



## SPLOŠNI POGOJI ZA PRODAJO IN NAKUP ZEMELJSKEGA PLINA

### 1. SPLOŠNE DOLOČBE

Splošni pogoji za prodajo in nakup zemeljskega plina (v nadaljevanju Splošni pogoji za prodajo) Javnega podjetja Energetika Ljubljana d.o.o. (v nadaljevanju Energetika Ljubljana) opredeljujejo pogoje dobave in odjema zemeljskega plina ter pravice in obveznosti dobavitelja in odjemalca zemeljskega plina in so sestavni del vsake posamezne pogodbe o dobavi zemeljskega plina oziroma pogodbe o oskrbi z zemeljskim plinom (v nadaljevanju oboje Pogodba). Splošni pogoji za prodajo se uporabljajo za vse odjemalce, ki imajo odjemno mesto razvrščeno v odjemno skupino do vključno CDK9 skladno z aktom Agencije za energijo, ki ureja metodologijo za obračunavanje omrežnine za distribucijski sistem zemeljskega plina. Dobavitelj in odjemalec s sklenitvijo Pogodbe sprejemata vse obveznosti iz naslova Splošnih pogojev za prodajo. V primeru, da se določila teh Splošnih pogojev za prodajo in Pogodbe razlikujejo, veljajo določila Pogodbe.

### 2. POMEN IZRAZOV

**Dobavitelj** zemeljskega plina je pravna oseba, ki v svojem imenu in za svoj račun prodaja zemeljski plin in je po teh Splošnih pogojih za prodajo Energetika Ljubljana.

#### **Odjemalec:**

**Gospodinjski odjemalec** je odjemalec, ki kupuje zemeljski plin za lastno rabo v gospodinjstvu, kar izključuje opravljanje gospodarske, trgovske ali poklicne dejavnosti.

**Poslovni odjemalec** je negospodinjski odjemalec, ki kupuje zemeljski plin za potrebe opravljanja gospodarske, trgovske ali poklicne dejavnosti.

**Mali poslovni odjemalec** je negospodinjski odjemalec, ki kupuje zemeljski plin za potrebe opravljanja gospodarske, trgovske ali poklicne dejavnosti in ima odjemno mesto razvrščeno v odjemno skupino do vključno CDK6.

**Odjemalec** je pravna ali fizična oseba, ki kupuje zemeljski plin. Odjemalec je imetnik soglasja za priključitev, v primeru prvih priključitev na distribucijsko omrežje zemeljskega plina (imetnik soglasja za priključitev), oz. lastnik nepremičnine, na katero ali za katero je bilo nameščeno odjemno mesto (lastnik nepremičnine) in podpisnik Pogodbe. V kolikor odjemalec ni imetnik soglasja za priključitev oz. lastnik nepremičnine, se pogodbeno razmerje uredi med imetnikom soglasja za priključitev oz. lastnikom nepremičnine, odjemalcem, ki odjema zemeljski plin (najemnik, uporabnik ipd.) in dobaviteljem, tako, kot je določeno s Splošnimi pogoji za prodajo.

**Plačnik** je odjemalec, ki prevzame nase obveznosti in dolžnosti poravnave finančnih obveznosti po Splošnih pogojih za prodajo, ceniku in Pogodbi.

**Odjemno mesto** je prevzemno mesto odjemalca, kjer je nameščena merilna naprava in se meri predani zemeljski plin.

**Skupno odjemno mesto** je odjemno mesto v stanovanjski, poslovni ali stanovanjsko-poslovni stavbi, na katerem se meri poraba zemeljskega plina za več pravnih in/ali fizičnih oseb skupaj. V tem primeru izvršujejo obveznosti in pravice po teh Splošnih pogojih za prodajo in Pogodbi vse te osebe skupaj in se jih obravnava kot enega odjemalca.

**Pogodba o dobavi zemeljskega plina** je pogodba o prodaji in nakupu zemeljskega plina ter o dogovorjeni količini, dinamiki in kvaliteti zemeljskega plina, ki jo skleneta odjemalec in dobavitelj.

