

SPLOŠNI POGODBENI POGOJI O DOBAVI ENERGENTA (ZEMELJSKI PLIN IN/ALI ELEKTRIČNA ENERGIJA) ZA GOSPODINJSKE ODJEMALCE IN MALE POSLOVNE ODJEMALCE

1. UVODNE DOLOČBE

- 1.1 Splošni pogodbeni pogoji o dobavi električne energije in/ali zemeljskega plina (v nadaljevanju »energenta«) (v nadaljevanju: SPP) so sestavni del Pogodbe o dobavi električne energije za gospodinjske odjemalce in/ali Pogodbe o dobavi zemeljskega plina za gospodinjske odjemalce (v nadaljevanju: Pogodba o dobavi energenta ali Pogodba o dobavi), 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 Energetski zakon in podzakonski predpisi iz področja energetike.
- 1.3 V primeru neskladja med določili SPP in Pogodbe o dobavi energenta (v nadaljevanju »Pogodba o dobavi« ali »Pogodba o dobavi energenta«) prevladajo določila Pogodbe o dobavi energenta.
- 1.4 Odjemalec po Pogodbi o dobavi in po teh SPP je lahko gospodinjski odjemalec, to je odjemalec, ki kupuje energent za svojo lastno rabo v gospodinjstvu, kar izključuje rabo za opravljanje trgovskih ali poklicnih dejavnosti, ali mali poslovni odjemalec kot ga opredeljuje Energetski zakon (Ur. l. RS, št. 17/2014, 81/2015, v nadaljevanju EZ-1).
- 1.5 Če je odjemalec mali poslovni odjemalec, si dobavitelj pridržuje pravico, da od malega poslovnega odjemalca zahteva sklenitev oz. predložitev zavarovanj terjatev. V kolikor takšen odjemalec ne zagotovi zavarovanja terjatev oziroma le-teh ne zagotovi v dogovorjenem roku, ima dobavitelj pravico, da enostransko spremeni plačilni rok, dogovorjen s Pogodbo o dobavi in malega poslovnega odjemalca o tem obvesti, ali Pogodbe o dobavi ne sklene. Prav tako ima dobavitelj pravico kadarkoli v času trajanja Pogodbe o dobavi od malega poslovnega odjemalca zahtevati, da mu ta najkasneje v roku petnajstih (15) dni od podaje takšne zahteve zagotovi dodatno zavarovanje terjatev, v primeru naslednjih okoliščin: primeroma se odjemalcu po mnenju dobavitelja bonitetna ocena poslabša, odjemalec dobi univerzalnega pravnega naslednika, odjemalec se statusno preoblikuje, ali pride do prenosa dela podjetja, ki presega 10 odstotkov celotnega podjetja, odjemalec pride v zamudo s plačilom obveznosti, in sicer ne glede na to, ali so obveznosti nastale na podlagi odjema energenta, ki je predmet Pogodbe o dobavi ali iz drugega razmerja, lastništvo odjemalca se od sklenitve Pogodbe spremeni za več kot 50 odstotkov. V primeru, da mali poslovni odjemalec zahtevanih zavarovanj v roku ne predloži, ima dobavitelj pravico, da odstopi od Pogodbe o dobavi skladno z določili o odpovedi oz odstopa od Pogodbe.
- 1.6 Zaščiteni odjemalec zemeljskega plina: V kolikor je odjemalec gospodinjski odjemalec oz. izvajalec zdravstvene dejavnosti, vzgojno-varstvene dejavnosti, izobraževalne dejavnosti oziroma socialnovarstvene dejavnosti, je odjemalec zaščiten odjemalec skladno z določili EZ-1.

2. MERJENJE DOBAVLJENEGA ENERGENTA

- 2.1 Merilno/odjemno mesto je mesto, kjer se odjemalcu meri dobavljen oziroma prevzet energent.
- 2.2 Za obračun dobavljenega energenta se uporabljajo podatki, registrirani na merilni napravi merilnega/odjemnega mesta. Odjemalcu se opravlja odčitavanje merilne naprave in obračun energenta v skladu z vsakokrat veljavnimi splošnimi akti, vključno z vsakokrat veljavnimi splošnimi akti izdanimi s strani distribucijskega operaterja oz. operaterja distribucijskega omrežja (v nadaljevanju SODO/ODS), na katerega distribucijski sistem je odjemalec priključen in so objavljeni na spletni strani Agencije za energijo na naslovu www.agen-rs.si.
- 2.3 Če se odjemalcu med obračunskim obdobjem spremeni količina prevzetega energenta, lahko od SODO/ODS zahteva ustrezno prilagoditev mesečnega pavšala. Dobavitelj se zavezuje prilagoditev mesečnega pavšala spoštovati. V kolikor odjemalec/plačnik ne plačuje akontacij v roku, določenem na računu, dobavitelj lahko po lastni presoji ukine način pavšalnega obračunavanja.

