



Total Energy

**TOTAL ENERGY d.o.o. , 49210 ZABOK, Celine 2, OIB:43898874028**, sukladno čl. 5. st. 1. i 2. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN br. 50/18, 88/19, 39/20 i 100/21, 103/22, 68/23), (dalje u tekstu: Opći uvjeti), u ulozi Opskrbljivača plinom, (dalje u tekstu: Opskrbljivač) donosi

## **UVJETE UGOVORA O OPSKRBI PLINOM KRAJNJEG KUPCA IZ KATEGORIJE KUĆANSTVO**

### **Uvodne odredbe**

#### **Članak 1.**

- (1) Ovim Uvjetima ugovora o opskrbi plinom krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo (dalje: Uvjeti ugovora) uređuju se međusobni ugovorni odnosi između TOTAL ENERGY d.o.o. (dalje: Opskrbljivač) i Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo (dalje: Kupac).
- (2) Uvjeti ugovora sastavni su dio Ugovora o opskrbi plinom krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo (dalje: Ugovor) koji se sklapa između Opskrbljivača i Kupca i njima se utvrđuju prava i obveze koje nisu definirane Ugovorom.
- (3) Potpisivanjem Ugovora Kupac potvrđuje da je upoznat s odredbama Uvjeta ugovora, te da na iste u cijelosti pristaje.
- (4) U slučaju nesuglasnosti između Ugovora i Uvjeta ugovora, mjerodavne su odredbe Ugovora.

### **Definicije korištenih pojmova**

#### **Članak 2.**

Pojmovi koji se koriste u Uvjetima ugovora i Ugovoru imaju značenja utvrđena zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetske djelatnosti i tržište plina, područje mjeriteljstva, kao i propisima donesenim na temelju tih zakona. Pojmovi koji se koriste u Uvjetima ugovora i Ugovoru:

Plin - prirodni plin koji udovoljava kvaliteti određenoj u Općim uvjetima opskrbe plinom (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti). Podaci o količinama prirodnog plina iz ovih Uvjeta ugovora odnose se na standardne uvjete (temperatura 288,15 K (15°C) i tlak 101325 Pa).

m<sup>3</sup> - količina plina volumena jednog prostornog metra pri temperaturi od 288,15 K (15°C) tlaku od 101325 Pa.

Operator distribucijskog sustava (ODS) - energetski subjekt koji obavlja energetske djelatnosti distribucije plina i odgovoran je za rad, održavanje i razvoj distribucijskog sustava na određenom području i gdje je izvodljivo, njegovo povezivanje s drugim sustavima te za osiguranje dugoročne sposobnosti sustava da zadovoljava razumne potrebe za distribucijom plina.

Operator transportnog sustava (OTS) - energetski subjekt koji obavlja energetske djelatnosti transporta plina i odgovoran je za rad, održavanje i razvoj transportnog sustava na određenom području i gdje je izvodljivo, njegovo povezivanje s drugim sustavima te za osiguranje dugoročne sposobnosti sustava da zadovoljava razumne potrebe za transportom plina. Opskrbljivač plinom – energetski subjekt koji obavlja energetske djelatnosti opskrbe plinom

Bilančna skupina - skupina s jednim ili više sudionika na tržištu plina koju organizira i vodi voditelj bilančne skupine.

Opskrba plinom – prodaja plina kupcu

Energija sadržana u obujmu prirodnog plina donje ogrjevnosti vrijednosti 33,33835 MJ/m<sup>3</sup>, pri standardnim uvjetima tlaka od 101325 Pa temperature od 288,15 K (15°C) izračunava se množenjem istog obujma s pretvorbenim faktorom 9,2607 izražava u kWh.

Energija isporučenog plina utvrđuje se kao umnožak količine plina, utvrđen prema odredbama članka 56. Mrežnih pravila, i iznosa ogrjevne vrijednosti isporučenog plina, utvrđen prema odredbama članka 57. Mrežnih pravila, a izražava se kao cjelobrojna vrijednost u kWh.

Obračunsko mjerno mjesto - dio distribucijskog sustava koji obuhvaća plinomjer i drugu mjernu, regulacijsku sigurnosnu opremu, na kojem se obavlja mjerenje radi obračuna isporučenog plina.