**Pogodba o dostopu do distribucijskega omrežja zemeljskega plina** je pogodba o dostopu in uporabi distribucijskega omrežja zemeljskega plina, ki jo skleneta odjemalec in operater distribucijskega sistema.

**Pogodba o oskrbi** je pogodba o dostopu do distribucijskega omrežja zemeljskega plina in pogodba o dobavi zemeljskega plina.

**Obračunsko obdobje** je obdobje, za katerega je izdelan obračun po dejanski porabi.

**Operater distribucijskega sistema (ODS)** je pravna oseba, ki izvaja javno gospodarsko službo dejavnost operaterja distribucijskega omrežja zemeljskega plina. Ostali pojmi, uporabljeni v Splošnih pogojih za prodajo, imajo enak pomen, kot je določen v veljavnem zakonu s področja energetike in podzakonskih predpisih s tega področja.

### 3. OBVEZNOSTI DOBAVITELJA IN ODJEMALCA

Dobavitelj se zavezuje, da bo odjemalcu prodajal, odjemalec pa, da bo prevzemal zemeljski plin na način in pod pogoji, določenimi s Splošnimi pogoji za prodajo, cenikom in Pogodbo, razen v primerih višje sile in izpadov oziroma ukrepov, na katere odjemalec in dobavitelj ne moreta vplivati, ter v ostalih primerih, določenih v veljavnem zakonu s področja energetike, podzakonskih predpisih s tega področja in splošnih pogojih ODS. Odjemalec se obvezuje, da bo pravočasno, v rokih zapadlosti, poravnal vse finančne obveznosti z naslova prodanega zemeljskega plina, uporabe omrežij, zakonsko predpisanih dajatev in prispevkov in ostalih storitev dobavitelja, dobavitelju pravočasno posredoval podatke in ga obveščal o vseh spremembah, kot je določeno s Splošnimi pogoji za prodajo, in o vseh okoliščinah, ki bi lahko vplivale na izpolnjevanje pogodbenih pravic in obveznosti ter dobavitelja obvestil v primeru, da ne prejme računa do 25. dne v mesecu.



Dobavitelj se zavezuje, da bo zagotavljal s Pogodbo dogovorjeno količino zemeljskega plina, razen v primeru višje sile in izpadov oziroma ukrepov, na katere dobavitelj ne more vplivati, ter v ostalih primerih, določenih v veljavnem zakonu s področja energetike, podzakonskih predpisih s tega področja in splošnih pogojih, na podlagi pooblastila odjemalca izpeljal postopek za uveljavitev dostopa do omrežja pri ODS, izvedel pri ODS vse aktivnosti v zvezi z dobavo zemeljskega plina, izvedel postopek odpovedi pogodbe pri prejšnjem dobavitelju zemeljskega plina in zamenjave dobavitelja oz. bilančne skupine. Ustrezno kakovost zemeljskega plina in nemoteno dobavo bo neodvisno od teh Splošnih pogojev za prodajo zagotovil ODS skladno z zakonodajo. Dobavitelj ne odgovarja za obveznosti ODS. Dobavitelj lahko v času trajanja Pogodbe zahteva od poslovnega odjemalca ali malega poslovnega odjemalca ustrezno zavarovanje za plačilo obveznosti po Pogodbi (kot npr. bančno garancijo, unovčljivo na prvi poziv, menico ipd.), pri čemer lahko znesek zavarovanja znaša najmanj trikratnik odjemalčevega povprečnega stroška dobave zemeljskega plina v preteklem letu.

#### 4. SKLEPANJE POGODB

Pogodba se sklepa na podlagi teh Splošnih pogojev za prodajo. Bistvene sestavine Pogodbe so: naziv pogodbenih strank, količina, cena, plačilni pogoji, osnovni podatki o odjemnem mestu, trajanje pogodbe, pravice in obveznosti pogodbenih strank v zvezi z neizpolnjevanjem pogodbe, pogoji za odpoved pogodbe in druge obvezne sestavine, ki jih določa vsakokrat veljavni zakon s področja energetike. Pogodba se sklepa za nedoločen čas, razen, če ni v Pogodbi drugače določeno.

