

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA Z JEKLENKO PLINDOM DRUŽB ISTRABENZ PLINI d.o.o. in PLINARNA MARIBOR d.o.o.

Veljavnost od: 1. 11. 2021

1. Opredelitev pojmov

- 1.1. **"Istrabenz plini"** pomeni družbo Istrabenz plini d.o.o., Bertoki, Sermin 8A, 6000 Koper – Capodistria, matična številka: 5419263000, ID številka za DDV: SI 89356179, telefonska številka klicnega centra: 080 1228 ali 080 1248, e-naslov: narocila@istrabenzplini.si, ki je ponudnik utekočinjenega naftnega plina v jeklenkah Plindom.
- 1.2. **"Plinarna Maribor"** pomeni družbo Plinarna Maribor d.o.o., Plinarniška ulica 9, 2000 Maribor, matična številka: 5034477000, ID številka za DDV: SI 12048852, telefonska številka klicnega centra: 080 1248 ali 080 1228, e-naslov: narocila@plinarna-maribor.si, ki je ponudnik utekočinjenega naftnega plina v jeklenkah Plindom.
- 1.3. **"Dostava na dom"** pomeni storitev ponudnika, preko katere se izvaja prodaja utekočinjenega naftnega plina v jeklenkah na daljavo z dostavo na dom v obsegu, kot ga opredeljujejo ti splošni pogoji (vključno z možnostjo vplačila kavcije za brezplačno uporabo jeklenke Plindom, menjavo in vračilom jeklenke Plindom).
- 1.4. **"Jeklenka Plindom"** pomeni posodo pod tlakom, namenjeno zadrževanju/shranjevanju utekočinjenega naftnega plina s kapaciteto polnjenja 5 kg ali 10 kg, rumene ali rdeče barve, last ponudnikov Istrabenz plini ali Plinarne Maribor in trženo pod blagovno znamko Plindom.
- 1.5. **"Kavcija"** pomeni znesek, ki ga skladno s temi splošnimi pogoji vplača kupec kot jamstvo za vračilo jeklenke Plindom ob prevzemu jeklenke Plindom v uporabo.
- 1.6. **"Klicni center"** pomeni brezplačno telefonsko številko za podporo kupcem: 080 1228 ali 080 1248, kjer se pridobijo vse informacije v zvezi s temi splošnimi pogoji.
- 1.7. **"Kupec"** pomeni vsako fizično ali pravno osebo, ki kupuje utekočinjen naftni plin v jeklenkah Plindom kot končni uporabnik, tj. za lastne potrebe oz. za namene izven poklicne ali pridobitne dejavnosti. Kupec z vplačilom kavcije po teh splošnih pogojih pridobi tudi pravni položaj uporabnika jeklenke Plindom.
- 1.8. **"Menjava jeklenke Plindom"** pomeni nakup utekočinjenega naftnega plina v jeklenki Plindom na način, da se ob vsakokratnem nakupu plina uporaba prazne jeklenke Plindom zamenja za uporabo polne istovrstne jeklenke Plindom (tj. z enako kapaciteto polnjenja).
- 1.9. **"Nepoškodovana jeklenka Plindom"** pomeni jeklenko Plindom brez večjih vidnih poškodb, ki niso posledica običajne rabe jeklenke. Kot večje vidne poškodbe štejejo zlasti ožganine, vdrtine, vrezi, razpoke, vdolbine, napihnjeno pločevino, globinska korozija, luknje, razjede, luščenje premaza v večjih površinah, poškodovano in neravno dno jeklenke v tolikšni meri, da jeklenka v pokončni legi ni stabilna, poškodovano držalo oz. vrat jeklenke.
- 1.10. **"Oranžna jeklenka"** pomeni posodo pod tlakom, namenjeno za drženju/shranjevanju utekočinjenega naftnega plina s kapaciteto polnjenja 5 kg ali 10 kg, oranžne barve, last vsakokratnega prinosnika.
- 1.11. **"Ovoj na jeklenki Plindom"** pomeni ovoj, ki je nameščen na jeklenki Plindom in na katerem so navedene pomembne informacije za kupca, vključno z informacijami v zvezi z uporabo jeklenke Plindom.
- 1.12. **"Plindom"** pomeni blagovno znamko ponudnika Istrabenz plini, pod katero ponudnika Istrabenz plini ali Plinarna Maribor tržita in prodajata utekočinjen naftni plin v jeklenkah Plindom.
- 1.13. **"Pogodbeni prodajalec"** pomeni trgovec, ki v svojem imenu in za svoj račun izvaja maloprodajo utekočinjenega naftnega plina v jeklenkah Plindom ter na podlagi pogodbe s ponudnikom sprejema vplačilo kavcije na svojih prodajnih mestih v Sloveniji.
- 1.14. **"Ponudnik"** pomeni družbo Istrabenz plini ali Plinarno Maribor.
- 1.15. **"Potrdilo o vplačilu kavcije"** pomeni listino, ki se kupcu izda ob vplačilu kavcije.
- 1.16. **"Potrdilo o vračilu kavcije"** pomeni listino, ki se kupcu izda ob vračilu (ne)poškodovane jeklenke Plindom.
- 1.17. **"Potrošnik"** pomeni vsako fizično osebo, ki kupuje utekočinjen naftni plin v jeklenkah Plindom za lastne potrebe oz. za namene izven njene poklicne ali pridobitne dejavnosti.
- 1.18. **"Prodajna mesta"** pomenijo lokacije, na katerih lahko kupec kupi utekočinjen naftni plin v jeklenkah Plindom in vplača kavcijo ter vključujejo lastna prodajna mesta ponudnikov ter prodajna mesta pogodbenih prodajalcev.
- 1.19. **"Utekočinjen naftni plin"** pomeni nasičene in nenasičene ogljikovodike ter njihove zmesi v tekočem ali plinastem stanju (v teh splošnih pogojih poimenovan tudi "plin").
- 1.20. **"Vračilo jeklenke Plindom"** pomeni zadnje vračilo jeklenke, ko kupec jeklenke Plindom ne želi več uporabljati.