Plinska godina – razdoblje od 6.00 sati 1.listopada tekuće godine do 6.00 sati 1.listopada iduće godine

Ukupna cijena opskrbe plinom sastoji se od cijene izražene u €/KWh (koja sadrži trošak nabave plina, trošak opskrbe plinom i Ts1dis - tarifnu stavku za distribuiranu količinu plina) i fiksnog mjesečnog iznosa koji se sastoji od:

a) Ts2dis – fiksne mjesečne naknade namijenjene pokrivanju pripadajućeg dijela fiksnih troškova obavljanja distribucije plina, vezana za obračunsko mjerno mjesto (€).

b) fiksne mjesečne naknade za opskrbu plinom za svako obračunsko mjerno mjesto

Tarifni model (TM) u koje se razvrstava obračunsko mjerno mjesto kupca ovisno o ostvarenoj godišnjoj potrošnji plina u protekloj kalendarskoj godini, određeni su Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina.

Ugovorne strane ugovaraju godišnju isporuku plina ovisno o pripadajućem tarifnom modelu (TM) i to za:

**TM1** Obračunsko mjerno mjesto s godišnjom potrošnjom plina manjom ili jednakom 5.000 kWh

**TM2** Obračunsko mjerno mjesto s godišnjom potrošnjom plina većom od 5.000 kWh, a manjom ili jednakom 25.000 kWh

**TM3** Obračunsko mjerno mjesto s godišnjom potrošnjom plina većom od 25.000 kWh, a manjom ili jednakom 50.000 kWh

**TM4** Obračunsko mjerno mjesto s godišnjom potrošnjom plina većom od 50.000 kWh, a manjom ili jednakom 100.000 kWh

**TM5** Obračunsko mjerno mjesto s godišnjom potrošnjom plina većom od 100.000 kWh, a manjom ili jednakom 1.000.000 kWh

## **Ugovor o opskrbi plinom**

### **Članak 3.**

(1) Ugovor sklapa Opskrbljivač i Kupac koji kupuje plin za vlastitu uporabu.

(2) Ugovor se sklapa na određeno razdoblje definirano Ugovorom.

(3) Kupac može za pojedino obračunsko mjerno mjesto sklopiti Ugovor samo s jednim opskrbljivačem.

(4) Ako Kupac nije ujedno i vlasnik građevine ili samostalne uporabne cjeline za koju se sklapa Ugovor, Ugovor se može sklopiti isključivo uz suglasnost vlasnika građevine ili samostalne uporabne cjeline.

(5) Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu te je za ugovorni odnos mjerodavno hrvatsko pravo.

(6) Važenje Ugovora produljuje se za još jednu plinsku godinu, ako niti jedna od ugovornih strana najkasnije 15 dana prije isteka plinske godine (do 15. rujna tekuće plinske godine) ne obavijesti pisanim putem drugu ugovornu stranu da ne želi produžiti Ugovor ili ako Ugovor ne bude raskinut sukladno odredbama Ugovora.

(7) Ugovor, zajedno s Uvjetima ugovora, sadrži ime i prezime/naziv, osobni identifikacijski broj i kontaktne podatke ugovornih strana, predmet ugovora, mjesto isporuke plina, identifikacijsku oznaku obračunskog mjernog mjesta, broj energetske suglasnosti i priključni kapacitet. obračunskog mjernog mjesta, informaciju o operatoru distribucijskog sustava, 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, vrste ponuđenih usluga održavanja, ako se nude, pravo na ugovorenu ili propisanu razinu kvalitete opskrbe plinom, mjere zaštite Kupca 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.

## **Dužnosti Opskrbljivača**

### **Članak 4.**

- (1) Opskrbljivač se obvezuje opskrbljivati Kupca plinom na obračunskom mjernom mjestu navedenom u Ugovoru.
- (2) Opskrbljivač je dužan osigurati kvalitetu plina i kvalitetu usluge u skladu s važećim odredbama Zakona o tržištu plina (dalje: Zakon)
- (3) Opskrbljivač je dužan Kupcu učiniti dostupnima sve nužne informacije propisane odredbama Zakona.
- (4) Osim dužnosti iz stavaka 1. do 3. ovoga članka, Opskrbljivač je dužan ispunjavati i ostale obveze propisane važećim odredbama Zakona i Općih uvjeta.