Če Pogodba ni sklenjena v pisni obliki in odjemalec zemeljski plin dejansko odjema in merilna naprava ni odmontirana, se šteje, da je pogodbeno razmerje med dobaviteljem in odjemalcem sklenjeno z dnem dobave oz. z dnem, ko je odjemalec postal lastnik nepremičnine. V primeru, da odjemalec, ki odjema zemeljski plin, ni lastnik nepremičnine, sta odjemalec, ki odjema zemeljski plin in lastnik nepremičnine solidarno odgovorna.

Pogodba se sklepa z imetnikom soglasja za priključitev oz. lastnikom nepremičnine, razen v primerih, ko dobavitelj nima podatkov o imetniku soglasja za priključitev oz. lastniku nepremičnine in lastništvo ni razvidno iz javnopравnih evidenc. V teh primerih dobavitelj lahko sklene pogodbo tudi z odjemalcem, ki odjema zemeljski plin (npr. najemnikom, uporabnikom).

Imetnik soglasja za priključitev oz. lastnik nepremičnine, lahko dobavitelju pisno predlaga, da plačevanje obveznosti dobave zemeljskega plina prevzame plačnik, ki ni imetnik soglasja za priključitev oz. ni lastnik

nepremičnine. V tem primeru sklenejo dobavitelj, imetnik soglasja za priključitev oz. lastnik nepremičnine in plačnik Aneks k Pogodbi, na podlagi katerega plačilo obveznosti dobave zemeljskega plina poleg imetnika soglasja za priključitev oz. lastnika nepremičnine prevzame tudi plačnik. Aneks k Pogodbi praviloma velja od prvega dne naslednjega koledarskega meseca, ki sledi mesecu, v katerem je dobavitelj prejel podpisan Aneksa k Pogodbi s strani imetnika soglasja za priključitev oz. lastnika nepremičnine in plačnika v vložišču dobavitelja.

Številčno stanje merilne naprave, ki ga posreduje imetnik soglasja za priključitev oz. lastnik nepremičnine ali plačnik, ne sme biti starejše od petih dni od datuma prejema podpisanega Aneksa k Pogodbi v vložišču dobavitelja.

Za spremembe plačnikov na skupnih odjemnih mestih velja Aneks k Pogodbi od zadnjega obračunanega stanja na odjemnem mestu, ko je dobavitelj prejel podpisan Aneks k Pogodbi v svoje vložišče in to stanje ne sme biti starejše od 30 dni.

Dobavitelj si pridržuje pravico, da Aneksa k Pogodbi ne sklene oz. določi Aneksa k Pogodbi ne izvaja, dokler niso poravnane vse finančne obveznosti, ki izhajajo iz naslova dobave zemeljskega plina na odjemnem mestu.

Imetnik soglasja za priključitev oz. lastnik nepremičnine in plačnik sta solidarno odgovorna za plačila vseh obveznosti po Pogodbi in Aneksu k Pogodbi, razen v primerih, ko je z drugimi zakoni določena subsidiarna odgovornost.

Dobavitelj ima kadarkoli pravico odstopiti od Aneksa k Pogodbi v primeru neizpolnjevanja obveznosti po sklenjenem Aneksu k Pogodbi.

Ti Splošni pogoji za prodajo veljajo tudi za Aneks k Pogodbi.

V primeru, da se določila teh Splošnih pogojev za prodajo in Aneksa k Pogodbi razlikujejo, veljajo določila Aneksa k Pogodbi in določila Pogodbe. Pogodbo lahko v imenu in za račun odjemalcev, ki se oskrbujejo z zemeljskim plinom iz skupnega odjemnega mesta, sklepa upravnik stavbe ali drug pooblaščenec, ki mora za sklenitev Pogodbe dobavitelju predložiti pisno pooblastilo lastnikov nepremičnine.

