

SPLOŠNI DOBAVNI POGOJI NADOMESTNE OSKRBE Z ZEMELJSKIM PLINOM

1. UVODNE DOLOČBE

- 1.1 Splošni dobavni pogoji nadomestne oskrbe z zemeljskim plinom (v nadaljevanju: SDP), sprejeti s strani družbe Petrol, Slovenska energetska družba d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: dobavitelj ali dobavitelj nadomestne oskrbe), so sestavni del pogodbe o nadomestni oskrbi z zemeljskim plinom (v nadaljevanju: pogodba o nadomestni oskrbi), imajo značaj pogodbe in so sestavni del pogodbe, jo dopolnjujejo in podrobneje opredeljujejo pravice in obveznosti strank, ki iz nje izhajajo.
- 1.2 Uporabljeni pojmi imajo enak pomen, kot jih določa vsakokrat veljavni Zakon o oskrbi s plini in podzakonski predpisi s področja energetike.
- 1.3 V primeru neskladja med določili SDP in pogodbe o nadomestni oskrbi, prevladajo določila pogodbe o nadomestni oskrbi.
- 1.4 Odjemalec po pogodbi o nadomestni oskrbi in po teh SDP je lahko vsak odjemalec, ki je upravičen do nadomestne oskrbe skladno z 18. a členom Zakona o oskrbi s plini in je njegovo merilno mesto priključeno na distribucijski sistem zemeljskega plina na območjih, kjer je bil dobavitelj na podlagi pravnomočne odločbe Agencije za energijo, za določeno obdobje in za določena geografska območja, imenovan kot dobavitelj nadomestne oskrbe s plinom. Pogodba o nadomestni oskrbi je sklenjena največ za obdobje treh mesecev, šteto od dne začetka izvajanja nadomestne oskrbe.
- 1.5 Pogoj za sklenitev pogodbe o nadomestni oskrbi je pridobitev števnega stanja plinometra, pri čemer se lahko za odjemna mesta, ki niso dnevno merjena, lahko stanje izvede tudi na podlagi fotografije plinometra, ki jo odjemalec pošlje operaterju distribucijskega sistema (ODS), ta pa posreduje dobavitelju. Če pridobitev stanja plinometra ni mogoča, se ta oceni v skladu z metodologijo, ki ureja prognoziranje ne dnevno merjenih prevzemov uporabnikov omrežja zemeljskega plina, sprejeto na podlagi 42. člena Uredbe Komisije (EU) št. 312/2014 z dne 26. marca 2014 o vzpostavitvi kodeksa omrežja za izravnavo odstopanj za plin v prenosnih omrežjih (UL L št. 91 z dne 27. 3. 2014, str. 15).
- 1.6 Dobavitelj se obvezuje:
 - zagotavljati dogovorjeno količino zemeljskega plina, razen v primeru višje sile in izpadov, na katere dobavitelj ne more vplivati;
 - brezplačno izvesti postopek zamenjave dobavitelja oz. (pod)bilančne skupine;
 - na podlagi pooblastila izpeljati postopek za uveljavitev dostopa do omrežja pri ODS;
 - posredovati ODS vse podatke o spremembah pri odjemalcu, ki mu jih je le-ta sporočil;

- zagotavljati kakovost drugih storitev iz pogodbe, skladno z veljavno zakonodajo, temi SDP in pogodbo o nadomestni oskrbi;
 - z odjemalcem dogovoriti nadomestilo oziroma povračilo, če ni dosežena raven storitev po pogodbi o nadomestni oskrbi. Višino nadomestila oziroma povračila stranki določita skladno z zakoni ter predpisi, ki urejajo predmet pogodbe o nadomestni oskrbi.
- 1.7 Ustrezno kakovost zemeljskega plina in nemoteno dobavo, neodvisno od teh SDP in pogodbe o nadomestni oskrbi, zagotavlja ODS, v skladu z veljavno zakonodajo. Dobavitelj v nobenem primeru ne odgovarja za obveznosti ODS.

2. MERJENJE DOBAVLJENEGA ZEMELJSKEGA PLINA

- 2.1 Odjemno mesto je mesto, kjer se odjemalcu meri dobavljen oziroma prevzet zemeljski plin.
- 2.2 Za obračun dobavljenega zemeljskega plina se uporabljajo podatki, registrirani na merilni napravi odjemnega mesta. Odjemalcu se opravlja odčitavanje merilne naprave in obračun zemeljskega plina v skladu z vsakokrat veljavno Uredbo o delovanju trga z zemeljskim plinom oziroma skladno z vsakokrat veljavnimi splošnimi akti, izdanimi s strani ODS, na katerega distribucijski sistem je odjemalec priključen in so objavljeni na spletni strani Agencije za energijo, na naslovu www.agen-rs.si.