2. Predmet teh splošnih pogojev

- 2.1. Ti splošni pogoji urejajo medsebojna razmerja med ponudnikom, ki prodaja utekočinjen naftni plin v jeklenkah Plindom, ter kupci, ki kupujejo utekočinjen naftni plin v jeklenkah Plindom na lastnih prodajnih mestih ponudnikov ali v dostavi na dom.
- 2.2. Ti splošni pogoji prav tako urejajo medsebojna razmerja glede pogojev uporabe jeklenke Plindom med ponudnikom, kot lastnikom jeklenke Plindom, ter kupci, ki jeklenko Plindom prevzamejo v uporabo na prodajnih mestih pogodbenih prodajalcev.

3. Prodaja utekočinjenega naftnega plina v jeklenkah Plindom

- 3.1. Prodaja utekočinjenega naftnega plina v jeklenkah Plindom se izvaja na lastnih prodajnih mestih ponudnika Istrabenz plini v Kopru (Bertoki, Sermin 8A), Celju (Plinarniška 1), Novem mestu (Podbevkova ulica 10) in ponudnika Plinarna Maribor v Mariboru (Plinarniška ulica 9), ter na prodajnih mestih pogodbenih prodajalcev. Ponudnika izvajata prodajo utekočinjenega naftnega plina v jeklenkah Plindom tudi v okviru prodaje na daljavo z dostavo na dom. Ažuriran seznam območij, na katerih imata ponudnika organizirano dostavo na dom, je objavljen na spletnih straneh ponudnikov www.istrabenzplini.si in www.plinarna-maribor.si. Informacije o prodajnih mestih in območjih prodaje na daljavo z dostavo na dom, lahko kupci pridobijo tudi v klicnem centru.
- 3.2. Ponudnik prodaja utekočinjen naftni plin v jeklenkah Plindom, ki so njegova last. Za namen nakupovanja utekočinjenega naftnega plina v jeklenkah Plindom, je dolžan kupec, pred prvim nakupom plina v jeklenki Plindom, vplačati kavcijo, skladno s temi splošnimi pogoji. Nadaljnja prodaja plina v jeklenkah Plindom se izvaja na način, da kupec ob nakupu predloži prazno nepoškodovano jeklenko Plindom in jo zamenja za istovrstno polno jeklenko Plindom (tj. menjava jeklenke). Pri tem kupec plača le znesek za nakup utekočinjenega naftnega plina.
- 3.3. V kolikor kupec ob menjavi jeklenke Plindom predloži poškodovano jeklenko Plindom, se tovrstna menjava jeklenke šteje kot vračilo jeklenke, pri čemer kupec ni upravičen do vračila kavcije, skladno s temi splošnimi pogoji. Ponudnik obdrži vplačano kavcijo, kot pavšalno odškodnino za škodo na jeklenki Plindom. V tem primeru se polna jeklenka Plindom izroči kupcu pod pogojem, da kupec ponovno vplača kavcijo.
- 3.4. Utekočinjen naftni plin v jeklenkah Plindom se prodaja po ceniku, ki je veljaven na dan nakupa na posameznem prodajnem mestu ponudnika oz. na dan oddaje naročila v dostavi na dom. Vse cene so v evrih in vključujejo vse zakonsko predpisane dajatve in DDV. V dostavi na dom cena vključuje tudi strošek dostave.