3. PLAČILNI POGOJI

- 3.1 Dobavitelj bo odjemalcu zaračunal dobavljene količine energenta enkrat mesečno.
- 3.2 Dobavitelj bo gospodinjstvom odjemalcu zaračunal na enotnem računu, v imenu in za račun systemskega operaterja distribucijskega omrežja (SODO)/operaterja distribucijskega sistema (ODS), tudi omrežnino, in sicer

enkrat mesečno na računu za dobavljen energent, razen če se stranki dogovorita drugače. Dobavitelj bo malemu poslovnemu odjemalcu zaračunal na enotnem računu, v imenu in za račun systemskega operaterja distribucijskega omrežja (SODO)/operaterja distribucijskega sistema (ODS), tudi omrežnino, in sicer enkrat mesečno na računu za dobavljen energent, če se stranki tako dogovorita. Cena za omrežnino je določena v veljavnem ceniku SODO/ODS, ki je objavljen na spletni strani Agencije RS za energijo na naslovu www.agen-rs.si. Odjemalec s sklenitvijo Pogodbe o dobavi potrjuje, da je s cenikom SODO/ODS seznanjen in se z njim strinja.

- 3.3 Rok plačila vseh finančnih obveznosti za gospodinjke odjemalce je 25. dan v mesecu za pretekli mesec in za male poslovne odjemalce 18. dan v mesecu za pretekli mesec.
- 3.4 Če je odjemalec v zamudi s plačili, mu dobavitelj lahko zaračuna zakonske zamudne obresti, stroške opominjanja in stroške izterjave.
- 3.5 V primeru, da imata gospodinjki odjemalec in dobavitelj sklenjeno tudi Pogodbo oziroma Pristopnico za Petrol klub plačilno kartico zvestobe ali drugo ustrezno Pogodbo, bo dobavitelj, če bo odjemalec označil to možnost, za navedene storitve izdal združen mesečni račun in en univerzalni plačilni nalog, na katerem bo razvidna posamezna postavka obveznosti.
- 3.6 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.
- 3.7 V kolikor tretja oseba kot plačnik pristopi k dolgu odjemalca, bo dobavitelj namesto odjemalcu račune oz. obvestila pošiljal tej osebi, pri čemer mora za uspešen pristop k dolgu smiselno tudi plačnik izpolnjevati pogoje za sklenitev Pogodbe o dobavi. Če plačnik ne izpolni svojih obveznosti, lahko dobavitelj zahtevek za plačilo pošlje neposredno odjemalcu ter odstopi od Pogodbe o dobavi, skladno z določili o dostopu, kot to določa sama Pogodba o dobavi oziroma SPP.

