



# SPLOŠNI POGODBENI POGOJI DRUŽBE ISTRABENZ PLINI d.o.o. ZA DOBAVO ZEMELJSKEGA PLINA GOSPODINJSKIM IN MALIM POSLOVNIM ODJEMALCEM

Veljavnost od: 20. 6. 2022

## 1. OPREDELITEV POJMOV

“Dobavitelj” – družba Istrabenz plini d.o.o., ki v svojem imenu in za svoj račun prodaja zemeljski plin na podlagi teh splošnih pogodbenih pogojev.

“Enotni račun” - skupen račun, ki ga dobavitelj na podlagi pooblastila izstavi odjemalcu za dobavo zemeljskega plina in omrežnino.

“Gospodinjski odjemalec” – odjemalec, ki kupuje plin za lastno rabo v gospodinjstvu, kar izključuje rabo za opravljanje trgovskih in poklicnih dejavnosti.

“Mali poslovni odjemalec” – negospodinjski odjemalec, ki kupuje plin za opravljanje trgovskih in poklicnih dejavnosti in katerega predvidena povprečna letna poraba ne presega 100.000 kWh.

“Negospodinjski odjemalec” - odjemalec, ki kupuje plin, ki ni namenjen za rabo v lastnem gospodinjstvu.

“Odjemalec” – skupno poimenovanje za gospodinjske in male poslovne odjemalce.

“Poslovni odjemalec” - negospodinjski odjemalec, ki kupuje plin za opravljanje trgovskih in poklicnih dejavnosti in katerega predvidena povprečna letna poraba presega 100.000 kWh.

“Splošni pogodbeni pogoji” - Splošni pogodbeni pogoji družbe Istrabenz plini d.o.o. za dobavo zemeljskega plina gospodinjskim in malim poslovnim odjemalcem.

“Obračunsko obdobje” - obdobje v katerem se meri poraba zemeljskega plina in izda obračun porabljenega zemeljskega plina, praviloma en koledarski mesec oz. obdobje med dvema odčitkoma merilne naprave.

“Odjemna skupina” – razvrstitev odjemalca glede na velikost predvidene letnega odjema skladno z vsakokrat veljavnim aktom o metodologiji za obračunavanje omrežnine za distribucijski sistem zemeljskega plina.

“Odjemno mesto” - mesto na distribucijskem sistemu zemeljskega plina, kjer se izvajajo meritve in odjemalec odjema plin iz sistema.

“Operater distribucijskega sistema” - pravna ali fizična oseba, ki izvaja dejavnost distribucije plina in je odgovorna za obratovanje, vzdrževanje in razvoj distribucijskega sistema na določenem geografskem območju, za medsebojne povezave z drugimi sistemi, kadar je ustrezno, in za zagotavljanje dolgoročne zmožljivosti sistema za zadovoljitev razumnih potreb po distribuciji plina.

“Pogodba o dobavi” – Pogodba o dobavi zemeljskega plina, ki jo skleneta dobavitelj in posamični odjemalec.

“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.

“Plačnik” - pravna ali fizična oseba, ki s podpisom aneksa k pogodbi o dobavi skupaj z odjemalcem prevzame obveznost poravnave finančnih obveznosti iz naslova pogodbe o dobavi.

“Soglasje za priključitev” - soglasje, ki ga mora pridobiti lastnik nepremičnine, ki se želi priključiti na distribucijski sistem, pri čemer podrobnejše pogoje za soglasje za priključitev določajo sistemska obratovalna navodila operaterja distribucijskega sistema.

“Splošni cenik” - Splošni cenik za gospodinjske in male poslovne odjemalce z velikostjo letnega odjema do vključno 100.000 kWh oz. z velikostjo letnega odjema, kot ga za gospodinjske in male poslovne odjemalce določajo vsakokrat veljavni predpisi, ki urejajo razvrstitev posameznih odjemnih mest gospodinjskih in malih poslovnih odjemalcev v odjemne skupine.

Vsi ostali pojmi uporabljeni v teh splošnih pogodbenih pogojih, ki niso posebej opredeljeni, imajo enak pomen kot je določen v veljavnih predpisih, ki urejajo predmet teh splošnih pogodbenih pogojev.

## 2. PREDMET SPLOŠNIH POGODBENIH POGOJEV

2.1. Splošni pogodbeni pogoji urejajo pogoje dobave zemeljskega plina posamičnemu odjemalcu na podlagi sklenjene pogodbe o dobavi ter pravice in obveznosti pogodbenih strank.

