

# SPLOŠNI POGOJI DRUŽBE RWE LJUBLJANA, ENERGETSKE STORITVE, D.O.O.

za dobavo zemeljskega plina gospodinjskim odjemalcem

## 1. UVODNE DOLOČBE

Splošni pogoji družbe RWE Ljubljana, energetske storitve, d.o.o., za dobavo zemeljskega plina gospodinjskim odjemalcem (v nadaljevanju »**splošni pogoji**«) določajo pravice in obveznosti družbe RWE Ljubljana, energetske storitve, d.o.o. (v nadaljevanju: »**dobavitelj**«) in gospodinjskega odjemalca (v nadaljevanju: »**odjemalec**«) v zvezi z dobavo zemeljskega plina in morebitnega dodatnega blaga ali storitev odjemalcu na podlagi sklenjene pogodbe o dobavi zemeljskega plina (v nadaljevanju: »**pogodba o dobavi**«).

Splošni pogoji so sestavni del pogodbe o dobavi, h katerim odjemalec pristopi in z njimi izrecno soglaša s sklenitvijo pogodbe o dobavi. V kolikor se splošni pogoji razlikujejo od določb pogodbe o dobavi, prevladajo slednje. Splošni pogoji so odjemalcu ves čas dostopni na spletni strani dobavitelja, prav tako pa tudi na sedežu dobavitelja.

Ti splošni pogoji se ne uporabljajo za nakup zemeljskega plina za potrebe odjemnih mest večstanovanjskih ali stanovanjsko-poslovnih stavb, ki so v lastništvu ali uporabi več pravnih in/ali fizičnih oseb skupaj razen, če je to v pogodbi izrecno določeno.

## 2. POMEN IZRAZOV

Izrazi uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo enak pomen, kot ga določa vsakokrat veljavni Energetski zakon in na njegovi podlagi izdani podzakonski predpisi razen, v kolikor jim ti splošni pogoji ne pripisujejo drugačnega pomena.

»**Cenik**« pomeni seznam cen storitev dobavitelja, ki vsebuje predvsem cene dobave zemeljskega plina in cene blaga ali storitev, ki jih dobavitelj lahko nudi odjemalcu. Cenik je sestavni del pogodbe o dobavi.

»**Distribucijski operater**« je operater distribucijskega sistema, na sistem katerega je priključeno prevzemno predajno mesto odjemalca.

»**Dodatno blago ali storitve**« pomeni blago ali storitve, o nakupu in prodaji oziroma najemu katerih se odjemalec in dobavitelj dogovorita s pogodbo o dobavi. Dodatno blago in storitve, ki jih dobavitelj nudi odjemalcem so opredeljeni in cene zanje določene z vsakokrat veljavnimi ceniki.

»**Gospodinjski odjemalec**« pomeni odjemalca, ki od dobavitelja kupuje zemeljski plin za lastno rabo v gospodinjstvu, kar izključuje rabo za opravljanje gospodarskih, trgovskih ali poklicnih dejavnosti.

»**Odjemno mesto**« pomeni prevzemno predajno mesto na distribucijskem sistemu, na katerem

odjemalec odjema zemeljski plin, in na katerem se izvajajo meritve ali na drug način ugotavlja porabljena količina zemeljskega plina za odjemalca.

»**Višja sila**« pomeni nepričakovani dogodek, ki ga ni mogoče odpraviti ali se mu izogniti in zaradi katerega dobavitelj ali odjemalec ne moreta izpolnjevati svojih obveznosti, ki izvirajo iz veljavnih predpisov, splošnih pogojev ali pogodbe o dobavi.

## 3. POGODBA O DOBAVI

Dobavitelj in odjemalec s pogodbo o dobavi natančneje uredita vse elemente pogodbenega razmerja skladno z zahtevami Energetskega zakona, Zakona o varstvu potrošnikov in druge relevantne zakonodaje.

S pogodbo o dobavi se dobavitelj zaveže dobavljati zemeljski plin odjemalcu na eno ali več odjemnih mest, kot so natančno določena s pogodbo o dobavi, odjemalec pa se za dogovorjeno dobavo zemeljskega plina in morebitno dobavo dodatnega blaga ali storitev zaveže poravnati dobavitelju po cenah, kot so določene z veljavnimi ceniki.

Pogodba o dobavi je sklenjena v pisni ali elektronski obliki, v kolikor so izpolnjeni pogoji elektronskega poslovanja. Dobavitelj ob sklenitvi pogodbe o dobavi za odjemalca brezplačno uredi vse potrebno za izvedbo menjave dobavitelja na podlagi pooblastila danega s podpisom pogodbe o dobavi.

V kolikor odjemalec ni imetnik soglasja za priključitev, mora dobavitelju za veljavno sklenitev pogodbe o dobavi predložiti soglasje imetnika soglasja za priključitev, da lahko odjema zemeljski plin na njegovem odjemnem mestu.