4. KAKOVOST ENERGENTA IN KAKOVOST ZAGOTAVLJANJA STORITEV

- 4.1 Dobavitelj zagotavlja:
 - a) zanesljivost dobave zemeljskega plina odjemalcu v skladu z določili vsakokrat veljavnega Energetskega zakona ter skladno z UREDBO (EU) št. 994/2010 o ukrepih za zagotavljanje zanesljivosti oskrbe s plinom,
 - b) da bo odjemalcu dobavljal potrebne količine zemeljskega plina, kemičnih in fizikalnih lastnosti, ki so v skladu z v RS veljavnimi standardi,
 - c) da bo določila in obveznosti, ki se nanašajo na dobavo, merjenje dobavljenega energenta, kakovost energenta, zaračunavanje dobave in izračun nadomestila, trajanje Pogodbe o dobavi, odstop od Pogodbe o dobavi in izračun nadomestila zaradi predčasnega odstopa od Pogodbe o dobavi, plačilne pogoje, reklamacije, obveščanje o spremembi SPP in reševanje sporov, izvajal kot zagotovljeno kakovost storitev skladno z določili veljavnega Energetskega zakona. Če dobavitelj odjemalcu krši zajamčeni standard kakovosti, in je kršitev nastala iz razlogov na dobaviteljevi strani, je dolžan na njegovo pisno zahtevo plačati nadomestilo,
 - d) Višino nadomestila, način in rok plačila nadomestila za posamezno vrsto kršitve določita dobavitelj in odjemalec sporazumno. Nadomestilo mora biti upravičeno sorazmerno glede na višino nastale škode, teže kršitve in stopnjo odgovornosti dobavitelja,
 - e) Ne glede na plačilo nadomestila, lahko odjemalec od dobavitelja po splošnih predpisih o odškodninski odgovornosti zahteva povrnitev škode zaradi kršitve zajamčenega standarda kakovosti, če škoda presega plačano nadomestilo,
 - f) Dobavitelj se zavezuje, da bo odjemalca obveščal o strukturi proizvodnih virov na www.petrol.si in na računih.

5. REKLAMACIJE

- 5.1 Odjemalec mora v primeru reklamacije količin ali cene poslati pisno reklamacijo na naslov PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, s pripisom »Podpora kupcem«. Rok za reklamacijo je 8 dni od prejema računa, v nasprotnem primeru se šteje, da odjemalec z računom dobavitelja soglaša. Če odjemalec ugovarja kateri izmed postavk računa, je dolžan plačati nesporni del računa. Dobavitelj je dolžan na reklamacijo

odjemalca pisno odgovoriti v 8 dneh od dneva prejema reklamacije.

6. TRAJANJE POGODBE IN ODPOVED

- 6.1 V primeru, da odjemalec ne plača vseh obveznosti iz Pogodbe o dobavi niti po preteku roka za plačilo, določenega v opominu, ki pa ne sme biti krajši od 15 dni, lahko dobavitelj odstopi od Pogodbe o dobavi, če je na to opozoril odjemalca in o tem obvesti SODO/ODS.
- 6.2 Odjemalec Pogodbe o dobavi (brez plačila nadomestila za predčasno prenehanje Pogodbe o dobavi, kot je določeno v teh SPP) ne more odpovedati oz. od nje odstopiti pred potekom (1) enega leta od njene sklenitve (obdobje vezave). Po poteku vezave sme odjemalec predlagati novo vezavo za dodatno 1 (eno) leto v zameno za določen popust na redno ceno, katerega stranki sporazumno določita ob sklenitvi vezave dodatnega leta, pri čemer dobavitelj ni dolžan ponuditi ali pristati na kakršenkoli popust.
- 6.3 Odjemalec lahko zaradi menjave dobavitelja odstopi od te Pogodbe o dobavi brez odpovednega roka, pri čemer začne odpoved učinkovati z dnem izključitve odjemalčevega merilnega/odjemnega mesta iz dobaviteljeve bilančne (pod)skupine (v nadaljevanju »dan izključitve«). Odjemalec je dolžan plačati dobavo energenta do dne izključitve. Če je dan izključitve prej kot eno leto po sklenitvi Pogodbe o dobavi, je odjemalec dolžan dobavitelju povrniti morebitno prejeto ugodnost na podlagi morebitne akcije, ki je veljala v trenutku sklenitve Pogodbe o dobavi ali aneksa, ki je bil podlaga za enoletno vezavo odjemalca (to je razliko med ceno po rednem ceniku na dan sklenitve Pogodbe o dobavi ali aneksa in ceno, kakršna je veljala za odjemalca, pomnoženo s količino energenta, ki jo je odjemalec porabil od sklenitve Pogodbe o dobavi ali aneksa do dne izključitve oz. razliko med ceno za (na podlagi akcije) pridobljeni produkt oz. storitev po rednem ceniku na dan sklenitve pogodbe ali aneksa in ceno, kakršna je veljala za odjemalca) ter nadomestilo v višini zmnožka:
- 6.3.1 neporabljene predvidene količine energenta, do izteka enega leta po sklenitvi Pogodbe o dobavi, in
- 6.3.2 razlike med ceno po rednem ceniku na dan sklenitve Pogodbe o dobavi ali aneksa in ceno, kakršna je veljala za odjemalca.
- 6.3.3 Sam postopek odstopa je brezplačen.
- Neporabljena predvidena količina energenta se izračuna na podlagi povprečne dnevne/mesečne dejansko porabljene količine energenta v obdobju, ko dobavo energenta vrši dobavitelj, vendar največ v obdobju preteklih 12 mesecev.
- 6.4 Določba iz prejšnjega odstavka ne velja, če je Pogodba o dobavi razdrta zaradi smrti odjemalca. Prav tako določba iz prejšnjega odstavka ne velja, če odjemalec z dobaviteljem ob prekinitvi Pogodbe sklene novo Pogodbo o dobavi istega energenta na drugem merilnem/odjemnem mestu.
- 6.5 Odjemalec lahko odstopi od Pogodbe o dobavi brez plačila nadomestila ali kakršnega koli drugega plačila iz naslova odstopa, če odpoved začne učinkovati najmanj eno leto po sklenitvi te Pogodbe o dobavi.
- 6.6 Odstop po tej Pogodbi o dobavi morata pogodbeni stranki poslati v pisni obliki s priporočeno pošto pošiljko, ali po navadni pošti ali po elektronski pošti z uporabo e-naslova, katerega je odjemalec navedel v Pogodbi o dobavi.

