaliteta plina propisana je važećim Općim uvjetima opskrbe plinom te je objavljena na Web stranici Opskrbljivača.

4. Krajnji kupac ima pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina ODS-u. ODS je dužan u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Krajnjeg 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 Krajnjem 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.

5. 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 Krajnjem kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.

6. Krajnji 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 prigovor na njegov rad u pisanom obliku, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača. Prigovor se može izjaviti osobito na:

a) neizvršavanje obveze obavještanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,

b) neizvršavanje obveze o pravovremenog informiranja krajnjeg 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. Općih uvjeta.

Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Opskrbljivač dužan je odlučivati o prigovoru iz stavka 1. ovoga članka sukladno odredbama zakona o tržištu plina, u roku od 15 dana od dana izjavljivanja prigovora, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti Krajnjem kupcu u pisanom obliku. Ako po odluci Opskrbljivača donesenoj povodom prigovora Krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača.

7. Krajnji 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 plinomjerm, 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 Krajnji 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 Krajnjeg kupca ili korisnika sustava zamijeniti i takav plinomjer, mjernu, regulacijsku ili sigurnosnu opremu o trošku Krajnjeg kupca ili

korisnika sustava, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga ODS-a.

8. Krajnji kupac ima pravo na ugovorenu ili propisanu razinu kvalitete opskrbe plinom koja je propisana Općim uvjetima. U slučaju neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, Opskrbljivač je dužan, na zahtjev Krajnjeg kupca isplatiti nadoknadu, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. Općih uvjeta. Obrazac zahtjeva za isplatu naknade objavljen je na Web stranici Opskrbljivača.

9. Krajnji 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.

- Krajnji kupac je dužan omogućiti pristup mjernom uređaju. Plinomjer i druga mjerna oprema na obračunskom mjestu vlasništvo su ODS-a i isti ju je dužan održavati i ovjeravati sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava. Krajnji kupac je odgovoran za sigurnost, pogon i tehničku ispravnost svojih instalacija i plinskih aparata.

6. Cijena plina

1. Detalji o cijeni plina specificirani su u Ugovoru.

2. Ugovorne strane su suglasne da će u slučaju raskida Ugovora zbog promjene cijene, Opskrbljivač nastaviti opskrbljivati Krajnjeg kupca plinom po cijenama koje su se primjenjivale prije raskida Ugovora, sve do uspješne provedbe postupka promjene opskrbljivača odnosno do prvog dana u mjesecu koji slijedi iza mjeseca u kojem je nastupilo povećanje cijene. Ako se za Krajnjeg kupca nakon raskida Ugovora uspješno ne provede postupak promjene opskrbljivača do prvog dana u mjesecu koji slijedi iza mjeseca u kojem je nastupilo povećanje cijene, Ugovor ostaje na snazi i nakon tog roka s primjenom nove promijenjene cijene, sve dok se za Krajnjeg kupca uspješno ne provede postupak 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 sklapanja dodatka Ugovoru niti je temelj za raskid Ugovora od strane Krajnjeg kupca.

7. Očitavanje plinomjera i obračun

1. Očitavanje plinomjera obavlja se u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu. 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 Krajnjem kupcu pokazati svoju službenu iskaznicu.

2. 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 ± 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 ± 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 dostaviti 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.

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

operator distribucijskog sustava.

4. 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 Krajnjeg kupca. Opskrbljivač plinom ima pravo procijeniti potrošnju plina za obračunsko razdoblje na temelju povijesne potrošnje samo u slučaju ako ODS ne dostavi podatak o potrošnji do osmog dana u narednom mjesecu.

5. U slučaju da ne raspolaže podacima o količini plina isporučenoj na obračunskom mjernom mjestu temeljem očitavanja ili prihvaćenih podataka o očitavanju zaprimljenih od strane Krajnjeg 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.

6. Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina i iznosa ogrjevnosti isporučenog plina, utvrđene prema odredbama važećih Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh.

Iznos ogrjevnosti vrijednosti odnosi se na donju ogrjevnu vrijednost plina, izražen u kWh/m³, a zaokruženo na šest decimalnih mjesta.