2.2. Splošni pogodbeni pogoji dopolnjujejo in podrobneje urejajo pogodbo o dobavi, so njen sestavni del in pogodbeni stranki zavezujejo enako kot pogodba o dobavi. S sklenitvijo pogodbe o dobavi odjemalec potrjuje, da so mu bili splošni pogodbeni pogoji na voljo pred sklenitvijo pogodbe o dobavi, da ga je dobavitelj opozoril, da so sestavni del pogodbe o dobavi, da je seznanjen s celotnim besedilom splošnih pogodbenih pogojev in jih v celoti razume.

2.3. Splošni pogodbeni pogoji so objavljeni na spletni strani dobavitelja [www.istrabenzplini.si](http://www.istrabenzplini.si) in na sedežu dobavitelja, Istrabenz plini d.o.o., Bertoki, Sermin 8A, 6000 Koper.

2.4. V primeru neskladja med določbami splošnih pogodbenih pogojev in pogodbe o dobavi, veljajo določila pogodbe o dobavi.

## 3. POGOJI ZA SKLENITEV POGODBE O DOBAVI

3.1. Dobavitelj sklene pogodbo o dobavi z odjemalcem, ki je skladno s temi splošnimi pogodbenimi pogoji gospodinjski ali mali poslovni odjemalec, izpolnjuje vse pogoje za sklenitev pogodbe o dobavi v skladu z veljavnimi predpisi, ima pravno podlago za uporabo odjemnega mesta (vključno, a ne omejeno na soglasje za priključitev in dostop do omrežja distribucijskega sistema), nima neoprnih zapadlih obveznosti do dobavitelja iz naslova predhodno sklenjenih pogodbenih razmerij z dobaviteljem, ni v kateremkoli postopku zaradi insolventnosti ali prisilnega prenehanja skladno z veljavnimi predpisi.

- 3.2. Odjemalec lahko pooblasti dobavitelja, da le-ta v imenu in za račun odjemalca s pristojnim operaterjem distribucijskega sistema sklene pogodbo o dostopu.
- Odjemalec lahko prav tako pooblasti dobavitelja, da le-ta v imenu in za račun odjemalca brezplačno uredi vse potrebno za izvedbo menjave dobavitelja. V tem primeru se odjemalec zavezuje dobavitelju posredovati vse potrebne podatke in dokumentacijo za katerih pravilnost, resničnost in popolnost jamči odjemalec.
- 3.3. Odjemalec lahko sklene pogodbo o dobavi po pooblaščenju, na podlagi pisnega pooblastila.
- 3.4. Odjemalec je praviloma imetnik soglasja za priključitev izdanega za odjemno mesto, ki je predmet pogodbe o dobavi. V primeru, da želi skleniti pogodbo o dobavi odjemalec, ki hkrati ni lastnik in ima pravico do uporabe odjemnega mesta na podlagi obligacijske ali stvarne pravice, je pogoj za veljavnost pogodbe o dobavi pisno soglasje lastnika k sklenitvi pogodbe o dobavi. V tem primeru dobavitelj posluje z odjemalcem, vendar lahko o pogodbenem odnosu, zlasti o neporavnanih zapadlih obveznostih, obvešča tudi lastnika, ki je na podlagi podpisanega soglasja k sklenitvi pogodbe o dobavi, solidarno odgovoren za vse obveznosti iz naslova dobave zemeljskega plina po pogodbi o dobavi, vključno s stroški omrežnine, ne glede na morebiten drugačen dogovor odjemalca in lastnika.
- 3.5. Dobavitelj lahko ob sklenitvi pogodbe o dobavi ali kadarkoli v času trajanja pogodbe o dobavi od malega poslovnega odjemalca zahteva predložitev ustreznega zavarovanja za poplačilo obveznosti po lastni izbiri.
- 3.6. Pogodba o dobavi se praviloma sklene v pisni obliki, lahko pa tudi v elektronski obliki v skladu s predpisi o elektronskem poslovanju.
- 3.7. S sklenitvijo pogodbe o dobavi odjemalec jamči, da je pred sklenitvijo prekinil vse dotedanje pogodbe o dobavi z drugimi dobavitelji zemeljskega plina. V primeru, da zaradi opustitve in/ali neizpolnitve obveznosti odjemalca iz prvega stavka te točke dobavitelju nastane kakršnakoli škoda, jo je odjemalec dolžan povrniti v skladu s splošnimi pravili odškodninske odgovornosti.