#### 5. POOBLASTILA ODJEMALCA DOBAVITELJU

Odjemalec s sklenitvijo Pogodbe daje dobavitelju pooblastilo oz. soglasje:

- da v njegovem imenu in za njegov račun izvede pri ODS vse aktivnosti v zvezi z dobavo zemeljskega plina;
- da v njegovem imenu in za njegov račun sklene pogodbo o dostopu do distribucijskega omrežja zemeljskega plina;
- da v njegovem imenu in za njegov račun odpove pogodbo o dobavi zemeljskega plina pri prejšnjem dobavitelju zemeljskega plina;



- da na skupnem računu obračuna dobavo zemeljskega plina ter stroške uporabe distribucijskega omrežja z vsemi pripadajočimi dajatvami in davki;
- da izvede postopek zamenjave dobavitelja zemeljskega plina in bilančne skupine;
- da od ODS pridobi vse podatke, potrebne za izvajanje dobave zemeljskega plina.

## 6. OBRAČUN, ŠTEVČNA STANJA IN PLAČEVANJE

Dobavitelj bo obračunal dobavljeni zemeljski plin skladno s Pogodbo, temi Splošnimi pogoji za prodajo in obračunskimi podatki iz merilne naprave za odjemno mesto in sicer po ocenjenem ali dejanskem odjemu, glede na prodajno skupino, v katero je razvrščeno odjemno mesto.

Za odjemna mesta, ki imajo letno odčitovalno periodo merilnih naprav, to je od vključno CDK<sub>2</sub> do vključno CDK<sub>6</sub>, bo dobavitelj izdal račune mesečno ali na podlagi ocenjene porabe.

Za odjemna mesta, razvrščena v odjemno skupino CDK<sub>1</sub>, bo dobavitelj izdal račune na tri mesece na podlagi ocenjene porabe. Ocenjena poraba se določi na osnovi obremenitvenega profila odjemnega mesta. Za odjemna mesta, ki imajo mesečno odčitovanje merilnih naprav, to je od vključno CDK<sub>7</sub> do vključno CDK<sub>9</sub>, bo dobavitelj izdal račune mesečno.

Pri novem odjemalcu dobavitelj določi predvideno porabo na podlagi podatkov odjemalca, ki so osnova za izračun višine predvidene porabe. Dobavitelj bo v dogovoru z ODS in odjemalcem na podlagi pogodbe, sklenjene med ODS in dobaviteljem, na računu za dobavljeni zemeljski plin obračunal tudi uporabo omrežja, pri čemer bo odjemalcu omogočil, da uporabo omrežja plača skupaj z računom za dobavljen zemeljski plina v roku določenim s Pogodbo. Obračunsko obdobje določa ODS.

Odjemalec lahko dobavitelju na geografskem območju Občine Ljubljana, Občine Brezovica, Občine Dobrova - Polhov Gradec, Občine Dol pri Ljubljani, Občine Ig, Občine Medvode, Občine Škofljica in Občine Log - Dragomer zadnje tri dni v mesecu sporoči stanje merilne naprave na posameznem odjemnem mestu. Na podlagi tako sporočenega stanja bo dobavitelj kupcu izstavil račun. Dobavitelj ni dolžan upoštevati stanja merilne naprave, če upravičeno meni, da števčno stanje ni pravilno ali je sporočeno izven roka, navedenega v tem odstavku. V primeru, da je stanje merilne naprave sporočeno izven roka, navedenega v tem odstavku, dobavitelj lahko upošteva sporočeno stanje merilne naprave le v primeru, da stanje ni starejše od tri dni. Izredni obračun na zahtevo kupca dobavitelj zaračuna po ceniku, objavljenem na dobaviteljevi spletni strani in njegovih prodajnih mestih.

Redno odčitavanje merilnih naprav je v pristojnosti ODS.

Odjemalec na geografskih območjih, ki niso navedena v tej točki, stanje merilne naprave sporoča geografsko pristojnemu ODS.

Rok plačila računov je 15 dni od datuma izstavitve računa, če s pogodbo ali predpisi ni drugače določeno.