4. Uporaba jeklenke Plindom

- 4.1. Kupec pridobi z vplačilom kavcije pravico do brezplačne uporabe jeklenke Plindom. Kupec se z vplačilom kavcije zaveže, da bo z jeklenko Plindom ravnal s skrbnostjo dobrega gospodarja, skladno s temi splošnimi pogoji, navodili za uporabo, ki so navedeni na ovoju jeklenke, skladno z namenom uporabe jeklenke Plindom, ter, da bo jeklenko Plindom, ki je ne bo želel več uporabljati, vrnil enemu izmed ponudnikov ali njunim pogodbenim prodajalcem, ki omogočajo tudi vračilo jeklenke.
- 4.2. Kupec z vplačilom kavcije na jeklenki Plindom ne pridobi lastninske pravice. Jeklenka Plindom je ves čas uporabe last ponudnika.
- 4.3. Kupec ni upravičen z jeklenko Plindom na noben način razpolagati (npr. je prodati, podariti, zastaviti) ali prepustiti njene rabe, uživanja, posesti ali imetništva katerikoli tretji osebi, razen ponudnikom ali tistim njunim pogodbenim prodajalcem, ki na svojih prodajnih mestih omogočajo tudi vračilo jeklenke Plindom.

5. Vplačilo kavcije in potrdilo o vplačilu kavcije

- 5.1. Kupec pridobi pravico do brezplačne uporabe jeklenke Plindom z vplačilom kavcije v vrednosti 10 EUR. Na znesek kavcije, se skladno z Zakonom o davku na dodano vrednost, DDV ne obračuna.
- 5.2. Kupec lahko vplača kavcijo, (a) z vplačilom celotnega zneska kavcije v vrednosti 10 EUR ali (b) z vplačilom celotnega zneska kavcije v vrednosti 10 EUR iz naslova zadržanja kupnine za odkup oran-

žne jeklenke. V primeru, opisanem pod točko (b) tega člena, se kupec, ki poseduje oranžno jeklenko in želi vplačati kavcijo, s ponudnikom dogovori za odkup oranžne jeklenke in prenos lastninske pravice na njej, pri čemer znaša kupnina za oranžno jeklenko 10 EUR. V tem primeru se kupec in ponudnik dogovorita, da ponudnik kupnino za oranžno jeklenko v znesku 10 EUR zadrži kot vplačilo kavcije. Po prodaji in prevzemu oranžne jeklenke v last ponudnika, kupec ni upravičen zahtevati vračila oranžne jeklenke, ki jo je prodal in izročil ponudniku. Ponudnik odkupa oranžne jeklenke brez hkratnega vplačila kavcije ne omogoča.