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

7. Stavke za plaćanje na računu za isporučeni plin uključuju:

- Plin - predstavlja umnožak Energije isporučenog plina sukladno stavku 3. ovog članka, cijene plina koja je definirana Ugovorom i količine plina prema mjernim podacima dostavljenim od strane ODS-a,

- Ts1 tarifna stavka za distribuiranu količinu plina definirane Odlukom o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina prema Metodologiji utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju

plina,

- Fiksna mjesečna naknada koja uključuje:

- Fiksnu mjesečnu naknadu namijenjena pokrivanju pripadajućeg dijela fiksnih troškova obavljanja distribucije plina, vezana za obračunsko mjerno mjesto,

- 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

8. 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.

8. Izdavanje i plaćanje računa

1. Po isteku svakog obračunskog razdoblja Opskrbljivač ispostavlja Krajnjem 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.

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

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

4. Informacije o potrošnji plina dostupne su Krajnjem kupcu putem izdanih računa za potrošeni plin. Krajnji kupac može informacije o potrošnji plina, važećim cijenama i naknadama te povezanim troškovima isporuke plina zatražiti slanjem elektroničke pošte na adresu info@eon.hr ili pozivom na broj 0800 8777.

5. Ukoliko Krajnji kupac ne zaprimi

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

6. Krajnji kupac može izvan obračunskog razdoblja od Opskrbljivača zatražiti provedbu obračuna isporučenog plina, što se smatra izvanrednim obračunom. Krajnji kupac može od Opskrbljivača zatražiti provjeru izvršenog obračuna isporučenog plina u roku od pet (5) 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 plinom dužan je, u slučaju opravdanosti zahtjeva za kontrolnim obračunom, izvršiti ispravak računa i dostaviti ga Krajnjem kupcu u roku deset dana od dana zaprimanja zahtjeva bez naplaćivanja naknade.

9. Privremena obustava plina

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

Ukoliko Krajnji kupac ne podmiri dugovanje po opomeni u naznačenom roku, Opskrbljivač ima pravo Krajnjem kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina s krajnjim rokom podmirjenja dugovanja od 3 (tri) dana.

Ukoliko niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina Krajnji kupac ne podmiri dugovanja, Opskrbljivač ima pravo od operatora plinskog sustava zatražiti obustavu isporuke plina.

2. Opskrbljivač će zatražiti nastavak isporuke plina od operatora plinskog sustava u roku od jednog dana nakon što Krajnji kupac podmiri dospjele novčane obveze iz opomene i sve vezane troškove obustave i nastavka isporuke plina.

10. Raskid ugovora

1. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija Opskrbljivača ili sklapanja Ugovora na daljinu, Krajnji kupac ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor bez navođenja razloga za to u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora dostavom Opskrbljivaču pisane nedvosmislene obavijesti o

raskidu.

2. Nakon isteka 14 dana od dana sklapanja Ugovora, Krajnji kupac može raskinuti Ugovor podnošenjem odgovarajućeg pisanog zahtjeva Opskrbljivaču najmanje 30 (trideset) dana prije nadnevka s kojim želi raskinuti Ugovor. Opskrbljivač će prihvatiti raskid Ugovora ako je Krajnji kupac na dan raskida Ugovora podmirio sve svoje dospjele financijske obveze koje su proizašle tijekom njegove primjene.

3. Ugovor će se raskinuti i u slučaju promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline, pri čemu je krajnji kupac kao dotadašnji vlasnik dužan u roku od 30 (trideset) dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz predočene odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva te s novim vlasnikom suglasno utvrditi stanje plinomjera.

4. Pisani zahtjev za raskid Ugovora mora sadržavati ime i prezime Krajnjeg kupca, OIB, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte i vlastoručni potpis Krajnjeg kupca.

Ukoliko nije drugačije određeno Ugovorom ili primjenjivim propisima, u slučaju raskida Ugovora isti prestaje važiti s nadnevkom navedenim u zahtjevu za raskid Ugovora.

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

11. 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 Krajnji kupac pretrpi osim ako je nastala namjerom ili krajnjom nepažnjom Opskrbljivača.

Za vrijeme trajanja više sile i drugih okolnosti na koje se nije moglo utjecati, Opskrbljivač se oslobađa svih preuzetih obveza.