S podpisom takega soglasja imetnik soglasja za priključitev izrecno prevzema solidarno odgovornost za poravnavo stroškov v zvezi z dobavo zemeljskega plina in vseh stroškov v zvezi z dostopom do sistema za to odjemno mesto. Dobavitelj lahko, iz naslova solidarne odgovornosti o pogodbenem odnosu, predvsem o neplačanih obveznostih in prekinitvi pogodbe o dobavi, obvešča tudi imetnika soglasja za priključitev. Morebitna sprememba odjemalca na odjemnem mestu v času trajanja pogodbe mora biti urejena v pisni obliki z aneksom k pogodbi in stopi v veljavo na dan zadnjega obračunanega stanja na odjemnem mestu, po tem ko je dobavitelj prejel podpisan ustrezen aneks k pogodbi. Dobavitelj si pridržuje pravico, da aneksa k pogodbi, s katerim se ureja sprememba odjemalca, ne sklene oziroma določi aneksa k pogodbi ne izvaja vse dokler niso poravnane vse finančne obveznosti, ki izhajajo iz naslova dobave zemeljskega plina na odjemnem mestu.

Dobavitelj bo zagotavljal dobavo zemeljskega plina in dobavo morebitnega dodatnega blaga ali storitev odjemalcu skladno z veljavnim Energetskim zakonom in na njegovi podlagi izdanimi podzakonskimi predpisi s temi splošnimi pogoji, ceniki in pogodbo o dobavi ter vsemi veljavnimi predpisi, ki urejajo pogodbeni odnos dobavitelja in odjemalca. V primeru nastopa višje sile sta dobavitelj in odjemalec oproščena izpolnitve svojih obveznosti, prevzetih s podpisom pogodbe o dobavi.

V takem primeru nobena pogodbeni stranka ni upravičena od nasprotne stranke zahtevati odškodnine ali pogodbene kazni zaradi neizpolnjevanja obveznosti razen, v kolikor pogodbeni stranka, ki se na višjo silo sklicuje, nasprotne stranke o nastopu in prenehanju višje sile ni obvestila nemudoma oziroma v najkrajšem možnem času.

## 4. CENA

Cene zemeljskega plina in dodatnega blaga ali storitev so določene v pogodbi o dobavi oz. s sklicevanjem na vsakokrat veljavni cenik dobavitelja za dobavo zemeljskega plina ter cenik dodatnega blaga in storitev in so začetne cene, ki veljajo do spremembe cen ter se spreminjajo skladno z določili teh splošnih pogojev, s čimer odjemalec izrecno in vnaprej soglaša.

Ne glede na prejšnji odstavek lahko dobavitelj zagotovi odjemalcu ugodnosti glede na njegovo boniteto, porabo, trajanje pogodbenega razmerja, način obračuna in drugih posebnosti poslovanja oziroma v okviru vsakokratne posamezne akcije pod pogojem, da bo odjemalec k njej veljavno pristopil v skladu z vsebino in pogoji posamezne akcije (s pristopno izjavo, novo pogodbo ali aneksom k obstoječi pogodbi). V tem primeru so vsebina, pogoji in cenik, objavljen v okviru posamezne akcije ter ostali dokumenti posamezne akcije sestavni del pogodbe o dobavi.

Cene zemeljskega plina so določene v €/kWh ter so v posameznih veljavnih cenikih prikazane sočasno brez in z vključenim davkom na dodano vrednost.

V ceno zemeljskega plina niso vključeni omrežnina oziroma cena za uporabo distribucijskega omrežja z morebitnimi dodatki ali prispevki, prispevek za energetske učinkovitost, okoljsko dajatev CO<sub>2</sub>, prispevek za spodbujanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih virov in soprodukcije z visokim izkoristkom, trošarina, davek na dodano vrednost ter morebitne druge javne dajatve, določene in objavljene skladno z veljavnimi predpisi. Na višino navedenih stroškov dobavitelj nima vpliva. Dobavitelj bo ob izstavitvi računa zaračunal navedene elemente v vsakokrat veljavni višini.

Trošarina je določena v zakonu, ki ureja trošarine oz. podzakonskih aktih, ostale dajatve in prispevki se obračunavajo v skladu z veljavno zakonodajo. Cena za uporabo omrežja (omrežnina) je določena v podzakonskih aktih in objavljena na spletni strani pristojnega operaterja distribucijskega omrežja.

Dobavitelj si pridržuje pravico do spremembe cenika, v kolikor se pogoji na trgu zemeljskega plina spremenijo. Pogodbeno dogovorjena cena velja do spremembe cenika razen, če s pogodbo o dobavi izrecno ni dogovorjeno drugače.