## **Dužnosti Kupca**

### **Članak 5.**

- (1) Kupac je odgovoran za korištenje plina u skladu s odredbama Ugovora i Uvjeta ugovora.
- (2) Kupac je dužan imati važeći Ugovor za svako pojedino obračunsko mjerno mjesto.
- (3) Kupac je dužan Opskrbljivaču plaćati naknadu za isporučeni plin u skladu s odredbama Ugovora i Uvjeta ugovora.
- (4) Kupac je dužan obavijestiti Opskrbljivača o bilo kojoj promjeni na strani Kupca u roku od 30 dana od nastanka promjene.
- (5) Kupac je dužan koristiti svoje plinske instalacije sukladno pisanim uputama ovlaštenog izvođača plinske instalacije, proizvođača plinskog uređaja i operatora distribucijskog sustava, a na način koji onemogućuje nastanak smetnji na plinskim uređajima i instalacijama drugih Kupaca i distribucijskom sustavu.
- (6) Kupac pored dužnosti utvrđenim Ugovorom i Uvjetima ugovora, ima dužnosti utvrđene Zakonom, Općim uvjetima, Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava (dalje: Mrežna pravila), te zakonima kojima se uređuje energija, regulacija energetske djelatnosti i tržište plina, područje mjeriteljstva, kao i propisima donesenim na temelju tih zakona.

## **Očitavanje plinomjera i neispravnost plinomjera i/ili druge mjerne opreme**

### **Članak 6.**

- (1) U skladu s odredbama Zakona, Općih uvjeta te Mrežnih pravila, očitavanje plinomjera i/ili druge mjerne opreme obavlja operator distribucijskog sustava u cilju utvrđivanja stanja plinomjera ili druge mjerne opreme radi obračuna i naplate plina na pojedinom obračunskom mjernom mjestu.
- (2) Potrošnja plina je isporučena energija plina utvrđena na temelju podataka koje je Opskrbljivaču dostavio operator distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen Kupac. Podaci o potrošnji plina utvrđuju se na temelju očitavanja plinomjera i/ili druge mjerne opreme, odnosno procjene potrošnje prema odgovarajućem prethodnom obračunskom razdoblju potrošnje plina ili prema podacima zaprimljenim od Kupca.
- (3) Operator distribucijskog sustava (dalje u tekstu: ODS) očitava stanje plinomjera Kupca sukladno važećim Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava (u daljnjem tekstu: Mrežna pravila) te podatke o očitavanju dostavlja Opskrbljivaču. ODS dužan je očitati obračunska mjerna mjesta Kupca iz kategorije kućanstvo dva puta godišnje i to 30. lipnja ± petnaest dana i 31. prosinca ± petnaest dana ili u slučaju potrebe zadnjeg dana tromjesečnog razdoblja ± 15 dana.
- (4) Kupac može od Opskrbljivača izvan obračunskog razdoblja zatražiti kontrolno očitavanje ili provjeru izvršenog obračuna što se smatra dodatnom uslugom i naplaćuje se prema cjeniku dodatnih usluga. Ukoliko je zahtjev Kupca bio opravdan ne naplaćuje se izrada kontrolnog obračuna, a ispravak obračuna provodi se u roku od 10 dana.
- (5) Kupac ima mogućnost, dojaviti stanje Prodavatelju za svoje brojilo putem za to predviđenih kanala u predviđenom vremenskom razdoblju (mail: info@total-energy.hr, tel.: 049/466-047).
- (6) Kupac je dužan omogućiti ovlaštenoj osobi operatora distribucijskog sustava ugradnju, održavanje i očitavanje plinomjera.

(7) Kupac je dužan bez odlaganja obavijestiti ODS o neispravnosti plinomjera, uočenom oštećenju priključka, oštećenju ili otuđenju plinomjera, druge mjerne, regulacijske ili sigurnosne opreme, uklonjenoj ili oštećenoj ovjerenoj oznaci ili oštećenom plinskom ormariću.