- 5.3. Ob vplačilu kavcije, se kupcu izda en izvod Potrdila o vplačilu kavcije. Glede na način vplačila kavcije, Potrdilo o vplačilu kavcije dokazuje, da je, (a) kupec v celoti vplačal znesek kavcije v vrednosti 10 EUR ali (b) da je kupec celotni znesek kavcije v vrednosti 10 EUR vplačal s kupnino iz naslova odkupa oranžne jeklenke. V primeru tovrstnega vplačila kavcije, Potrdilo o vplačilu kavcije dokazuje tudi, da je ponudnik sam ali preko pogodbenih prodajalcev od kupca za kupnino 10 EUR odkupil in prevzel v last in posest oranžno jeklenko ter, da sta se ponudnik in kupec dogovorila, da ponudnik zadrži kupnino za odkup oranžne jeklenke kot celotno vplačilo kavcije.

6. Vračilo jeklenke in vračilo kavcije

- 6.1. Kupec lahko vrne jeklenko Plindom na prodajnih mestih katerikoli ponudnika, na prodajnih mestih nekaterih pogodbenih prodajalcev ali v dostavi na dom. Ažuriran seznam prodajnih mest, na katerih je možno vračilo jeklenke Plindom in seznam rednih območij, na katerih imata ponudnika organizirano dostavo na dom, je objavljen na spletnih straneh www.istrabenzplini.si in www.plinarna-maribor.si. Informacije o prodajnih mestih, kjer je možno vračilo jeklenke Plindom, in o rednih območjih dostave na dom, lahko kupci pridobijo tudi v klicnem centru in na lastnih prodajnih mestih ponudnika Istrabenz plini v Kopru (Bertoki, Sermin 8A), Celju (Plinarniška 1), Novem mestu (Podbevkova ulica 10) ali ponudnika Plinarna Maribor v Mariboru (Plinarniška ulica 9).
- 6.2. Zaradi omejene razpoložljivosti prostorskih kapacitet za skladiščenje jeklenk na nekaterih prodajnih mestih, ponudnik kupcem, ki želijo vrniti več jeklenk Plindom hkrati priporoča, da le-te vrnejo v dostavi na dom ali na lastnih prodajnih mestih ponudnika Istrabenz plini v Kopru (Bertoki, Sermin 8A), Celju (Plinarniška 1), Novem mestu (Podbevkova ulica 10) ali ponudnika Plinarna Maribor v Mariboru (Plinarniška ulica 9).
- 6.3. Kupci, ki želijo naročiti vračilo jeklenke v dostavi na dom, naročilo za vračilo jeklenke Plindom posredujejo v klicni center ponudnika. Ponudnik na rednih območjih dostave na dom, kupcem omogoča vračilo jeklenke Plindom najkasneje v roku, ki je kupcu sporočen pred oddajo naročila za vračilo jeklenke Plindom v dostavi na dom pod pogojem, da je naročeno vračilo na naslov na rednem dostavnem območju, kot velja na dan prejema naročila.
- 6.4. Ponudnika ali njuni pogodbeni prodajalci, ki omogočajo tudi vračilo jeklenke Plindom, kupcu ob vračilu jeklenke Plindom vrnejo kavcijo v znesku 10 EUR brez obresti pod pogojem, da kupec vrne nepoškodovano jeklenko Plindom. Če kupec ob vračilu jeklenke predloži tudi listino, ki dokazuje, da je kupec vplačal kavcijo v znesku 20 EUR (tj. Potrdilo o vplačilu kavcije za uporabo jeklenke Plindom ali račun), ponudnika ali pogodbeni prodajalci, ki omogočajo tudi vračilo jeklenke Plindom, kupcu ob vračilu jeklenke Plindom vrnejo kavcijo v znesku 20 EUR, brez obresti.
- 6.5. Ob vračilu jeklenke ponudnik ali pogodbeni prodajalec, ki omogoča tudi vračilo jeklenke Plindom, kupcu izda en izvod Potrdila o vračilu kavcije. Potrdilo o vračilu kavcije dokazuje, da je, (a) kupec ponudniku izročil v posest nepoškodovano jeklenko Plindom, ter je ponudnik kupcu vrnil znesek vplačane kavcije v vrednosti

10 EUR ali 20 EUR ali (b) kupec ponudniku izročil v posest poškodovano jeklenko, ter je ponudnik ali pogodbeni prodajalec, ki omogoča tudi vračilo jeklenke Plindom, zavrnil vračilo vplačane kavcije, skladno s temi splošnimi pogoji.