Za nepravočasna plačila dobavitelj zaračunava zamudne obresti, stroške opominjanja in izterjave.

## 7. CENE

Cene za dobavljen zemeljski plin, cene dodatnih storitev ter stroški opominjanja so določeni v veljavnem ceniku in objavljeni na dobaviteljevi spletni strani [www.energetika-lj.si](http://www.energetika-lj.si) in [www.bivanjudajemoutrip.si](http://www.bivanjudajemoutrip.si) in prodajnih mestih. Cena za uporabo omrežja (omrežnina) je določena v podzakonskih aktih in objavljena na spletni strani Agencije RS za energijo [www.agen-rs.si](http://www.agen-rs.si) in v Uradnem listu. Dobavitelj obračunava tudi prispevke in dajatev skladno z zakonom in drugimi podzakonskimi predpisi.

Prodajne skupine (PS) so oblikovane glede na zakupljeno letno zmogljivost. Uvrstitev v ustrezno prodajno skupino znotraj cenika bo dobavitelj za odjemalca z zakupljeno letno zmogljivostjo do 1.076.900 kWh/leto izvedel na podlagi uvrstitve odjemalca v odjemno skupino (CDK) s strani ODS.

V primeru prenehanja akcijske ponudbe ali paketa, vezanega na dobavo zemeljskega plina, bo dobavitelj odjemalcu zemeljskega plina obračunal zemeljski plin po cenah, skladno s sklenjeno Pogodbo in Splošnimi pogoji za prodajo.

## 8. POSEBNE PONUDBE IN UGODNOSTI

Dobavitelj bo izvajal posebne ponudbe (paketi) in ugodnosti za odjemalce (akcije), ki lahko obsegajo različne popuste in druge ugodnosti. Odjemalec pristopi k posebnim ponudbam in ugodnostim (akcijam, paketom) s pristopno izjavo, novo pogodbo ali aneksom k obstoječi pogodbi. Pogoje paketov in akcij bo dobavitelj objavil na spletni strani. Pogoji paketov in akcij postanejo sestavni del Pogodbe za tiste odjemalce, ki so pristopili k posamezni akciji oziroma paketu.

## 9. OBVEŠČANJE

Dobavitelj in odjemalec se bosta med seboj obveščala na način, določen v Pogodbi. Odjemalec je dobavitelju dolžan pisno sporočiti vse spremembe podatkov (npr. ime ali firmo, naziv, prebivališče, poslovni naslov, sedež, statusnopravne spremembe, uvedbo postopkov zaradi nesolventnosti, spremembe odjemne skupine, spremembe lastnika odjemnega mesta, plačnika, nastop in prenehanje višje sile, spremembe soglasja za priključitev ipd.) najkasneje v roku 8 dni po nastali spremembi in predložiti dokumente, ki izkazujejo spremembe. Dobavitelj spremembe upošteva od



prvega dne naslednjega koledarskega meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bila podana sprememba.

V kolikor odjemalec ne sporoči podatkov oziroma sprememb, je odjemalec odškodninsko odgovoren dobavitelju in dobavitelj lahko odstopi od Pogodbe brez odpovednega roka.

Odjemalec mora dobavitelju vsa obvestila (spremembe podatkov, reklamacije ipd.) poslati pisno po pošti ali po faksu ali elektronski pošti, in sicer na naslove oziroma številke faksa, navedene v Pogodbi ali na spletni strani dobavitelja.

V kolikor odjemalec ne sporoči sprememb podatkov, se računi in druga sporočila, poslana odjemalcu na ime in naslov, ki sta navedena v Pogodbi, štejejo za prejeta.

Dobavitelj bo pošto (račune, opomine, odgovore na reklamacije, obvestila, odpoved Pogodbe, obvestila vezana na akcije, neposredno trženje, tržne analize ipd.) pošiljal odjemalcu z redno pošto na naslov odjemalca, naveden v Pogodbi oz. na sedež pravne osebe, ki je naveden v APES, ali po elektronski pošti na elektronski naslov, ki je bil posredovan s strani odjemalca.