12. Postupak prigovora i rješavanje sporova

1. Krajnji kupac nezadovoljan postupanjem Opskrbljivača ima pravo podnijeti pisani prigovor.

Prigovor može biti dostavljen Opskrbljivaču poštom na adresu Opskrbljivača E.ON Plin d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb, e-mailom na e-mail

adresu Opskrbljivača info@eon.hr, putem faksa na broj +385 1 6387 452. Prigovor mora sadržavati podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Krajnjeg kupca i Ugovora, opis osnova za prigovor te dokumentaciju ili druge dokaze kojima se prigovor potkrepljuje. Prigovor treba biti vlastoručno potpisan od strane Krajnjeg kupca, osim ukoliko je dostavljen putem e-maila.

2. Ukoliko prigovor ne sadrži podatke koji omogućavaju Opskrbljivaču identifikaciju podnositelja, smatrat će se nepodobnim za postupanje. Ukoliko Krajnji kupac naknadno dostavi Opskrbljivaču dodatne informacije vezano za prigovor, rok se računa od primitka takvih dodatnih informacija. Opskrbljivač će poslati pisanu odluku o prigovoru poštom ili e-mailom u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od primitka urednog prigovora.

3. Ako nakon odluke Opskrbljivača o prigovoru Krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača.

4. 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.

13. Dostava

1. 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.

2. Sva pismena poslana preporučenom poštom smatrat će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani danom zaprimanja pismena.

3. 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 poštom smatrat će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani trećeg dana od dana predaje preporučene pošiljke pružatelju poštanskih usluga.

4. Pismena poslana putem faks-

smatrat će se dostavljenima na dan kada je pošiljatelju stigla potvrda o uspješnoj isporuci pismena primatelju.

5. 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.

14. Izmjene i dopune uvjeta i ugovora

1. Opskrbljivač može jednostrano po vlastitoj diskreciji izmijeniti ove Uvjete. Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca o bilo kojoj takvoj izmjeni Uvjeta najkasnije 15 (petnaest) dana prije stupanja na snagu objavom izmjene na Web stranici Opskrbljivača.

2. Ugovorne strane mogu eventualne izmjene i dopune Ugovora regulirati sklapanjem dodatka Ugovoru.

15. Ostale odredbe

1. Opskrbljivač se oslobađa preuzetih obveza u pogledu opskrbe plinom za vrijeme trajanja više sile, poremećaja rada transportnog i distribucijskog sustava i drugih izvanrednih okolnosti, kao i u slučaju neispravnosti i kvarova na uređajima te ostalih okolnosti na koje nije mogao utjecati.

2. Opskrbljivač može smanjiti ili ograničiti isporuku plina u slučaju kriznih stanja sukladno mjerodavnim propisima o ograničavanju opskrbe plinom. 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, a sukladno važećoj regulativi koja uređuje energetski sektor i tržište plina.

3. Ukoliko bi pojedine odredbe Ugovora ili Uvjeta iz bilo kojeg razloga bile ili postale ništetne, pobojne ili na bilo koji drugi način nevaljane, to ne utječe na valjanost ostalih odredbi Ugovora niti na valjanost Ugovora u cijelosti. U takvom slučaju Ugovorne strane će se bez odgode dogovoriti o zamjeni nedopuštene ili inače nevaljane odredbe.

4. 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.

16. 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 Krajnjeg 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 Krajnjeg kupca, kao i prava Krajnjeg kupca, dostupni su u dokumentu „Pravila zaštite osobnih podataka” E.ON Plin d.o.o., koji čini sastavni dio ovog Ugovora, te vas molimo da ga proučite prije samog podnošenja ovog Zahtjeva. Cjelovita Pravila zaštite osobnih podataka mogu se pregledati i na web stranici Opskrbljivača www.eon.hr

17. Završne odredbe

Danom stupanja na snagu ovih Uvjeta prestaju važiti Uvjete opskrbljivača E.ON Plin d.o.o. za opskrbu plinom krajnjih kupaca za kupce kategorije kućanstvo od 31.12.2019. godine.

Ovi Uvjete objavljeni su na Web stranici Opskrbljivača 20.09.2021. godine, a stupaju na snagu 01.11.2021. godine.