7. Dostava na dom

- 7.1. Kupec lahko odda naročilo za nakup utekočinjenega naftnega plina v jeklenki Plindom v dostavi na dom ponudnika, (a) telefonsko v klicnem centru ali (b) pisno na elektronski naslov: narocila@istrabenzplini.si / narocila@plinarna-maribor.si. Kupec lahko v dostavi na dom vplača tudi kavcijo za brezplačno uporabo jeklenke Plindom.
- 7.2. Plačilo za nakup utekočinjenega naftnega plina v jeklenki Plindom in plačilo kavcije v dostavi na dom se izvedeta ob povzetju, s plačilom v gotovini ali s plačilnimi oz. kreditnimi karticami. Kupec lahko, pred oddajo naročila v dostavi na dom, v klicnem centru ali na spletnih straneh www.istrabenzplini.si in www.plinarna-maribor.si preveri, s katerimi plačilnimi oz. kreditnimi karticami je plačilo možno.
- 7.3. Klicni center kupca seznanj s predvidenim rokom dostave jeklenke Plindom, pred oddajo naročila.
- 7.4. Kupec lahko na rednih območjih dostave na dom, kot so določena v točki 6.1. teh splošnih pogojev, naroči vračilo jeklenke Plindom, skladno s temi splošnimi pogoji. Vračilo jeklenke Plindom v dostavi na dom je za kupca brezplačno, razen v primeru vračila jeklenke po točki 7.5. teh splošnih pogojev.
- 7.5. Kupec lahko v 14-ih dneh od prejema jeklenke Plindom odstopi od nakupa brez navedbe razloga in vrne jeklenko Plindom. Kupec lahko poda nedvoumno izjavo, da odstopa od nakupa v klicnem centru, ali z izpolnitvijo in pošiljanjem obrazca za odstop, dostopnega na spletnih straneh ponudnikov www.istrabenzplini.si in/ali www.plinarna-maribor.si. Vrnjeno jeklenko Plindom na domu kupca prevzame ponudnik na stroške kupca. Strošek vračila jeklenke v dostavi na dom, iz naslova odstopa od nakupa po tej točki splošnih pogojev, določa vsakokrat veljavni cenik ponudnika na dan prejema odstopa. Kupec lahko odstopi od nakupa po tej točki in vrne jeklenko Plindom, ki še ni bila uporabljena (kar dokazuje nepoškodovana termostisljiva folija, ki je nameščena na ventilu jeklenke). Ob tovrstnem vračilu jeklenke Plindom, je kupec dolžan predložiti račun. Vračilo jeklenke Plindom po tej točki je mogoče na rednih območjih dostave na dom, kot so določena v točki 6.1. teh splošnih pogojev.

8. Kakovost in varnost

- 8.1. Kupec je upravičen do uporabe jeklenke Plindom v brezhibnem stanju. V primeru dvoma ima kupec pravico, da od ponudnika zahteva uporabo druge jeklenke Plindom.
- 8.2. Ponudnik zagotavlja kakovost utekočinjenega naftnega plina v jeklenki Plindom, skladno s tehnično specifikacijo, ki je sestavni del dokumentacije sistema kakovosti ISO 9001.
- 8.3. Ponudnik zagotavlja količino utekočinjenega naftnega plina v jeklenki Plindom, skladno s predpisi o količinah predpakiranih izdelkov.
- 8.4. Ponudnik kupcem priporoča, da takoj po prevzemu jeklenke Plindom preverijo, ali je na ventilu jeklenke Plindom nameščena in nepoškodovana termostisljiva folija. Nepoškodovana termostisljiva folija jamči, da vsebina jeklenke Plindom kakovostno in količinsko ustreza zahtevam predpisov in daje kupcu informacijo,

da je jeklenka Plindom varna za takojšnjo uporabo. V kolikor je ob nakupu jeklenke Plindom termostisljiva folija poškodovana ali niti ni nameščena, je kupec dolžan ponudnika o tem nemudoma obvestiti na brezplačno telefonsko številko 080 1228 ali 080 1248. Ponudnik kupcu priporoča, da takšne jeklenke ne uporablja.