3. CENE IN PLAČILNI POGOJI

- 3.1 Dobavitelj bo odjemalcu zaračunal dobavljene količine zemeljskega plina in stroške poslovanja dobavitelja enkrat mesečno, skladno z vsakokrat veljavnim cenikom zemeljskega plina za nadomestno oskrbo in cenikom storitev dobavitelja, ki sta objavljena na spletnem naslovu www.petrol.si. Za zapoznele ali nenatančne obračune, ki so posledica razlogov na dobaviteljevi strani, ima odjemalec pravico podati pisno zahtevo za plačilo nadomestila ter povračilo morebiti nastale materialne škode, ki jo je odjemalec dolžan dokumentirano izkazati.
- 3.2 Dobavitelj bo odjemalcu, v imenu in za račun ODS, na enotnem računu zaračunal tudi omrežnino, in sicer enkrat mesečno na računu za dobavljeni zemeljski plin, razen če se stranki ne dogovorita drugače. Omrežnina je določena v podzakonskih aktih in je objavljena na spletni strani Agencije za energijo, www.agen-rs.si. Odjemalec s sklenitvijo pogodbe o nadomestni oskrbi potrjuje, da je s cenikom ODS seznanjen in se z njim strinja.
- 3.3 Dobavitelj lahko odjemalcu zaračuna

tudi cene dodatnih storitev in mesečno nadomestilo za pokrivanje dela stroškov poslovanja, razvoja in digitalizacije za vsako odjemno mesto, za katereja je sklenjena pogodba o nadomestni oskrbi. Cene dodatnih storitev in stroška poslovanja ter podpore obračunu dobavitelj objavi na svoji spletni strani.

- 3.4 Rok plačila vseh finančnih obveznosti je 25. dan v mesecu za pretekli mesec za gospodinjne odjemalce in 18. dan v mesecu za pretekli mesec za preostale odjemalce.
- 3.5 Če je odjemalec v zamudi s plačili, mu dobavitelj lahko zaračuna zakonske zamudne obresti, stroške opominjanja in stroške izterjave.
- 3.6 V primeru, da imata gospodinjski odjemalec in dobavitelj sklenjeno tudi pogodbo o uporabi Petrol klub plačilne kartice zvestobe, pogodbo o dobavi električne energije ali drugo ustrezno pogodbo, bo dobavitelj, za navedene storitve, odjemalcu izdal združen mesečni račun in en univerzalni plačilni nalog, na katerem bo razvidna posamezna postavka obveznosti, razen če se stranki ne dogovorita drugače. Odjemalec ima možnost, da dobavitelju naknadno sporoči, da ne želi prejemati združenega računa.
- 3.7 Če odjemalec izpolni Soglasje za direktno bremenitev SEPA, pooblašča dobavitelja, da posreduje navodila za bremenitev odjemalčevega plačilnega računa v okviru plačil odjemalčevih obveznosti po računih. Dobavitelj ne jamči, da bo banka ravnala v skladu s pooblastilom. Odjemalec se zaveda, da lahko banka storitev direktne bremenitve zaračunava oziroma jo izvaja v skladu z lastnimi splošnimi pogoji poslovanja.
- 3.8 Če tretja oseba pristopi k dolgu odjemalca, bo dobavitelj, namesto odjemalcu, račune oziroma obvestila pošiljal tej osebi, pri čemer mora za uspešen pristop k dolgu smiselno tudi pristopnik k dolgu izpolnjevati pogoje za sklenitev pogodbe o nadomestni oskrbi. Če pristopnik k dolgu ne izpolni svojih obveznosti, lahko dobavitelj zahtevek za plačilo pošlje neposredno odjemalcu oziroma od njega terja plačilo in/ali odstopi od pogodbe o nadomestni oskrbi.
- 3.9 Če želi odjemalec izbrati način plačila s sistemom akontacij, o tem pisno obvesti dobavitelja. V primeru, da odjemalec poda vlogo za spremembo preko elektronske pošte, mora le-to poslati z elektronskega naslova, ki ga je navedel v pogodbi o nadomestni oskrbi oziroma, preko katerega komunicira z dobaviteljem in ga je navedel kot uradni elektronski naslov za izmenjavo in sporočanje uradnih informacij z dobaviteljem, sicer se vloga odjemalca ne upošteva.