## 4. CENA ZEMELJSKEGA PLINA

- 4.1. Cena zemeljskega plina je določena v vsakokrat veljavnem splošnem ceniku dobavitelja, ki je objavljen na spletni strani dobavitelja [www.istrabenzplini.si](http://www.istrabenzplini.si) in na sedežu dobavitelja, Istrabenz plini d.o.o., Bertoki, Sermin 8A, 6000 Koper, ter je sestavni del pogodbe o dobavi. Dobavitelj lahko kadarkoli spremeni splošni cenik in odjemalca obvesti o spremembi splošnega cenika na način določen v tč. 4.4. teh splošnih pogodbenih pogojev, s čimer odjemalec izrecno soglaša.
- 4.2. Cena zemeljskega plina je izražena v EUR/kWh in ne vsebuje davka na dodano vrednost, trošarine za zemeljski plin, CO<sub>2</sub> takse, prispevka za zagotavljanje podpor proizvodnji električne energije v soprodukciji z visokim izkoristkom in iz obnovljivih virov energije, stroškov uporabe distribucijskega omrežja in morebitnih drugih s strani države predpisanih dajatev, ki se obračunajo v skladu z vsakokrat veljavnimi predpisi. Vse v tej točki navedene obvezne dajatve bremenijo odjemalca. Sprememba navedenih obveznih dajatev ne pomeni spremembe cene zemeljskega plina iz splošnega cenika. Dobavitelj obvesti odjemalca o spremembi obveznih dajatev na način določen v tč. 4.4. splošnih pogodbenih pogojev ali z objavo na spletni strani dobavitelja.
- 4.3. Za posamezno odjemno mesto velja cena zemeljskega plina glede na razvrstitev odjemnega mesta v posamezno odjemno skupino, upoštevaje predvideno letno porabo zemeljskega plina in veljavne predpise, ki urejajo razvrstitev posameznih odjemnih mest gospodinjstvih in malih poslovnih odjemalcev v odjemne skupine. V primeru odstopanj podatkov o odjemnem mestu, odjemni skupini in tipu

plinomera s podatki pridobljenimi od operaterja distribucijskega sistema, se za izvajanje pogodbe o dobavi upoštevajo podatki operaterja distribucijskega sistema. Od dne razvrstitve odjemnega mesta v drugo odjemno skupino, velja cena zemeljskega plina za novo odjemno skupino.

- 4.4. V primeru spremembe splošnega cenika, ki lahko pomeni povišanje plačila za zemeljski plin, dobavitelj pisno obvesti odjemalca najkasneje 1 mesec pred začetkom veljavnosti spremenjenega splošnega cenika ali v drugem roku, kot ga določajo vsakokrat veljavni predpisi. Obvestilo o spremembi splošnega cenika in dan uveljavitve spremembe dobavitelj odjemalcu posreduje z računom ali v ločenem obvestilu. Spremenjen splošni cenik dobavitelj objavi tudi na svoji spletni strani. Spremenjen splošni cenik velja z dnem, kot ga določi dobavitelj in je zavezujoč za obe pogodbeni stranki.
- 4.5. Odjemalec ima pravico, da v roku 1 meseca po začetku veljavnosti spremenjenega splošnega cenika odstopi od pogodbe o dobavi brez odpovednega roka in brez plačila pogodbene kazni. V primeru odstopa od pogodbe o dobavi odjemalec izvede postopek zamenjave dobavitelja skladno z veljavnimi predpisi. Dobavljen zemeljski plin se do trenutka zamenjave dobavitelja obračuna po spremenjenem splošnem ceniku. V kolikor odjemalec, skladno z določbo v tej točki, ne odstopi od pogodbe o dobavi se šteje, da s spremembo splošnega cenika soglaša. Spremenjen splošni cenik velja kot dodatek k pogodbi o dobavi.
- 4.6. Odjemalec se lahko vključi v različne akcijske ponudbe oz. t. i. pakete, ki jih ponuja dobavitelj in za katere veljajo drugačni pogoji. Po prenehanju akcijske ponudbe in/ali paketa se dobavljen zemeljski plin obračuna po ceni, določeni v pogodbi o dobavi oz. po splošnem ceniku dobavitelja, ki je v veljavi od naslednjega dne po prenehanju akcijske ponudbe in/ali paketa ter v skladu s temi splošnimi pogodbenimi pogoji, razen, če odjemalec pristopi k drugi akcijski ponudbi in/ali paketu.

## 5. DODATNE STORITVE

- 5.1. Dobavitelj ponuja odjemalcu tudi dodatne storitve, katerih cene so določene v vsakokrat veljavnem ceniku dodatnih storitev dobavitelja, ki je objavljen na spletni strani dobavitelja [www.istrabenzplini.si](http://www.istrabenzplini.si) in na sedežu dobavitelja, Istrabenz plini d.o.o., Bertoki, Sermin 8A, 6000 Koper. Naročilo za dodatne storitve se poda v pisni obliki na [plinomeri.najemi@istrabenzplini.si](mailto:plinomeri.najemi@istrabenzplini.si) ali po pošti na naslov dobavitelja. Sprememba ali preklic dodatnih storitev ne šteje kot odstop od pogodbe o dobavi.