## **Cijena, uvjeti obračuna i naplate isporučenog plina**

### **Članak 7.**

(1) Ukupna cijena plina utvrđuje se temeljem Ugovora za ugovorni period isporuke.

(2) Ugovorom definirana cijena sastoji se od troška nabave plina, troška opskrbe plinom ( koji uključuje trošak transporta plina koji se obračunava sukladno važećoj Odluci o iznosu tarifnih stavki za transport plina te trošak skladištenja plina), troška distribucije plina koja se sastoji od tarifne stavke za distribuiranu količinu plina (Ts1dis) i tarifne stavke za fiksnu mjesečnu naknadu (Ts2dis ) sukladno Odluci o iznosu tarifnih stavki za distribuciju plina prema Metodologiji utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina, fiksne mjesečne naknade za opskrbu plinom i ostalih troškova definiranih Ugovorom.

(3) Ugovorom definirana cijena je promjenjiva za vrijeme trajanja Ugovora ukoliko je promjena uzrokovana zakonskim i podzakonskim propisima kojima se reguliraju odnosi Opskrbljivača i Kupca, a kojima se reguliraju cijene plina, posebice važećeg Zakona, Zakona o energiji i Općih uvjeta.

(4) Promjena cijene transporta, fiksne mjesečne naknade (Ts2dis) i tarifne stavke (Ts1dis) za distribuiranu količinu plina reguliraju se odlukom Hrvatske energetske regulatorne agencije (dalje: HERA) te se na jednak način primjenjuju na sve opskrbljivače plinom.

(5) U slučaju bitne promjene na tržištu koja utječe na nabavnu cijenu plina Opskrbljivač zadržava pravo promjene Cijena opskrbe plinom o čemu je dužan obavijestiti Kupca.

(6) Opskrbljivač će obračunavati, a Kupac će plaćati ukupnu cijenu plina, sukladno odredbama Ugovora.

(7) Račun za obračunska razdoblja Kupac je dužan platiti u roku koji je definiran Ugovorom.

(8) Ukoliko Kupac ne zaprimi račun za isporučeni plin može o tome obavijestiti Opskrbljivača koji mu je dužan bez odlaganja i bez naknade izdati presliku računa.

(9) Svi računi koji su izdani temeljem Ugovora uvećavaju se za porez na dodanu vrijednost sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

(10) Na isporučenu količinu prirodnog plina Kupac plaća trošarinu sukladno Zakonu i Pravilniku o trošarinama.

(11) 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.

(12) Ukoliko Kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu za isporučeni plin niti u roku iz opomene, Opskrbljivač ima pravo Kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina koja sadrži krajnji rok podmirenja dospjelih novčanih obveza za isporučeni plin od najmanje tri dana.

(13) Ako niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke 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.

(14) U slučaju obustave isporuke plina, nakon plaćanja svih dospjelih novčanih obveza te vezanih troškova obustave i nastavka isporuke plina, Opskrbljivač je dužan u roku od jednog radnog dana dati nalog ODS-u za nastavak isporuke plina.

(15) Kao mjere zaštite kupaca nezadovoljnih postupanjem, poduzimanjem ili propuštanjem radnje Opskrbljivača ili ODS-a na čiji je sustav kupac priključen, kupac može izjaviti prigovor u pisanom obliku sve dok traje radnja ili propuštanje radnje u skladu sa važećim Općim uvjetima.

(16) Kupac može pisanim putem izjaviti prigovor sukladno Općim uvjetima na koji prigovor je Opskrbljivač dužan odgovoriti u roku od 15 (petnaest) dana od dana njegova primitka bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti Kupcu u pisanom obliku, nakon koje Odluke nezadovoljan Kupac 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 sve sukladno važećim Općim uvjetima ili Povjerenstvu za reklamacije Opskrbljivača sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača.