- 8.5. Kupec je dolžan poskrbeti za redne preglede plinske instalacije in trošil. V kolikor kupec naroči tudi priklop jeklenke Plindom na trošilo, ponudnik v primeru dvoma, ali stanje plinske instalacije oz. trošila sploh omogoča varno uporabo utekočinjenega naftnega plina v jeklenki Plindom, zavrne priklop jeklenke Plindom na trošilo.
- 8.6. Zaradi zagotavljanja najvišjih standardov kakovosti in varnosti, smeta jeklenko Plindom polniti samo ponudnika.

9. Odgovornost za stvarne napake in reklamacije

- 9.1. Ponudnik odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve. Glede odgovornosti za stvarne napake, ki jih uveljavljajo potrošniki, se uporabljajo določbe zakona, ki urejajo pravice potrošnikov pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga in storitev s strani podjetij. Glede odgovornosti za stvarne napake, ki jih uveljavljajo kupci, ki niso potrošniki, se uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja.
- 9.2. Kupec lahko poda reklamacijo na prodajnem mestu ponudnika, kjer je opravil nakup utekočinjenega naftnega plina v jeklenki Plindom ali v klicnem centru, v kolikor je kupil plin v dostavi na dom. Potrošnik je dolžan reklamacije uveljavljati najkasneje v roku dveh mesecev od dne, ko je bila napaka odkrita. Potrošnik reklamacije, v nobenem primeru ne more uveljavljati po preteku dveh let od dneva nakupa plina. Ponudnik bo na reklamacijo potrošnika odgovoril najpozneje v 8-ih dneh po njenem prejemu oz. v 8-ih dneh po prejemu celotne dokumentacije, ki je relevantna za obravnavo reklamacije. Kupec uveljavlja reklamacijo z računom.

10. Navodila za uporabo

- 10.1. Za pravilno uporabo jeklenke Plindom, je kupec dolžan, pred vsako uporabo jeklenke Plindom skrbno prebrati navodila za priključitev in zamenjavo jeklenke, navodila za uporabo plina v jeklenki, navodila za skladiščenje jeklenke, informacije o vsebini jeklenke in lastnostih mešanice plinov, pogoje za nakup plina v jeklenki in informacije o lastništvu in polnjenju, ki so vsa navedena na ovoju jeklenke Plindom in tudi priloga teh splošnih pogojev ter njihov sestavni del.

11. Informacije o pritožbenem postopku

- 11.1. Kupec lahko vložiti pritožbo ustno v klicnem centru ponudnika, na brezplačni telefonski številki 080 1228 ali 080 1248 ali pisno na naslov ponudnika Istrabenz plini d.o.o., Bertoki, Sermin 8A, 6000 Koper - Capodistria ali na naslov ponudnika Plinarna Maribor d.o.o., Plinarniška ulica 9, 2000 Maribor. Ponudnik bo o pritožbi odločil v najkrajšem času, vendar ne dlje kot v roku 8-ih dni od prejema pritožbe.

12. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

- 12.1. Ponudnik ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki ga lahko potrošnik sproži, skladno s predpisi o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

13. Varstvo osebnih podatkov

13.1. Ponudnik zbira, obdeluje in hrani osebne podatke v skladu z Izjavo o varstvu osebnih podatkov ponudnika, ki je dostopna na spletni strani ponudnika www.istrabenzplini.si in/ali www.plinarna-maribor.si.

14. Končne določbe

14.1. Ti splošni pogoji začnejo veljati 1. 11. 2021. S tem dnem prenehajo veljati Splošni pogoji uporabe Plindom jeklenke UNP z dne 18. 8. 2015 in Splošni dobavni in prodajni pogoji za prodajo in dostavo gospodinjkega plina na dom z dne 18. 8. 2015.

14.2. Ti splošni pogoji so objavljeni in dostopni na spletnih straneh www.istrabenzplini.si in www.plinarna-maribor.si, ter na vseh prodajnih mestih ponudnikov in pogodbenih prodajalcev. Splošni pogoji so na voljo na vpogled tudi pri dostavljalcih v dostavi na dom.

Istrabenz plini d.o.o. in Plinarna Maribor d.o.o.

Priloga: NAVODILA ZA UPORABO JEKLENKE PLINDOM

V Kopru in Mariboru, 1. 11. 2021