4. OBVEŠČANJE

- 4.1 Odjemalec mora dobavitelja o spremembah podatkov, pomembnih za izvajanje pravic in obveznosti iz

pogodbe o nadomestni oskrbi (vključno, a ne omejeno na obvestilo dobavitelju o sklenitvi pogodbe z novim dobaviteljem), nemudoma po nastali spremembi pisno obvestiti, sicer se šteje, da se dobavitelju znani podatki niso spremenili, na njih temelječi računi in morebitna druga pisanja dobavitelja pa se štejejo kot vsebinsko pravilna, pravilno dostavljena in sprejeta. Odjemalec je dobavitelju odgovoren za morebitno škodo, ki bi dobavitelju nastala zaradi opustitve dolžnega obvestila.

- 4.2 V primeru menjave dobavitelja na odjemnem mestu, se odjemalec zavezuje, redno oziroma v najkrajšem možnem času, dobavitelju posredovati vse potrebne informacije, ki so pomembne in bi lahko vplivale na izvajanje pogodbe o nadomestni oskrbi. Zaradi neažurnega obveščanja odjemalca dobavitelj odjemalcu ni odgovoren za nobeno škodo ter tudi ni dolžan kriti stroškov morebitnega odklopa odjemalca.
- 4.3 Dobavitelj bo sprejemal obvestila in zahteve odjemalca pisno, na sedež dobavitelja, PETROL, d.d., Ljubljana, Dunajska 50, 1000 Ljubljana, ali preko elektronske pošte na naslov: podpora.strankam@petrol.si, razen če pogodba o nadomestni oskrbi ali te SDP ne določajo drugače.
- 4.4 Dobavitelj v primeru sprememb cenika za nadomestno oskrbo ali teh SDP, navedene dokumente dobavitelj pošlje v soglasje Agenciji za energijo in jih, po odobritvi, objavi najmanj na svoji spletni strani.

5. REKLAMACIJE

- 5.1 Odjemalec mora v primeru reklamacij količin ali cen poslati pisno reklamacijo na elektronski naslov: reklamacije.si@petrol.si ali na naslov: PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, s pripisom »Podpora strankam«. Rok za reklamacijo je 8 dni od prejema računa, sicer se šteje, da odjemalec z računom dobavitelja soglaša. Če odjemalec ugovarja le posameznim postavkam na računu, je dolžan plačati nesporni del računa. Dobavitelj je dolžan na reklamacijo odjemalca pisno odgovoriti v 8-ih dneh od dneva prejema reklamacije.
- 5.2 Podrobnejše informacije v zvezi z obravnavo pritožb, so dostopne na spletni strani dobavitelja, www.petrol.si.

6. REŠEVANJE SPOROV

- 6.1 Dobavitelj in odjemalec si bosta prizadevala vse morebitne spore, ki bi nastali med pogodbenima strankama v zvezi s pogodbo o nadomestni oskrbi, reševati sporazumno. Če to ni mogoče, je za reševanje spora pristojno sodišče, ki je krajevno pristojno, skladno z zakonodajo.
- 6.2 Dobavitelj, skladno z določili veljavnega zakona o oskrbi s plini, odjemalcem, ki so gospodinjiski odjemalci, zagotavlja postopek

izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki ga izvaja Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva 6, Ljubljana, e-naslov info@ecdr.si, telefonska številka 08 205 65 90. Povezava do platforme za spletno reševanje potrošniških sporov je dostopna na naslednji povezavi; <http://ec.europa.eu/odr>.

- 6.3 Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov - se izvaja v skladu s Pravili ECDR o postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki so objavljena na naslednji elektronski povezavi; <http://www.ecdr.si/indeks.php?id=44>.

7. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

- 7.1 Dobavitelj obdeluje osebne podatke v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: Splošna uredba o varstvu podatkov) in nacionalnimi predpisi o varstvu osebnih podatkov.

- 7.2 Za sklenitev pogodbe, ki je predmet teh SDP, mora odjemalec posredovati dobavitelju svoje osebne podatke: ime, priimek, naslov bivališča, datum rojstva, davčno številko, številko mobilnega telefona ter številko odjemnega mesta.

- 7.3 Dobavitelj bo obdeloval navedene podatke za namen:

- kontaktiranja odjemalca za potrebe nemotene uporabe blaga ali storitev, ki so predmet teh SDP,
- zagotavljanja blaga ali storitev, ki so predmet SDP in sklenitve pogodbe z odjemalcem,
- registracije odjemalca,
- izvajanja in pregledovanja plačilnih transakcij, morebitnih neskladnosti pri izvrševanju plačil ter s tem povezanih zlorab in drugih kršitev teh SDP.