## **Informiranje Kupca**

### **Članak 8.**

(1) Kupac je ovlašten zatražiti informacije o važećima cijenama plina, promjenjivim naknadama, potrošnji i troškovima, kao i bilo koje druge informacije koje je Opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje Kupcu u skladu s odredbama Zakona i podzakonskih propisa, upućivanjem zahtjeva u pisanom obliku na adresu sjedišta Opskrbljivača ili putem elektroničke pošte na adresu: info@total-energy.hr

(2) Opskrbljivač će zatražene podatke dostaviti kupcu u pisanom obliku u roku od 15 dana od zaprimanja zahtjeva Kupca.

(3) Opskrbljivač je dužan je do 1. ožujka svake godine na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom.

(4) Opskrbljivač je dužan do 1. ožujka svake godine kupcu dostaviti sljedeće:

– Podatke o operatoru plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na čiji sustav je priključen kupac: naziv, adresa, osobni identifikacijski broj, kontaktni broj telefona,

– Povijesnu potrošnju plina u prethodnoj kalendarskoj godini, po mjesecima i ukupno, te obračunatim troškovima isporučenog plina s naznakom radi li se o mjesečnim novčanim obvezama ili obračunima za obračunska razdoblja, kao i način na koji je utvrđena potrošnja plina za svaki mjesec,

– Informaciju o pravu 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 plinom, organizatora zatvorenog distribucijskog sustava i operatora plinskog sustava na čiji je kupac priključen.

– Informaciju da je kupac dužan obavijestiti operatora plinskog sustava ili organizatora zatvorenog distribucijskog sustava na koji je kupac priključen kada uoči neispravnost plinomjera,

– Mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina,

– Datum isteka ugovora o opskrbi plinom

## **Promjena opskrbljivača plinom**

### **Članak 9.**

(1) Kupac može za pojedino obračunsko mjerno mjesto promijeniti Opskrbljivača bez naknade za povezane troškove postupka promjene Opskrbljivača.

(2) Kupac slobodno bira novog opskrbljivača plinom prema pravilima kojima se uređuju tržišni odnosi, a novi opskrbljivač nije dužan prihvatiti zahtjev za promjenu opskrbljivača.

(3) Zahtjev za promjenu opskrbljivača podnosi se na propisanom obrascu.

## **Kvaliteta opskrbe plinom**

### **Članak 10.**

(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 kupcu pouzdanu i stalnu isporuku plina iz plinskog sustava.

(3) Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav plina i ogrjevnju vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina.

(4) Kvaliteta plina obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava, osigurava Opskrbljivaču ili kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Tablici 3. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

(5) U odnosu na kvalitetu opskrbe plinom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta i Mrežnih pravila.

(6) Kupac i Opskrbljivač imaju pravo podnijeti prigovor na kvalitetu plina operatoru distribucijskog sustava.

## **Mjere zaštite Kupca**

### **Članak 11.**

(1) Kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji Opskrbljivača može Opskrbljivaču, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača izjaviti prigovor u pisanom obliku na sve okolnosti u svezi s opskrbom plinom, a osobito na ispostavljeni račun za isporučeni plin, neispunjavanje odredbi Ugovora, propuštanje obveza u vezi s nastavkom isporuke plina u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina, na promjenu opskrbljivača koja nije provedena sukladno Općim uvjetima.

(2) Prigovor mora sadržavati podatke za identifikaciju Kupca, obračunskog mjernog mjesta i Ugovora, opis prigovora te činjenice i dokaze na kojima je utemeljen. Prigovor treba biti vlastoručno potpisan od strane ovlaštenog predstavnika Kupca, osim ukoliko nije upućen putem elektroničke pošte na [info@total-energy.hr](mailto:info@total-energy.hr)

(3) Ukoliko prigovor ne sadrži podatke u vezi identifikacije kupca i obračunskog mjernog mjesta, smatrat će se nepodobnim za postupanje.

(4) Opskrbljivač je odluku o prigovoru dužan Kupcu dostaviti poštom ili putem elektroničke pošte u roku od 15 dana od dana primitka prigovora.

(5) Ako po odluci Opskrbljivača Kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor HERA-i sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača.

(6) Način utvrđivanja kvalitete i objava izvještaja ODS-a o kvaliteti plina vrši se u skladu s člankom 57. Mrežnih pravila.