Kot ustrezno obvestilo dobavitelja odjemalcu se šteje tudi obvestilo na računu za zemeljski plin ali na spletni strani dobavitelja.

## 10. VIŠJA SILA

Višja sila pomeni dogodek, ki ga ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti in na katerega odjemalec ali dobavitelj utemeljeno ne moreta vplivati in zaradi katerega tisti, ki uveljavlja višjo silo, ne more izvesti ali poskrbeti za izvedbo svojih obveznosti dobave ali prevzema zemeljskega plina.

Kot višja sila se štejejo poleg okoliščin, navedenih v zakonu s področja obligacijskih razmerij, tudi nepričakovani naravni dogodki, ki imajo značaj elementarne nesreče in drugi dogodki, ki jih ni mogoče odpraviti ali se jim izogniti in imajo za posledico poškodbe na napravah distribucijskega oz. prenosnega omrežja ali na napravah odjemalca, izredno zmanjšanje dobav zemeljskega plina do slovenskega prenosnega sistema, ukrep pristojnega oblastnega organa, ki ima za posledico omejene dobave plina odjemalcem, ki jih zakon, ki ureja energetiko, ne šteje med zaščitene odjemalce, prekinitev ali omejitev dobave plina zaradi poškodb oziroma večjih tehničnih okvar na prenosnem sistemu do Republike Slovenije ali na slovenskem prenosnem sistemu, ali drugi ukrepi operaterja prenosnega sistema ali pristojnega oblastnega organa, ki imajo za posledico prekinitev ali omejitev dobav zemeljskega plina. Za višjo silo se šteje tudi vsakršno zmanjšano ali ustavljeno delovanje kateregakoli člana v dobavni verigi, ki povzroči omejeno delovanje ali nedelovanje trgovalnega vozlišča ali tehnične motnje na prenosnem sistemu od trgovalnega vozlišča do

primopredajnega mesta, ali obsežne tehnične motnje na prenosnem sistemu.

Nastop višje sile oprošča dobavitelju in odjemalcu izpolnitve obveznosti iz pogodbe za čas trajanja višje sile, prav tako ju oprošča plačila obveznosti, plačila odškodnin in pogodbenih kazni zaradi neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti v času trajanja višje sile. Dobavitelj ne odgovarja za škodo, ki je nastala kot posledica delovanja višje sile ali vzrokov, na katere za nastanek in delovanje ni mogel vplivati.

## 11. PRENEHANJE POGODBE

Odjemalec lahko pisno odstopi od Pogodbe, sklenjene za nedoločen čas, brez odpovednega roka in brez navajanja razlogov za odstop od Pogodbe, razen, če je s Pogodbo drugače določeno.

V kolikor odstop od Pogodbe učinkuje prej kot eno leto po sklenitvi Pogodbe, lahko dobavitelj zaračuna odjemalcu nadomestilo za povzročeno škodo oziroma zahteva povrnitev ugodnosti, ki jo je odjemalec prejel, v primeru, da Splošni pogoji za prodajo, pogoji akcije ali paketa tako določajo. Če ni v Pogodbi drugače določeno, znaša nadomestilo za povzročeno škodo zaradi neprevzetega zemeljskega plina 5 % predvidene letne pogodbene vrednosti, ugotovljene na osnovi pogodbenih količin in veljavne cene za dobavo zemeljskega plina na dan odpovedi Pogodbe.

Odpoved pogodbe za nedoločen čas, ki je podana za skupno odjemno mesto, preko katerega se oskrbuje z zemeljskim plinom več odjemalcev in kjer vsi odjemalci nastopajo kot en odjemalec, velja le, če jo odjemalci tega odjemnega mesta podajo z ustrezno večino, ki je določena v zakonu, ki ureja stanovanjska razmerja oz. njihovi zakoniti zastopniki ali upravnik, istočasno, v pisni obliki. V kolikor se iz skupnega odjemnega mesta oskrbujejo z zemeljskim plinom tudi odjemalci (npr. poslovni prostori ali poslovni objekti), za katere upravnik nima pooblastila za odpoved pogodbe, morajo odpoved podati odjemalci sami ali pa za to pooblastiti upravnika, upravnik pa je dolžan, pri odpovedi pogodbe, to pooblastilo predložiti dobavitelju.