## 6. MERJENJE DOBAVE

- 6.1. Dobavljen zemeljski plin se meri na odjemnem mestu odjemalca. Za obračun dobavljenega zemeljskega plina se uporabljajo podatki, registrirani na merilni napravi odjemnega mesta skladno z veljavnimi predpisi in splošnimi akti operaterja distribucijskega sistema, na katerega je priključen odjemalec.

## 7. OBRAČUN

- 7.1. Dobavljen zemeljski plin se obračunava mesečno za dobave v preteklem obračunskem obdobju/mesecu, na podlagi odčitka o dejanski porabi ali na podlagi sistema akontacij.
- 7.2. Odčitek o dejanski porabi mora odražati dejansko stanje merilne naprave in ga odjemalec lahko posreduje pristojnemu operaterju distribucijskega sistema ali dobavitelju v zadnjih 5-ih dneh v posameznem tekočem mesecu. V kolikor je odčitek sporočen v skladu s to točko, se za obračun dobavljenega zemeljskega plina uporabi količina, ki je enaka razliki zadnjega obračunanega stanja in odčitka. V kolikor odčitek ni sporočen v skladu s to točko, se za manjkajoče

dneve do konca meseca, razliki zadnjega obračunanega stanja in odčitka prišteje še ocenjena količina porabljenega zemeljskega plina od dneva odčitka do zadnjega dne v mesecu, po podatkih operaterja distribucijskega sistema. Operater distribucijskega sistema ima pravico preveriti resničnost odčitka z izrednim popisom. V kolikor se ugotovi, da odčitek ne odraža dejanskega stanja merilne naprave in je napačen, se za obračun upošteva odčitek operaterja distribucijskega sistema. Strošek izrednega popisa merilne naprave bremeni odjemalca.

- 7.3. Za obračun na podlagi sistema akontacij dobavitelj na podlagi standardnega obremenitvenega profila odjemnega mesta, določenega v veljavnih predpisih, ki urejajo delovanje trga z zemeljskim plinom, in vsakokrat veljavnega splošnega cenika, odjemalcu obračunava mesečne akontacije za predvideno porabo zemeljskega plina. Praviloma enkrat letno pristojni operater distribucijskega sistema izvede popis merilne naprave na posameznem odjemnem mestu, na podlagi katerega dobavitelj pripravi poračun za morebitne pozitivne ali negativne razlike, ki jih odjemalcu obračuna po splošnem ceniku, veljavnem na dan popisa.
- 7.4. V primeru, da odjemalec pooblasti dobavitelja za izdajo enotnega računa, dobavitelj izstavi odjemalcu enoten račun za dobavo zemeljskega plina in omrežnino. Pooblastilo za izstavitve enotnega računa odjemalca ne odvezuje odgovornosti za izpolnitev obveznosti iz naslova pogodbe o dostopu, sklenjene z operaterjem distribucijskega sistema. Cena za omrežnino je določena v veljavnem ceniku operaterja distribucijskega sistema.
- 7.5. V primeru, ko sprememba splošnega cenika ne sovпада z zaključkom obračunskega obdobja, se dobavljene količine zemeljskega plina pri obračunu vrednotijo v sorazmerju s številom dni veljavnosti posameznega splošnega cenika med odčitkom na začetku in na koncu obračunskega obdobja, kar je podlaga za obračun zemeljskega plina. Operater distribucijskega sistema ne izvede vmesnega popisa stanja števca.

## 8. PLAČILNI POGOJI

- 8.1. Plačilni rok za dobavo zemeljskega plina je 15 dni od dneva izdaje računa. Šteje se, da je bilo plačilo izvršeno na dan oddaje naloga za plačilo banki oz. organizaciji za plačilni promet.
- 8.2. Odjemalec lahko do zapadlosti računa poda pisno reklamacijo. Če odjemalec ugovarja kateri od postavk računa, je dolžan poravnati nesporni del. Dobavitelj bo na reklamacijo odjemalca pisno odgovoril najpozneje v 8-ih dneh od dneva prejema reklamacije. Obvezna priloga reklamacije je kopija računa, ki je predmet reklamacije ali številka in datum izdaje računa, ki je predmet reklamacije.
- 8.3. Če odjemalec ne poravnata računa v plačilnem roku, ga dobavitelj z opominom pozove k plačilu zapadlih obveznosti v naknadnem roku, ki ne sme biti krajši od 15-ih dni od dneva prejema opomina za gospodinjke odjemalce oz. 8-ih dni za male poslovne odjemalce. V primeru, da odjemalec niti v naknadnem roku v celoti ne poravnata zapadlih obveznosti, lahko dobavitelj odstopi od pogodbe v rokih in po postopku iz tč. 10.5. splošnih pogodbenih pogojev in pristojnega operaterja distribucijskega sistema obvesti o odstopu od pogodbe z namenom, da le-ta ukrepa skladno z veljavnimi predpisi.
- 8.4. V primeru zamude s plačilom, dobavitelj odjemalcu lahko obračuna zakonske zamudne obresti od dneva zamude dalje do dneva plačila, stroške opominjanja in stroške izterjave. Dobavitelj bo prejeta plačila razporejal tako, da bo najprej pokrila morebitne stroške izterjave, nato opominov, zamudnih obresti, stroške za dobavo zemeljskega plina ter morebitnih dodatno izvedenih storitev in nazadnje stroške za uporabo omrežja, če je odjemalec dobavitelja pooblastil za izdajo enotnega računa.
- 8.5. Če odjemalec izpolni soglasje za direktno bremenitev SEPA, s tem