7. OBVEŠČANJE

- 7.1 Odjemalec mora dobavitelja o spremembah podatkov, pomembnih za izvajanje pravic in obveznosti iz te Pogodbe o dobavi, pisno obvestiti najkasneje v 8 dneh po nastali spremembi, 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.
- 7.2 Dobavitelj bo sprejemal obvestila in zahteve odjemalca pisno, na sedež dobavitelja ali preko elektronske pošte na naslov elektrika@petrol.si oz. plin@petrol.si, razen če posamezni del Pogodbe o dobavi ali teh SPP in/ali morebitnem povišanju cene ne določa drugače.
- 7.3 Dobavitelj se zavezuje, da bo o vsaki spremembi SPP ali povišanju cene energenta in o pravici do odstopa od Pogodbe o dobavi odjemalca obvestil na izstavljenih računih. Dobavitelj bo odjemalca o spremembi SPP in/ali

morebitnem povišanju cene obvestil najmanj en mesec pred njihovo uveljavitvijo. Če se SPP spreminjajo zaradi sprememb uporabnega prava in se spremembe ne nanašajo na izpolnjevanje pogodbe med dobaviteljem in odjemalcem ter odjemalec zaradi sprememb ni v primerljivo slabšem pogodbenem položaju, na strani odjemalca ni pravice do odstopa pogodbe brez odpovednega roka in brez obveznosti plačila pogodbene kazni.

8. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

8.1 Petrol 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.

8.2 Za sklenitev pogodbe, ki je predmet teh SPP mora odjemalec posredovati Petrolu svoje osebne podatke: ime, priimek, naslov bivališča, datum rojstva, davčno številko, številko mobilnega telefona ter številko merilnega ali odjemnega mesta.

Petrol bo obdeloval navedene podatke za namen:

- kontaktiranja odjemalca za potrebe nemotene uporabe blaga ali storitev, ki so predmet teh SPP;
- zagotavljanja blaga ali storitev, ki so predmet SPP 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 SPP.

Petrol 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 kvaliteti izdelkov in storitev ter potrebah po dodatnih izdelkih ali storitvah.

8.3 V primeru, da se osebni podatki iz prvega odstavka točke 8.2 spremenijo, mora odjemalec sporočiti Petrolu spremembo v roku 30 dni od njenega nastanka, in sicer pisno na naslov: Petrol, Slovenska energetska družba d.d., Dunajska c. 50, Ljubljana ali prek Petrol spletne strani oziroma prek Petrolove aplikacije.

Petrol bo spremembo podatkov, posredovanih po navadni pošti, upošteval najkasneje v roku 15 dni od dne prejema pisnega obvestila, v primeru spremembe podatkov prek spletne strani oziroma prek aplikacije pa takoj.

8.4 Odjemalec lahko kadarkoli zahteva potrditev, ali Petrol 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, prekliče 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.

Ne glede na uveljavitev pravic iz prejšnjega odstavka, se bodo osebni podatki morda obdelovali v okviru morebitnih ostalih danih privolitvev ter v primeru, da za obdelavo obstaja skladno s 6. členom Splošne uredbe o varstvu podatkov druga pravna podlaga, v okviru te podlage.

