

## Uvjeti opskrbljivača KOPRIVNICA OPSKRBA d.o.o. za opskrbu plinom krajnjih kupaca kategorije kućanstvo

### 1. Opće odredbe

1. Ovi Uvjeti opskrbljivača Koprivnica opskrba d.o.o. za opskrbu plinom Krajnjih kupaca kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: "Uvjeti") uređuju odnose između opskrbljivača plinom Koprivnica opskrba 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.koprivnica-opskrba.hr](http://www.koprivnica-opskrba.hr) (dalje u tekstu: "Web stranica Opskrbljivača") a primjenjuju se na sve Ugovore sklopljene nakon njihova stupanja na snagu.

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 mjerodav- no 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 isporučene 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 se obvezuje postupati sukladno odredbama važećeg ZOTP-a kojima su definirane dužnosti i obveze Opskrbljivača prema Krajnjem kupcu.

### 5. Obveze krajnjeg kupca

Krajnji kupac se obvezuje:

1. Preuzimati i koristiti plin samo u svrhu za koju je Ugovor sklopljen.

2. Plaćati Opskrbljivaču isporučeni plin i ugovorene naknade sukladno odredbama Ugovora i Uvjeta.

3. 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.

4. Da neće ustupiti niti prenijeti svoja prava i obveze iz Ugovora, u cijelosti ili djelomično, bez prethodnog pisanog pristanka Opskrbljivača.

5. 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. Opskrbljivač ima pravo promijeniti cijenu plina o čemu je dužan obavijestiti Krajnjeg kupca najkasnije 30 (trideset) dana prije početka primjene nove cijene. U slučaju da je promjena cijene plina nepovoljnija za Krajnjeg kupca, Krajnji kupac ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade s učinkom od dana kada predviđeno povećanje cijene plina stupa na snagu. Promjene se smatraju prihvaćenim od strane Krajnjeg kupca ukoliko Krajnji 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 izmijenjenih cijena, a time i o raskidu Ugovora. Danom promjene cijene plina, Opskrbljivač će obračunavati, a Krajnji kupac plaćati plin po izmijenjenim cijenama, bez izmjene Ugovora.

3. Ugovorne strane su suglasne da će nakon 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 nje 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 predstavljaju obvezu sklapanja dodatka Ugovoru niti je temelj za raskid Ugovora od strane Krajnjeg kupca.

### 7. Očitavanje plinomjera i obračun

1. Očitavanje plinomjera na ugovorenom OMM-u i dostavu mjernih podataka Opskrbljivaču obavlja ODS sukladno odredbama primjenjivih propisa.

2. Obračunsko razdoblje za opskrbu plinom iznosi 1

(jedan) mjesec. Iznimno, obračunsko razdoblje može iznositi tri ili šest mjeseci.

3. U slučaju da nije izvršeno očitavanje plinomjera na ugovorenom OMM-u, ODS će procijeniti količinu plina isporučenu u obračunskom razdoblju na temelju prosječne količine plina isporučene u odgovarajućem obračunskom razdoblju.

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

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

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

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

- Plin - predstavlja umnožak Energije ispučenog 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 namijenjenu 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. 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 očitanjem.

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

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@koprivnica-opskrba.hr](mailto:info@koprivnica-opskrba.hr) ili pozivom na broj 0800 8848.

5. Ukoliko Krajnji kupac ne zaprimi račun u roku od 30 (trideset) dana od isteka obračunskog razdoblja, Krajnji kupac je dužan o tome obavijestiti Opskrbljivača koji će mu izdati presliku računa bez naknade.

6. Krajnji kupac može pisanim putem djelomično ili u cijelosti osporiti račun u roku 15 (petnaest) dana od dana izdavanja istog, a neosporeni iznos dužan je platiti u roku dospijea. Opskrbljivač je dužan odgovoriti na prigovor Krajnjeg kupca najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora.

#### **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 podmirenja 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 radnog 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 predočenje 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 KOPRIVNICA OPSKRBA d.o.o. Koprivnica, Mosna ulica 15, e-mailom na e-mail adresu Opskrbljivača [info@koprivnica-opskrba.hr](mailto:info@koprivnica-opskrba.hr) ili osobno u poslovnim prostorijama Opskrbljivača.

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 ugovoraju nadležnost stvarno nadležnog suda u sjedištu Opskrbljivača. 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 pošiljkom 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 pošiljkom smatrat će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani trećeg dana od dana predaje preporučene pošiljke pružatelju poštanskih usluga.

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

#### **14. Izmjene i dopune uvjeta 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 ili na poleđini, u privitku računa ili posebnim dopisom.

2. U slučaju da je izmjena Uvjeta nepovoljnija za Krajnjeg kupca, a Krajnji kupac ne želi prihvatiti takvu izmjenu, ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od 14 (četnaest) dana od dana objave novih uvjeta Opskrbljivača.

3. Ukoliko Krajnji kupac u navedenom roku ne dostavi Opskrbljivaču pisanu obavijest o raskidu Ugovora, izmjena Uvjeta će se smatrati prihvaćenom od strane Krajnjeg kupca i postaje obvezujuća za Ugovorne strane.

4. O svakoj promjeni uvjeta Ugovora, osim u slučaju promjene dijela cijene koja se regulira, Opskrbljivač

će obavijestiti Krajnjeg kupca najkasnije u roku od 30 dana prije početka primjene. U slučaju da je promjena Ugovora nepovoljnija za Krajnjeg kupca, Krajnji kupac ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade. Promjene se smatraju prihvaćenim od strane Krajnjeg kupca ukoliko Krajnji 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.

5. 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 energetske 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“ KOPRIVNICA OPSKRBA d.o.o., koji čini sastavni dio ovog Ugovora, te vas molimo da ga pročitate prije samog podnošenja ovog Zahtjeva. Cjelovita Pravila zaštite osobnih podataka mogu se pregledati i na web stranici Opskrbljivača [www.koprivnica-opskrba.hr](http://www.koprivnica-opskrba.hr).

#### **17. Završne odredbe**

Ovi Uvjeti objavljeni su na Web stranici Opskrbljivača 15.09.2020 godine, a stupaju na snagu 01.10.2020 godine.