tudi pooblašča dobavitelja, da posreduje navodila ponudniku plačilnih storitev za bremenitev odjemalčevega transakcijskega računa banki oz. organizaciji za plačilni promet in pooblašča banko oz. organizacijo za plačilni promet, da bremeni odjemalčev transakcijski račun v skladu z navodili, ki jih posreduje dobavitelj. Odjemalec s sklenitvijo pogodbe o dobavi potrjuje, da je seznanjen, da so stroški direktne bremenitve SEPA opredeljeni v ceniku in splošnih pogojih poslovanja posamezne banke oz. organizacije za plačilni promet.

- 8.6. Dobavitelj omogoča odjemalcu prejem računa v tiskani obliki po navadni pošti, v elektronski obliki na elektronski naslov odjemalca, kot e-račun v izbrano spletno banko odjemalca ali v elektronski obliki s prijavo preko mBills aplikacije ali drugi, za te namene uveljavljeni aplikaciji.

## 9. OBVEZNOSTI DOBAVITELJA IN ODJEMALCA

- 9.1. Dobavitelj se zavezuje, da bo odjemalcu zagotavljal dobavo zemeljskega plina, raven kakovosti storitev in zanesljivost oskrbe s plinom na način in pod pogoji, določenimi v pogodbi o dobavi, splošnih pogodbenih pogojih, vsakokrat veljavnem splošnem ceniku in vseh veljavnih predpisih, razen v primeru nastopa višje sile.
- 9.2. Odjemalec se zavezuje, da bo za odjemna mesta, ki so predmet pogodbe o dobavi, prevzemal predvidene pogodbene količine zemeljskega plina na način in pod pogoji, določenimi v pogodbi o dobavi, splošnih pogodbenih pogojih, vsakokrat veljavnem splošnem ceniku in vseh veljavnih predpisih, razen v primerih nastopa višje sile.

## 10. VELJAVNOST IN PRENEHANJE POGODBE O DOBAVI

- 10.1. Pogodba o dobavi je sklenjena za nedoločen čas, razen, če pogodba določa drugače.
- 10.2. Odjemalec lahko brezplačno odstopi od pogodbe o dobavi brez odpovednega roka, če odpoved začne učinkovati najmanj eno leto po sklenitvi pogodbe od dobavi. Če začne odpoved učinkovati pred potekom enega leta od sklenitve pogodbe o dobavi, odjemalec nosi posledice, ki jih za predčasen odstop od pogodbe določa pogodba o dobavi. Določba v tej točki se ne uporablja v primeru odstopa od pogodbe o dobavi zaradi spremembe splošnega cenika, skladno s tč. 4.5. ali odstopa od pogodbe o dobavi zaradi spremembe splošnih pogodbenih pogojev, skladno s točko 11.2. splošnih pogodbenih pogojev.
- 10.3. Določilo v tč. 10.2. ne velja, če je pogodba razdrta zaradi smrti odjemalca ali če odjemalec ob prekinitvi pogodbe o dobavi sklene z dobaviteljem novo pogodbo o dobavi za isto ali drugo odjemno mesto.
- 10.4. Dobavitelj lahko odstopi od pogodbe o dobavi z odpovednim rokom 15-ih dni, če gospodinjki odjemalec ne poravnata vseh svojih obveznosti niti v naknadnem roku po opominu oz. z odpovednim rokom 5-ih dni, če mali poslovni odjemalec tudi v naknadnem roku po opominu ne poravnata vseh svojih obveznosti.
- 10.5. Dobavitelj lahko odstopi od pogodbe o dobavi z odpovednim rokom 15-ih dni tudi, če so podatki, ki jih je ob sklenitvi pogodbe posredoval odjemalec ali katerikoli drugi podatki, ki jih je v zvezi s pogodbo dobavitelju posredoval odjemalec nepopolni, nepravilni, neresnični in/ali zavajajoči in odjemalec, po predhodnem pozivu v roku, ki ni krajši od 15-ih dni, dobavitelju ne posreduje verodostojnih podatkov, ki so potrebni za pravilno izpolnitev pogodbe o dobavi.
- 10.6. Dobavitelj lahko odstopi od pogodbe o dobavi z odpovednim rokom 60-ih dni, če letna poraba na posameznem odjemnem mestu, ki je predmet pogodbe o dobavi, preseže 100.000 kWh.
- 10.7. Dobavitelj lahko pogodbo odpove brez navajanja razlogov za odpoved z odpovednim rokom 60-ih dni.