- 7.4 Dobavitelj bo obdeloval navedene podatke za druge namene, pod pogojem, da je odjemalec za takšne druge namene obdelave podatkov podal pisno soglasje: Profiliranje odjemalcev za pripravo prilagojenih ponudb svojega blaga in storitev prek uporabe naslova e-pošte, SMS, MMS, telefona ali klasične pošte. Za neposredno trženje glede ponudb blaga in storitev, akcijskih prodajah, ugodnostih, ter drugih sprememb oz. novosti, izvajanje tržnih raziskav o kakovosti izdelkov in storitev ter potrebah po dodatnih izdelkih ali storitvah.

- 7.5 V primeru, da se osebni podatki iz prvega odstavka točke 6.2 spremenijo, mora odjemalec sporočiti dobavitelju spremembo v roku 30 dni od njenega nastanka, in sicer pisno na naslov: PETROL, Slovenska energetska družba d.d., Dunajska c. 50, 1000 Ljubljana ali prek Petrol spletne strani oziroma

prek Petrolove aplikacije. Dobavitelj bo spremembo podatkov, posredovanih po navadni pošti, upošteval najkasneje v roku 15 dni od dne prejema pisnega obvestila.

- 7.6 Odjemalec lahko kadarkoli zahteva potrditev, ali dobavitelj obdeluje njegove osebne podatke ter seznanitev s temi osebnimi podatki, ima pravico, da te osebne podatke prejme, in pravico, da jih posreduje drugemu upravljavcu. Odjemalec lahko zahteva omejitev obdelave osebnih podatkov, ugovarja obdelavi osebnih podatkov ter avtomatiziranemu sprejemanju posameznih odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, preklične dana soglasja za različne namene obdelave, zahteva popravke oz. dopolnitve ali izbris osebnih podatkov. Vse navedene pravice lahko uveljavlja pod pogoji in v obsegu iz 15. do 22. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov.
- 7.7 Ne glede na uveljavitev pravice iz prejšnjega odstavka, se bodo osebni podatki morda obdelovali v okviru morebitnih ostalih danih privolitve ter v primeru, da za obdelavo obstaja skladno s 6. členom Splošne uredbe o varstvu podatkov druga pravna podlaga, v okviru te podlage.
- 7.8 Zahtevo za uveljavitev pravice iz prvega odstavka te točke, lahko odjemalec izvede s pisno zahtevo, poslano na naslov PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, s pripisom »za DPO«.
- 7.9 Dobavitelj bo v primeru uveljavljanja odjemalčevih pravic glede ugovora obdelave podatkov, preklica soglasja, zahteve po omejitvi obdelave ali izbrisu osebnih podatkov, ki imajo za posledico preprečevanje obveščanja odjemalca, preprečil obveščanje najkasneje v roku 15 dni od prejema ugovora oziroma spremembe nastavitve odjemalca, vendar v primeru, da je bila kampanja za obveščanje pripravljena pred obdelavo ugovora oziroma spremembe nastavitve, obstaja možnost, da bo odjemalec kljub temu prejel še zadnje obvestilo. Uveljavljanje ostalih pravic bo Petrol zagotavljal v rokih, zahtevanih z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov.
- 7.10 Dobavitelj z osebnimi podatki ravna posebej skrbno in onemogoča dostop nepooblaščenim osebam. V nekaterih primerih je potrebno zaradi posameznih primerov obdelav, ki jih dobavitelj ne izvaja samostojno, uporabnikove osebne podatke posredovati izvajalcem – zunanjim obdelovalcem, ki podatke obdelujejo v imenu, za račun, po navodilih in pod nadzorom dobavitelja (distribucijski partnerji, oglaševalske agencije, tiskarne, lastniki programske opreme idr.) in so podrobneje naštetje v seznamu na spletni strani www.petrol.si/gdpr/obdelovalci-podatkov.
- 7.11 Poleg zunanjih obdelovalcev, dobavitelj posreduje odjemalčeve osebne podatke tudi državnim organom na podlagi njihovih obrazložene pisne zahteve za potrebe vodenja konkretnega postopka ter v primerih zahteve odjemalca ali na podlagi njegovega pisnega pooblastila.
- 7.12 Dobavitelj osebne podatke obdeluje do

izpolnitve namena obdelave oziroma v okviru zastaralnih rokov za obveznosti, ki bi lahko izvirale iz obdelave teh osebnih podatkov. V primerih, ko je rok hrambe osebnih podatkov določen z zakonom, Dobavitelj te osebne podatke hrani v skladu z zakonsko zapovedjo. Osebnih podatki, ki so pridobljeni na podlagi soglasij, pa se hranijo do preklica.