Dobavitelj lahko odstopi od Pogodbe v primeru, da odjemalec:

- a.) ne plača vseh obveznosti, dogovorjenih s Pogodbo niti po preteku roka za plačilo, določenega v opominu in sicer v roku 15 dni po preteku roka za plačilo, navedenega v opominu, v katerem rok ne sme biti krajši od 15 dni;
- b.) krši določila Pogodbe in teh Splošnih pogojev za prodajo in ne odpravi nepravilnosti niti po preteku roka za odpravo nepravilnosti, določenega v opominu in sicer v roku 15 dni, po preteku roka za odpravo nepravilnosti, navedenega v opominu, v katerem rok ne sme biti krajši od 15 dni.





## 12. REŠEVANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB

Odjemalec lahko reklamacijo ali pritožbo pošlje pisno na naslov Javno podjetje Energetika Ljubljana d.o.o., Verovškova ulica 62, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na [info@energetika-lj.si](mailto:info@energetika-lj.si) oziroma poda reklamacijo ali pritožbo ustno na zapisnik v sprejemni pisarni dobavitelja. Dobavitelj zagotovi pregleden, enostaven in brezplačen notranji postopek obravnave reklamacij ali pritožb gospodinjskih odjemalcev. Dobavitelj je dolžan pisno odgovoriti najkasneje v roku 8 delovnih dneh od prejema reklamacije ali pritožbe in sicer tako, da bo odjemalcu pisno odgovoril na zadnji dobavitelju posredovani naslov.

V primeru reklamacije računa za obračun zemeljskega plina je odjemalec dolžan poravnati nesporni del v pogodbenem roku, za sporni del pa mora podati pisno reklamacijo najkasneje v roku 8 dni od prejema računa.

Dobavitelj skladno z določili 2. odstavka 175. člena Energetskega zakona (EZ-1) in Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015), gospodinjskim odjemalcem zagotavlja izvensodno reševanje sporov v zvezi z dobavo zemeljskega plina pred neodvisnim izvajalcem in sicer Evropskim centrom za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, Ljubljana, elektronski naslov [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si), telefonska številka: 08/2056 590. Potrošniški spori se bodo pri Evropskem centru za reševanje sporov reševali po Pravilih ECDR za reševanje potrošniških sporov, ki so objavljeni na spletni strani [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si). Podrobnejše informacije v zvezi z obravnavo pritožb so dostopne na spletni strani dobavitelja [www.energetika-lj.si](http://www.energetika-lj.si) in [www.bivanjudajemoutrip.si](http://www.bivanjudajemoutrip.si).

## 13. SPREMEMBA CEN IN SPLOŠNIH POGOJEV ZA PRODAJO

**Sprememba cene:** Dobavitelj bo odjemalca o spremembi cene za dobavo zemeljskega plina pisno obvestil najpozneje s prvim naslednjim izdanim računom po spremembi cene. V kolikor odjemalec v roku trideset dni po prejemu obvestila o spremembi cene pisno ne ugovarja, se šteje, da jo je sprejel, v nasprotnem primeru mora pisno odpovedati Pogodbo najkasneje v roku trideset dni po prejemu obvestila o spremembi cen, brez odpovednega roka in brez plačila nadomestila. V kolikor sprememba cene ne sovпада z zaključkom obračunskega obdobja, ODS ne odčita stanja merilne naprave. V kolikor se spremeni katera izmed postavk, ki jih dobavitelj obračunava skladno z zakonodajo in jih ne določa sam (cena za uporabo omrežij, trošarina in druge dajatve v državi), sprememba teh cen ni razlog za odpoved Pogodbe.