**10.8.** V primeru odstopa ali odpovedi pogodbe o dobavi, začne odpoved učinkovati šele z dnem izključitve odjemnega mesta odjemalca iz dobaviteljeve bilančne skupine. Odjemalec je dolžan plačati dobavljen zemeljski plin vse do dneva izključitve odjemnega mesta iz bilančne skupine.

**10.9.** V primeru sklenitve pogodbe o dobavi na daljavo ali izven poslovnih prostorov, ima gospodinjski odjemalec pravico, da v 14-ih dneh od sklenitve pogodbe obvesti dobavitelja, da odstopa od pogodbe o dobavi, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev. V kolikor gospodinjski odjemalec odstopi od pogodbe po tem, ko je zahteval, da dobavitelj začne dobavljati zemeljski plin, je gospodinjski odjemalec dolžan plačati dobavljen zemeljski plin v sorazmerju z opravljeno dobavo do dneva obvestitve dobavitelja o odstopu od pogodbe in sicer, skladno s pogodbo o dobavi, temi splošnimi pogodbenimi pogoji in vsakokrat veljavnimi predpisi. Gospodinjski odjemalec lahko poda nedvoumno izjavo, da odstopa od pogodbe o dobavi po tej točki splošnih pogodbenih pogojev, v pisni obliki na naslov dobavitelja ali z izpolnitvijo obrazca za odstop od pogodbe o dobavi, dostopnega na sedežu in na spletni strani dobavitelja.

**10.10.** Odstop od pogodbe o dobavi se vroča v pisni obliki s priporočeno pošto pošiljko, po navadni pošti ali po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ga je odjemalec navedel v pogodbi o dobavi.

## 11. OBVESTILA

**11.1.** Odjemalec je dolžan dobavitelju sporočiti vsako spremembo podatkov, ki je pomembna za izvajanje pogodbe o dobavi vključno, a ne omejeno na spremembe imena ali firme, prebivališča ali poslovnega naslova ter sedeža, statusno pravne spremembe, uvedbo ali začetek postopka zaradi insolventnosti ali prisilnega prenehanja (osebni stečaj, stečaj, postopek (poenostavljene) prisilne poravnave in drugi podobni postopki), nastop in prenehanje višje sile, vse spremembe v zvezi z odjemnimi mesti, ki so predmet pogodbe o dobavi (sprememba odjemne skupine, številka odjemnega mesta, priključne moči, prodaja, oddaja objekta v najem, začasno ali trajno zmanjšanje odjema zemeljskega plina), mali poslovni odjemalci pa tudi remont, prekinitve dejavnosti in zlasti spremembe, ki lahko vplivajo na neizpolnjevanje pogojev za male poslovne odjemalce, vse navedeno v roku 8-ih dni od nastale spremembe. V primeru, ko odjemalec v navedenem roku dobavitelja ne obvesti o spremembi, štejejo vsi računi in druga pisanja dobavitelja, ki izhajajo iz ali so v zvezi s pogodbo o dobavi, za pravilna, pravilno vročena odjemalcu in sprejeta. Če je odjemalec seznanjen s spremembo še pred njenim nastankom, je dolžan dobavitelja o tej spremembi obvestiti že pred njenim nastankom. Odjemalec je dolžan ob obvestilu o spremembi predložiti ustrezna dokazila. Odjemalec je za opustitev obvestila po tej točki, dobavitelju odškodninsko odgovoren po splošnih pravilih odškodninske odgovornosti.

**11.2.** V primeru sprememb splošnih pogodbenih pogojev, ki se nanašajo na izpolnjevanje pogodbe o dobavi, bo dobavitelj odjemalce obvestil z računom ali drugim pisnim obvestilom ali po elektronski pošti in/ali z objavo na svoji spletni strani in/ali na druge komunikacijsko uveljavljene načine najmanj 1 mesec pred začetkom veljavnosti spremenjenih splošnih pogodbenih pogojev ali v drugem roku določenem v veljavnih predpisih.

