



- (11) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Krajnjeg kupca, dostaviti Krajnjem kupcu podatke o utvrđenim parametrima kvalitete plina za razdoblje na koje se odnosi prigovor, te odgovarajuće preslike izvještaja o ispitivanju kvalitete plina, na temelju kojih su ti podaci utvrđeni.
- (12) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od dva radna dana od dana primitka prigovora Opskrbljivača, dostaviti Opskrbljivaču očitovanje o okolnostima koje su utjecale ili mogle utjecati na kvalitetu plina u razdoblju na koje se odnosi prigovor.
- (13) Nakon što Krajnji kupac zaprimi podatke operatora distribucijskog sustava, odnosno nakon što Opskrbljivač zaprimi očitovanje operatora distribucijskog sustava, Krajnji kupac ili Opskrbljivač mogu u daljnjem roku od osam dana podnijeti operatoru distribucijskog sustava zahtjev za uzorkovanje plina te ispitivanje kvalitete plina.
- (14) Operator distribucijskog sustava dužan je u roku od tri radna dana od dana primitka zahtjeva iz stavka 12. ovoga članka organizirati uzorkovanje plina na mjestu isporuke plina navedenom u zahtjevu Opskrbljivača ili Krajnjeg kupca.
- (15) Uzorkovanje plina provodi se prema važećim normama za uzorkovanje plina, a podnositelj zahtjeva ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka plina.
- (16) Ispitivanje uzorka provodi se u laboratoriju akreditiranom za ispitivanje značajki kvalitete plina, a rezultate ispitivanja kvalitete plina operator distribucijskog sustava dužan je dostaviti podnositelju zahtjeva u roku od tri radna dana od dana zaprimanja rezultata ispitivanja kvalitete plina.
- (17) Ako se nakon provedenog postupka utvrdi da je bilo koji parametar kvalitete plina izvan standardne kvalitete plina propisane Općim uvjetima, troškove uzorkovanja i ispitivanja kvalitete plina snosi operator distribucijskog sustava, u suprotnom troškove snosi podnositelj zahtjeva, a što se naplaćuje prema cjeniku nestandardnih usluga operatora distribucijskog sustava.
- (18) Na zahtjev korisnika usluge ili krajnjeg kupca, radi neispunjavanja garantiranog standarda kvalitete opskrbe, operator plinskog sustava, operator terminala za UPP, operator mjesta za opskrbu UPP-om i/ili SPP-om, organizator zatvorenog distribucijskog sustava ili opskrbljivač plinom dužan je isplatiti nadoknadu, sukladno Tablici 2. iz Priloga 2. Općih uvjeta.

**Mjere zaštite krajnjeg kupca**  
**Članak 10.**

- (1) Krajnji 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 opskom plinom, u slučajevima propisanim u članku 24. Općih uvjeta, a osobito na:
- neizvršavanje obveze obavještanja krajnjeg kupca o izmjenama ugovornih uvjeta i pravu raskida ugovora o opskrbi plinom,
  - neizvršavanje obveze o pravovremenom informiranju krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo o prestanku važenja sklopljenog ugovora o opskrbi plinom,
  - 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,
  - neisplaćivanje nadoknade na zahtjev krajnjeg kupca u slučaju pružanja usluge izvan garantiranoga standarda sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta
- (2) Krajnji kupac koji je nezadovoljan poduzimanjem ili propuštanjem radnji operatora distribucijskog sustava može operatoru distribucijskog sustava, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje operatora distribucijskog sustava, izjaviti prigovor u pisanom obliku, a osobito u slučaju propuštanja nastavka isporuke plina u propisanim rokovima.
- (3) Krajnji kupac ima pravo na prigovor i provjeru izvršenog obračuna isporučenog plina u roku od 5 (pet) dana od zaprimanja računa što se smatra kontrolnim obračunom te se smatra nestandardnom uslugom, sukladno članku 25. Općih uvjeta opskrbe plinom. Predmetni zahtjev kupca smatra se zahtjevom za ispravak računa, te je u slučaju opravdanosti zahtjeva, Opskrbljivač dužan izvršiti ispravak računa i dostaviti ga krajnjem kupcu u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja zahtjeva.
- (4) Opskrbljivač plinom dužan je izvršiti ispravak obračuna iz stavka 3. ovoga članka bez naplaćivanja naknade.
- (5) Prigovor mora sadržavati podatke za identifikaciju Krajnjeg 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 Krajnjeg kupca, osim ukoliko nije upućen putem obrasca za zaprimanje upita, reklamacija, prigovora i promjenu matičnih podataka koji se nalazi na mrežnoj stranici [www.gpz-opskrba.hr/upiti](http://www.gpz-opskrba.hr/upiti).
- (6) Ukoliko prigovor ne sadrži podatke u vezi identifikacije Krajnjeg kupca i obračunskog mjernog mjesta, smatrat će se nepodobnim za postupanje.
- (7) Opskrbljivač je odluku o prigovoru dužan Krajnjem kupcu dostaviti poštom ili putem elektroničke pošte u roku od 15 dana od dana primitka prigovora, bez naplaćivanja naknade te donesenu odluku dostaviti krajnjem kupcu u pisanom obliku.
- (8) Ako po odluci Opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava krajnji kupac i dalje smatra da su mu postupanjem Opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava povrijeđena prava ili pravni interesi, može radi zaštite svojih prava izjaviti prigovor Agenciji, sve dok traje radnja ili propuštanje radnje Opskrbljivača ili operatora distribucijskog sustava.