Zahtevo za uveljavitev pravic 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«.

Petrol 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 nastavitvev

odjemalca, vendar v primeru, da je bila kampanja za obveščanje pripravljena pred obdelavo ugovora oziroma spremembe nastavitvev, 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.

- 8.5 Petrol z osebnimi podatki ravna posebej skrbno in onemogoča dostop nepooblaščenim osebam. V nekaterih primerih je potrebno zaradi posameznih primerov obdelav, ki jih Petrol ne izvaja samostojno, odjemalčeve osebne podatke posredovati izvajalcem – zunanjim obdelovalcem, ki podatke obdelujejo v imenu, za račun, po navodilih in pod nadzorom Petrola (distribucijski partnerji, oglaševalske agencije, tiskarne, lastniki programske opreme idr.) in so podrobneje našteje v seznamu na spletni strani www.petrol.si/gdpr/obdelovalci-podatkov.

Poleg zunanjih obdelovalcev Petrol posreduje odjemalčeve osebne podatke tudi državnim organom na podlagi njihove obrazložene pisne zahteve za potrebe vodenja konkretnega postopka ter v primerih zahteve odjemalca ali na podlagi njegovega pisnega pooblastila.

9. REŠEVANJE SPOROV

- 9.1 Dobavitelj in odjemalec si bosta prizadevala vse morebitne spore, ki bi nastali med pogodbenima strankama v zvezi s Pogodbo o dobavi, reševati sporazumno.
- 9.2 Če odjemalec ne soglaša z rešitvijo njegove reklamacije, dobavitelj zagotavlja izvensodno reševanje sporov v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri izvajanju Pogodbe pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov tj. Evropskim centrom za Reševanje sporov, Tomšičeva 6, Ljubljana, e-naslov info@edcr.si, telefonska številka 08 205 65 90.
- 9.3 Povezava do platforme za spletno reševanje potrošniških sporov se nahaja na naslednji povezavi: <http://ec.europa.eu/odr>
- 9.4 Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja v skladu s Pravili ECADR o postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki so objavljena na naslednji elektronski povezavi: <http://www.ecdr.si/index.php?id=44>.

10. DOSTOP DO MERILNEGA/ODJEMNEGA MESTA

- 10.1 Odjemalec se zavezuje, da bo pooblaščenim osebi SODO/ODS omogočil brezplačen in neoviran dostop do merilnega mesta/odjemnega mesta.

11. KONČNE DOLOČBE

- 11.1 V primeru, da je odjemalec hkrati s Pogodbo o energentu (Pogodba o dobavi električne energije za gospodinjske odjemalce, ki je del Združene pogodbe dobave energentov, prodaje blaga energetskega rešitev in pristopa k plačilni kartici za gospodinjske odjemalce in/ali Pogodba o dobavi zemeljskega plina za gospodinjske odjemalce, ki je del Združene pogodbe dobave energentov, prodaje blaga energetskega rešitev in pristopa k plačilni kartici za gospodinjske odjemalce) sklenil tudi Pogodbo o prodaji blaga energetskega rešitev (ki je del Združene pogodbe dobave energentov, prodaje blaga energetskega rešitev in pristopa k plačilni kartici za gospodinjske odjemalce), je pogoj za veljavnost Pogodbe o energentu veljavno sklenjena Pogodba o prodaji blaga energetskega rešitev.
- 11.2 Za urejanje medsebojnih pravic in obveznosti, ki niso dogovorjene s Pogodbo o dobavi, se uporabljajo določila vsakokrat veljavnega Energetskega zakona in predpisov, izdanih na temelju tega zakona, določila vsakokrat veljavnega Obligacijskega zakonika, vsakokrat veljavnega Stvarno-pravnega zakonika, vsakokrat veljavnega Stanovanjskega zakona in drugih predpisov, ki vplivajo na odnos med pogodbenima strankama.
- 11.3 Vsi podatki po Pogodbi o dobavi in podatki, ki iz nje izvirajo, so poslovna skrivnost.
- 11.4 SPP so objavljeni z dnem 19. 1. 2018, na spletni strani dobavitelja na naslovu www.petrol.si/ee-obrazci, veljati pa pričnejo s 19. 1. 2018.

PETROL d.d., Ljubljana