Odjemalec ima pravico odstopiti od pogodbe o dobavi brez odgovornega roka in brez plačila pogodbene kazni v roku 1 meseca po začetku veljavnosti spremenjenih splošnih pogodbenih pogojev. V kolikor odjemalec, skladno z določbo v tej točki ne odstopi od pogodbe o dobavi se šteje, da s spremembo splošnih pogodbenih pogojev soglaša.

Spremenjeni splošni pogodbeni pogoji veljajo kot dodatek k pogodbi o dobavi. Obvestilo odjemalcu po tej točki je brezplačno.

## 12. VIŠJA SILA

**12.1.** Višja sila je podana v primeru obstoja okoliščin, ki jih določajo predpisi, ki urejajo obilgacijska razmerja. Kot višja sila se štejejo zlasti nepričakovani naravni dogodki, ki imajo značaj elementarne nesreče (vključno, a ne omejeno na povodenj, potrese, požare), dogodki, ki jih ni mogoče preprečiti, odpraviti ali se jim izogniti in imajo za posledico izredno zmanjšanje in/ali prekinitve dobav zemeljskega plina do slovenskega prenosnega sistema, ukrep pristojnega oblastnega organa, ki ima za posledico omejene dobave plina odjemalcem, ki niso zaščiteni odjemalci, prekinitve ali omejitev dobav plina zaradi poškodb oziroma večjih tehničnih okvar na prenosnem sistemu do Republike Slovenije ali na slovenskem prenosnem sistemu ali na distribucijskem sistemu, drugi ukrepi operaterja prenosnega sistema in/ali operaterja distribucijskega sistema, ukrepi državnih in drugih pristojnih organov (vključno, a ne omejeno na ukrepe Vlade Republike Slovenije ali drugih organov, ki regulirajo dejavnost oskrbe z zemeljskim plinom), prekinitve ali motnje v električnih vodih ali v oskrbi z električno energijo, motnje, počasnost delovanja in/ali prekinitve v delovanju telekomunikacijskih sistemov in/ali druge težave, nastale zaradi prekinitve, okvar ali nepravilnosti v delovanju telefonskih in/ali telekomunikacijskih naprav, in/ali zaradi okvar komunikacijskih naprav in/ali računalniških sistemov pristojnega systemskega operaterja, razglásene epidemije nalezljivih bolezni, dejanja tretjih oseb, vojna, embargo, terorizem, v primeru, da zemeljski plin, ki se dobavlja oz. je tik pred dobavo na predajno/prevzemni točki, ne ustreza zahtevam za prenos preko plinskega omrežja (Off-Spec Gas), begunski vali, civilna vstaja, stavka, nepričakovane motnje z dobavo zemeljskega plina na veleprodajnih trgih, omejitev ali prenehanje črpanja plina v kateremkoli nahajališču na svetu, vsakršna ovira, kateri se dobavitelj ne bi mogel izogniti, kljub potrebni skrbnosti ter odredbe, ukrepi ter vsi drugi akti in ravnanja pristojnih organov ali sprejem oz. spremembe predpisov, ki onemogočajo ali otežujejo izpolnitev obveznosti dobavitelja. Neizpolnitev obveznosti ali zamuda z dobavo zemeljskega plina (zlasti opustitev dobave zemeljskega plina odjemalcu) iz razlogov višje sile ne pomeni kršitve pogodbe o dobavi.

**12.2.** Nastop višje sile dobavitelja oprošča izpolnitve obveznosti iz pogodbe o dobavi za čas trajanja višje sile ter ga oprošča obveznosti plačila odškodnin zaradi neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti v času trajanja višje sile. Dobavitelj je dolžan o nastopu višje sile in njenem prenehanju nemudoma, najkasneje pa v roku 3 (treh) delovnih dni, in na zanesljiv način obvestiti odjemalca. V nasprotnem primeru odgovarja za vso zaradi tega nastalo škodo. Enak učinek ima tudi obvestilo operaterja prenosnega sistema ali operaterja distribucijskega sistema.

## 13. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

**13.1.** Dobavitelj zagotavlja pregleden, preprost in brezplačen notranji postopek obravnave pritožb gospodinjskih odjemalcev. Gospodinjski odjemalec lahko vloži pisno pritožbo na naslov dobavitelja Istrabenz plini d.o.o., Bertoki, Sermin 8A, 6000 Koper ali po elektronski pošti na naslov [info@istrabenzplini.si](mailto:info@istrabenzplini.si). Dobavitelj bo o pritožbi odločil v najkrajšem času.

**13.2.** V primeru, da dobavitelj pritožbi gospodinjskega odjemalca ne ugotovi najpozneje v 1 mesecu od vložitve pritožbe ali zahtevku gospodinjskega odjemalca ne ugotovi v celoti, lahko gospodinjski odjemalec vložijo pobudo za začetek postopka v zvezi z domnevnimi kršitvami dobavitelja pri Evropskem centru za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, elektronski naslov [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si), telefon 08 20 56 590. Spori se pred izvajalcem izvensodnega reševanja sporov izvajajo po Pravilih ECDR za reševanje potrošniških sporov, ki so objavljeni na spletni strani [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si). Stroške izvensodnega reševanja sporov po tej točki krije dobavitelj.