**Opskrba plinom u slučaju promjene vlasništva**  
**Članak 11.**

- (1) Ako tijekom važenja Ugovora dođe do promjene vlasništva građevine ili samostalne uporabne cjeline koja je priključena na distribucijski sustav plinovoda, Krajnji kupac je dužan najkasnije u roku 30 dana od promjene vlasništva podnijeti zahtjev za raskid Ugovora, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva.
- (2) Ako Krajnji kupac ne postupi prema stavku 1. ovoga članka, Opskrbljivač će na zahtjev novog vlasnika, uz predočenje odgovarajuće isprave o promjeni vlasništva, s novim vlasnikom zaključiti Ugovor.
- (3) Obračun na temelju očitavanja stanja plinomjera kod promjene vlasništva ili prema zadnjem obračunu temelj je razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivač i operatora distribucijskog sustava s dotadašnjim i novim vlasnikom građevine ili samostalne uporabne cjeline i nakon navedenog razgraničenja ugovornih odnosa Opskrbljivač nema pravo tražiti novog vlasnika podmirene novčanih obveza dotadašnjeg vlasnika niti uskratiti pravo novom vlasniku na opskrbu plinom.
- (4) Ako novi vlasnik ne sklopi Ugovor, Opskrbljivač će od operatora distribucijskog sustava zatražiti obustavu daljnje isporuke plina.

**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 dotrajlosti 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 odlučiti da se radi o višoj sili.

Opskrbljivač u obavljanju svoje djelatnosti, ne odgovara za štetu drugim energetskim 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 Krajnjem kupcu u slučaju:

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

**Prestanak Ugovora**  
**Članak 14.**

Ugovor prestaje u slučaju smrti fizičke osobe, raskida Ugovora ili nastupa drugih okolnosti za prestanak Ugovora, propisanim odredbama Zakona i Općih uvjeta.

Opskrbljivač je dužan odmah po saznanju o prestanku Ugovora o tome obavijestiti nadležnog operatora distribucijskog sustava i zatražiti obustavu isporuke plina na obračunskom mjernom mjestu.

Po prestanku Ugovora, neovisno iz kojeg razloga, Krajnji kupac je obavezan podmiriti Opskrbljivaču sve troškove isporučene plina po cijeni određenoj u skladu s člankom 7. Uvjeta ugovora, kao i sve eventualne troškove koje je Opskrbljivač imao vezano uz opskrbu plinom do trenutka prestanka Ugovora.

**Raskid ugovora**  
**Članak 15.**

Krajnji kupac može Opskrbljivaču pisanim putem podnijeti zahtjev za raskid Ugovora uz otkazni rok od 15 dana.

Opskrbljivač je dužan prihvatiti zahtjev za raskid ukoliko Krajnji kupac ima podmirene sve svoje dospjele obveze koje proizlaze iz Ugovora.

Ako Krajnji 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.

Nakon što Opskrbljivač zaprimi zahtjev za raskid Ugovora dužan je o tome u roku od osam dana obavijestiti operatora distribucijskog sustava 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 Krajnjem kupcu ispostaviti račun za sve novčane obveze do dana raskida Ugovora.

Odredbе stavaka 1., 2., 3. i 4. ovoga članka ne primjenjuju se u slučaju provedenja postupka za promjenu opskrbljivača plinom.

**Zaštita osobnih podataka**  
**Članak 16.**

Opskrbljivač obrađuje osobne podatke Kupca navedene u Ugovoru u svrhu sklapanja i izvršenja Ugovora, identifikacije, administracije obračuna i izdavanja računa za ugovorene usluge.

Opskrbljivač prilikom obrade osobnih podataka postupaju 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 stavljajući izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti osobnih podataka, GDPR).

Davanje traženih osobnih podataka je ugovorna obveza, i isti su neophodni za sklapanje i izvršavanje Ugovora sukladno važećim Općim uvjetima opskrbe plinom.

Krajnji kupac se o detaljima u vezi osiguranja privatnosti, obrade, korištenja i zaštite osobnih podataka Krajnjeg kupca, kao i prava Krajnjeg kupca može informirati preko Službenika za zaštitu osobnih podataka Opskrbljivača.

Prigovor na korištenje i obradu osobnih podataka Krajnji kupac može podnijeti izravno Službeniku za zaštitu osobnih podataka pisanim putem ili preko e-mail adrese objavljene na mrežnim stranicama [www.gpz-opskrba.hr/dpo](http://www.gpz-opskrba.hr/dpo).

**Završne odredbe**  
**Članak 17.**

Potpisom Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je u cijelosti upoznat s njegovim odredbama kao i Uvjetima ugovora, da ih je razumio te ih prihvaća u cijelosti.

Uvjeti ugovora i njihova objava doneseni su u skladu s člankom 63. i člankom 95. Zakona o tržištu plina

Sve sporove koje proizađu iz Ugovora i/ili Uvjeta ugovora, ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem.

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.

Uvjeti ugovora objavljeni su na mrežnim stranicama Opskrbljivača i stupaju na snagu petnaest (15) dana nakon dana objave.

O svakoj promjeni Uvjeta ugovora Opskrbljivač će Krajnje kupce najkasnije u roku od 15 dana prije početka njihove primjene objavom na službenim stranicama [www.gpz-opskrba.hr](http://www.gpz-opskrba.hr).

Zagreb, 30. listopada 2023.

GRADSKA PLINARA ZAGREB – OPSKRBA d.o.o.  
DIREKTOR DRUŠTVA

mr.sc. Jeronim Tomas