(7) Kupac ima pravo podnošenja prigovora na obračun i račun za isporučeni plin u skladu s člankom 24. Općih uvjeta.

## **Viša sila**

### **Članak 12.**

(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 rukovanja i koje se nisu mogle predvidjeti, a nisu posljedica dotrajalosti materijala i opreme, rat, pobuna ili sabotaza, kibernetički / internetski napad, odluke Vlade Republike Hrvatske sukladno odredbama 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.

## Ograničenje ili prekid isporuke plina

### Članak 13.

Opskrbljivač ima pravo od Operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu ili prekid isporuke plina Kupcu u slučaju:

- nepostojanja važećeg Ugovora,
- nepridržavanja ugovornih obveza od strane Kupca,
- postojanja dospelog, nepodmirenog dugovanja na obračunskom mjernom mjestu,
- neočitanja plinomjera sukladno Mrežnim pravilima,
- smrti fizičke osobe - kupca, a nije sklopljen Ugovor s pravnim sljednikom, raskida Ugovora.

## Izmjene ugovornih uvjeta

### Članak 14.

O svakoj promjeni uvjeta ugovora o opskrbi plinom Opskrbljivač je dužan obavijestiti Kupca najkasnije u roku od 30 dana prije početka njihove primjene na mrežnim stranicama Opskrbljivača: <https://www.total-energy.hr/>

## Raskid ugovora

### Članak 15.

- (1) Kupac može Opskrbljivaču pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 15 dana.
- (2) Opskrbljivač će prihvatiti zahtjev za raskid ukoliko Kupac ima podmirene sve svoje dospelje 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 procijenjenu potrošnju isporučenog plina do utvrđenog stanja plinomjera.
- (4) Nakon što Opskrbljivač zaprimi zahtjev za raskid Ugovora obavijestiti će o tome u roku od osam dana ODS na čiji je sustav priključeno obračunska 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.

## Zaštita osobnih podataka

### Članak 16.

- (1) Opskrbljivač obrađuje osobne podatke Kupca navedene u Ugovoru u svrhu sklapanja i izvršenja Ugovora, identifikacije, administracije obračuna i izdavanja računa za ugovorene usluge.
- (2) Opskrbljivač prilikom obrade osobnih podataka postupa 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 stavljaju 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.
- (4) Kupac se o detaljima u vezi osiguranja privatnosti, obrade, korištenja i zaštite osobnih podataka Kupca, kao i prava Kupca može informirati preko Službenika za zaštitu osobnih podataka.
- (5) Prigovor na korištenje i obradu osobnih podataka Kupac može podnijeti izravno Službeniku za zaštitu osobnih podataka pisanim putem ili preko e-mail adrese: [info@total-energy.hr](mailto:info@total-energy.hr)

## Završne odredbe

### Članak 17.

- (1) Sklapanjem Ugovora Kupac potvrđuje da je u cijelosti upoznat s njegovim odredbama kao i Uvjetima ugovora, da ih je razumio te ih prihvaća u cijelosti.
- (2) Sve sporove koje proizađu iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem.
- (3) U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili raskida Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, ugovorne strane ugovaraju nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda.
- (4) O svakoj promjeni Uvjeta ugovora osim u slučaju promjene dijela cijene koji se regulira, Opskrbljivač će javno objaviti na svojoj mrežnoj stranici <https://www.total-energy.hr/>
- (5) Ukoliko bi pojedine odredbe Ugovora ili Uvjeta ugovora postale nevažeće zbog izmjene zakona i/ili podzakonskih propisa, sve ostale odredbe Ugovora ili Uvjeta ugovora ostaju na snazi i proizvode pravne učinke, a umjesto nevažeće odredbe primjenjuje se odredba važećeg zakona i/ili podzakonskog propisa.
- (6) Uvjeti ugovora objavljeni su na mrežnim stranicama Opskrbljivača <https://www.total-energy.hr/>
- (7) Uvjeti ugovora stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.10.2024. godine

Zabok, 15.09.2024. godine

Direktor:

Tomislav Rajić, dipl.oec.