7.13 Več o obdelavi osebnih podatkov s strani dobavitelja najdete v Politiki zasebnosti Petrol d.d., Ljubljana, objavljeni na spletni strani www.petrol.si/gdpr/politika-zasebnosti oziroma dostopni na prodajnih mestih Petrola.

8. DOSTOP DO ODJEMNEGA MESTA

8.1 Odjemalec se zavezuje, da bo pooblaščen osebi ODS omogočil brezplačen in neoviran dostop do odjemnega mesta.

9. ODSTOP, ODPOVED IN PRENEHANJE POGODBE

9.1 Odjemalec je dolžan v treh mesecih od začetka izvajanja nadomestne oskrbe skleniti pogodbo o dobavi z novim dobaviteljem, o čemer se zavezuje dobavitelja nemudoma obvestiti. S sklenitvijo pogodbe o nadomestni oskrbi z novim dobaviteljem ali po treh mesecih od začetka izvajanja nadomestne oskrbe se šteje, da je pogodba o nadomestni oskrbi s plinom odpovedana. Pogodba o nadomestni oskrbi preneha samodejno, z dnem, ko je sklenjena nova pogodba z novim dobaviteljem, oziroma najkasneje v treh mesecih od dneva začetka izvajanja nadomestne oskrbe, skladno z 18. a členom Zakona o oskrbi s plini. V primeru, da odjemalec ne plača vseh obveznosti iz pogodbe, niti po preteku roka za plačilo, določenega v opominu, ki pa ne sme biti krajši od 15 dni, lahko dobavitelj brez odpovednega roka odstopi od pogodbe, če je na to opozoril odjemalca. Dodatno lahko dobavitelj brez odpovednega roka odstopi od pogodbe tudi v primeru, če so podatki, zagotovila in izjave, ki jih je odjemalec posredoval dobavitelju v zvezi s sklenitvijo ali izvajanjem pogodbe, neresnični, nepravilni, nepopolni ali zavajajoči v katerem koli bistvenem delu.

9.2 Odjemalec lahko zaradi menjave dobavitelja odstopi od pogodbe kadarkoli, brez odpovednega roka.

9.3 Odstop od pogodbe morata stranki poslati v pisni obliki. V primeru, da odjemalec pogodbo o dobavi odpoveduje preko elektronske pošte, mora odpoved poslati z elektronskega naslova, ki ga je navedel v pogodbi o nadomestni oskrbi oziroma, preko katerega komunicira z dobaviteljem in ga je navedel kot uradni elektronski naslov za izmenjavo in sporočanje uradnih informacij z dobaviteljem.

9.4 Dobavitelj o odstopu oziroma odpovedi pogodbe obvesti ODS.

10. KONČNE DOLOČBE

10.1 Za urejanje medsebojnih pravic in obveznosti, ki niso dogovorjene s pogodbo o dobavi, se uporabljajo določila vsakokrat veljavnega Zakona o oskrbi s plini in predpisov, izdanih na temelju tega zakona, določila vsakokrat veljavnega Obligacijskega zakonika, vsakokrat veljavnega Stvarnopravnega zakonika, vsakokrat veljavnega Stanovanjskega zakona in drugih predpisov, ki vplivajo na odnos med pogodbenima strankama.

10.2 Skladno z Zakonom o oskrbi s plini se pogodba o nadomestni oskrbi šteje za sklenjeno z dnem, ko je dobavitelju, ki je odjemalcu do tedaj dobavljal zemeljski plin, prenehal status člana v bilančni shemi in je bil dobavitelj o tem obveščen s strani ODS in pod pogojem, da je bilo pridobljeno številčno stanje plinomera.

10.3 Odjemalcem so pregledne informacije o veljavnih cenah in tarifah ter splošno veljavnih pogojih v zvezi z dobavo plina, dostopne tudi na spletni strani dobavitelja, <https://www.petrol.si/znanje-in-podpora/dokumenti/za-dom/zemeljski-plin>.

10.4 SDP se objavijo na spletni strani dobavitelja, na naslovu www.petrol.si, veljati pa pričnejo z dnem 14. 12. 2022 in veljajo do preklica.

PETROL d.d., Ljubljana