## 14. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

- 14.1.** Odjemalec je seznanjen, da Istrabenz plini d.o.o., kot upravljavec zbirke osebnih podatkov, zbira in obdeluje osebne podatke, ki izhajajo iz njegovega pogodbenega razmerja z Istrabenz plini d.o.o., in sicer naslednje osebne podatke:
- podatki, ki se nanašajo na odjemalca: ime in priimek, kraj, ulica in hišna številka, poštna številka in pošta, številka odjemnega mesta.
- 14.2.** Odjemalec je seznanjen, da lahko Istrabenz plini d.o.o. za namene izvajanja trženjskih aktivnosti obdeluje naslednje osebne podatke odjemalca:
- ime, priimek in naslov, na podlagi pogodbenega razmerja,
  - naslov elektronske pošte in telefonska številka, na podlagi privolitve odjemalca.
- 14.3.** Odjemalec lahko kadarkoli prekliče privolitev za namene izvajanja trženjskih aktivnosti. Privolitev lahko prekliče po e-pošti, na naslov [dpo@istrabenzplini.si](mailto:dpo@istrabenzplini.si) ali pisno na naslov Istrabenz plini d.o.o., Bertoki, Sermin 8A, 6000 Koper.
- 14.4.** Istrabenz plini d.o.o. zagotavlja, da bo prejete osebne podatke odjemalca in vse druge podatke, obdelane pri uresničevanju svojih zakonitih interesov, ki prevladajo nad interesi odjemalca, štela pred nepooblaščenim razkritjem in posredovanjem nepooblaščenim tretjim osebam, in sicer v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in Izjavo o varstvu osebnih podatkov, ki je objavljena na spletni strani Istrabenz plini d.o.o., na [www.istrabenzplini.si](http://www.istrabenzplini.si). Istrabenz plini d.o.o. bo hranil osebne podatke le toliko časa, kolikor je to potrebno za doseg namena, za katerega so se zbirali ali nadalje obdelovali.
- 14.5.** Informacije glede pravic in ostalih vidikov obdelave osebnih podatkov, ki izhajajo iz zahtev veljavne zakonodaje, posameznik lahko pridobi v Izjavi o varstvu osebnih podatkov, objavljeni na spletni strani Istrabenz plini d.o.o., [www.istrabenzplini.si](http://www.istrabenzplini.si).

## 15. KONČNE DOLOČBE

- 15.1.** Vse informacije o veljavnih tarifah, cenah dodatnih storitev, stroških vzdrževanja in v zvezi s temi splošnimi pogodbenimi pogoji, lahko odjemalci pridobijo tudi na telefonski številki za podporo odjemalcem **080 1228**, od ponedeljka do sobote med 7.00 in 20.00, ali po elektronski pošti na naslov [plinomeri.najemi@istrabenzplini.si](mailto:plinomeri.najemi@istrabenzplini.si), ali pisno po pošti na naslov dobavitelja, Istrabenz plini d.o.o., Bertoki, Sermin 8A, 6000 Koper ali osebno na sedežu dobavitelja po predhodnem dogovoru.
- 15.2.** Pogodbeni stranki sta dolžni vse podatke in informacije iz pogodbe o dobavi ali v zvezi z njenim izvrševanjem obravnavati kot poslovno skrivnost in preprečiti njihovo razkrivanje tretjim osebam, razen v primeru razkritja na zahtevo pristojnih organov.
- 15.3.** Za vsa vprašanja, ki jih ti splošni pogodbeni pogoji in/ali pogodba o dobavi ne urejajo, se uporabljajo določila vsakokrat veljavnih predpisov.
- 15.4.** Pogodbeni stranki si bosta prizadevali morebitna nesoglasja reševati sporazumno. V kolikor to ne bi bilo mogoče, je za reševanje sporov pristojno stvarno pristojno sodišče v Kopru.
- 15.5.** Ti splošni pogodbeni pogoji začnejo veljati **20. 6. 2022**. S tem dnem prenehajo veljati Splošni pogodbeni pogoji dobave in nakupa zemeljskega plina iz omrežja z dne 1. 3. 2009, vključno z vsemi nadaljnjimi spremembami.
- 15.6.** Splošni pogodbeni pogoji so objavljeni in dostopni na spletni strani dobavitelja [www.istrabenzplini.si](http://www.istrabenzplini.si) ter v tiskani verziji na sedežu dobavitelja.