**Sprememba Splošnih pogojev za prodajo:** Dobavitelj bo o vsaki spremembi Splošnih pogojev za prodajo odjemalca obvestil na svoji spletni strani. V kolikor se sprememba Splošnih pogojev za prodajo nanaša na

izpolnjevanje Pogodbe z gospodinjskim odjemalcem, dobavitelj gospodinjske odjemalce s spremembo Splošnih pogojev za prodajo seznanja trideset dni pred njihovo uveljavitvijo. Če se odjemalec ne strinja s spremenjenimi Splošnimi pogoji za prodajo, lahko pisno odpove Pogodbo najkasneje v roku trideset dni po začetku veljave sprememb Splošnih pogojev za prodajo, brez odpovednega roka in brez plačila nadomestila. V času od dneva spremembe Splošnih pogojev za prodajo do sklenitve pogodbe z novim dobaviteljem bo obstoječi dobavitelj odjemalcu dobavljal zemeljski plin po spremenjenih Splošnih pogojih za prodajo. Če dobavitelj ne prejme pisne odpovedi odjemalca v navedenem roku, se šteje, da je odjemalec pristal na spremembe Splošnih pogojev za prodajo.

## 14. KONČNE DOLOČBE

Za urejanje medsebojnih obveznosti in pravic dobavitelja ter odjemalca, ki niso urejene s Splošnimi pogoji za prodajo in Pogodbo, se uporabljajo določila vsakokrat veljavnega zakona s področja energetike in predpisov, izdanih na podlagi tega zakona, določila zakonov s področja obligacijskih razmerij, stvarnopравnih razmerij, stanovanjskih razmerij in drugih predpisov, ki urejajo pogodbene odnose. Smiselno se uporabljajo vse morebitne spremembe in dopolnitve navedenih pravnih predpisov.

Odjemalec pooblašča dobavitelja ter dovoljuje, da se njegovi osebni podatki zbirajo, hranijo, obdelujejo, uporabljajo in posredujejo v zvezi z vsemi postopki dobavitelja ter da se resničnost in spremembe osebnih podatkov preverja pri pristojnih organih. Vse osebne podatke odjemalca bo dobavitelj varoval v skladu z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov in jih bo uporabljal za urejanje pogodbenih razmerij, obračun storitev, izpolnjevanje pogodbenih obveznosti, obveščanje (za namene trženja storitev Energetike Ljubljana, obveščanja o akcijah, popustih ipd.), anketiranje, analize in za statistične obdelave.

Dobavitelj za namen izterjave in izpolnitve obveznosti po Pogodbi posreduje podatke v zvezi s Pogodbo in osebne podatke odjemalca tretji osebi, ki je pogodbeni obdelovalec podatkov in ima z dobaviteljem sklenjeno ustrezno pogodbo, skladno z zakonom s področja varstva osebnih podatkov. Pogodbeni obdelovalec vodi in opravi ustrezne poizvedbe o odjemalcu, ki so potrebne za izterjavo in izpolnitev obveznosti po Pogodbi.

Odjemalec lahko skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, kadarkoli pisno zahteva, da dobavitelj trajno ali začasno preneha uporabljati osebne podatke za namene neposrednega trženja.

Dobavitelj in odjemalec si bosta prizadevala sporazumno reševati nesoglasja, ki bi nastala v pogodbenem odnosu. V nasprotnem primeru je za reševanje sporov pristojno sodišče v Ljubljani.



Ti Splošni pogoji za prodajo v celoti nadomeščajo prej veljavne Splošne pogoje za prodajo in nakup zemeljskega plina Javnega podjetja Energetika Ljubljana d.o.o. z dne 4.1. 2016.

Splošni pogoji za prodajo veljajo od 1. 3. 2017 dalje do preklica in se uporabljajo za vse že sklenjene in v bodoče sklenjene Pogodbe.

Te Splošne pogoje za prodajo izdaja Javno podjetje Energetika Ljubljana d.o.o. in so objavljeni na spletni strani dobavitelja [www.energetika-lj.si](http://www.energetika-lj.si) in [www.bivanjudajemoutrip.si](http://www.bivanjudajemoutrip.si).

Javno podjetje Energetika Ljubljana d.o.o.  
Ljubljana, 30. 1. 2017