O spremembi cenika dobavitelj ustrezno obvesti odjemalca najmanj en (1) mesec dni vnaprej pred uveljavitvijo take spremembe, odjemalec pa lahko v roku enega meseca od spremembe cenika odstopi od pogodbe o dobavi na podlagi pisne odpovedi brez odpovednega roka in brez plačila pogodbene kazni. V kolikor odjemalec v roku enega meseca od spremembe cenika temu pisno ne ugovarja, se šteje, da je spremembo sprejel.

V kolikor sprememba cenika ne pomeni povišanja cene zemeljskega plina za odjemalca, zadostuje, da dobavitelj obvesti odjemalca o spremembi cene najmanj en (1) dan pred uveljavitvijo spremembe cenika. Dobavitelj odjemalca o spremembi cenika obvesti z objavo na njegovi spletni strani in z neposrednim pisnim obvestilom odjemalcu na naslov, kot ga je nazadnje dobavitelju sporočil odjemalec. Odjemalec soglaša, da pisno obvestilo o spremembi cenika šteje kot dodatek k pogodbi o dobavi.

Dobavitelj cene praviloma spremeni z začetkom obračunskega obdobja in odjemalec soglaša, da distribucijski operater posebej ne odčitava števca zaradi navedene spremembe cen.

V kolikor se spremeni katera izmed postavk, ki jih dobavitelj odjemalcu obračunava v skladu z zakonodajo in jih ne določa sam oz. nanje nima vpliva (omrežnina, trošarine, druge dajatve državi), sprememba teh cen ne more biti razlog za odpoved pogodbe o dobavi.

## 5. ZARAČUNAVANJE IN PLAČEVANJE

Dobavitelj odjemalcu zaračuna dobavljen zemeljski plin in morebitno dodatno blago in storitve z enotnim računom. Dobavitelj zaračuna odjemalcu dobavljen zemeljski plin za posamezno odjemno mesto na podlagi merilnih podatkov, ki jih dobavitelju posreduje distribucijski operater.

Dobavitelj odjemalcu račune praviloma izstavi enkrat mesečno za obdobje preteklega meseca. Dobavitelj si pridržuje pravico, da lahko več mesečnih računov izstavi skupaj, pri čemer čas izstavitve računov ne vpliva na plačilne pogoje posameznega računa. Distribucijski operater merilne podatke praviloma odbira enkrat letno, obračunsko obdobje pa je obdobje enega (1) leta, zato dobavitelj odjemalcu mesečne račune praviloma izstavlja na podlagi predvidene porabe.

Predvidena poraba odjemalca se določi na podlagi povprečnega odjema odjemalca v preteklem obračunskem obdobju. Predvidena poraba novega odjemalca se določi na podlagi podatkov, ki jih dobavitelju posreduje odjemalec.

Na podlagi merilnih podatkov distribucijskega operaterja dobavitelj pripravi poračun razlike med dejansko in predvideno porabo zemeljskega plina. Dobavitelj pripravi poračun tudi v primeru prenehanja pogodbe o dobavi. Morebitna pozitivna ali negativna razlika med dejansko in predvideno porabo zemeljskega plina se poračuna brezobrestno. Za pravilnost merilnih podatkov je skladno s predpisi odgovoren distribucijski operater.

V primeru nepravilnosti merilnih podatkov, odjemalec s podpisom pogodbe o dobavi pooblasti dobavitelja, da v njegovem imenu in za njegov račun z distribucijskim operaterjem uredi vse potrebno, da se nepravilnosti merilnih podatkov odpravijo skladno z veljavnimi predpisi.

Dobavitelj odjemalcu omogoča tudi zaračunavanje stroškov dobavljenega zemeljskega plina na podlagi samostojnega mesečnega odčitavanja in sporočanja števnih podatkov dobavitelju. V tem primeru mora odjemalec dobavitelju sporočiti števnico stanje med 26. in 29. dnevem za tekoči mesec. Kasneje posredovane števnice podatke dobavitelj ni dolžan upoštevati oziroma jih lahko upošteva pri obračunu za naslednji mesec.

V primeru, da ima odjemalec merilno napravo, ki omogoča daljinsko odčitavanje porabe in distribucijski operater dobavitelju sporoča podatke o dejanski mesečni porabi, dobavitelj odjemalcu obračuna mesečno dobavo po dejanski porabi.

Dobavitelj odjemalcu omogoča, da se storitve v zvezi z dobavo zemeljskega plina, ki mu jih nudi dobavitelj, in vsi ostali stroški v zvezi z dostopom do sistema, ki jih je odjemalec zavezan poravnati skladno z veljavnimi predpisi, zaračunajo sočasno z enim računom.

Dobavitelj odjemalcu izdaja enotni račun tako za dobavo zemeljskega plina in morebitno dodatno blago in storitve kot tudi za vse ostale dajatve predpisane s strani države, vključno s stroški v zvezi z dostopom do sistema, ki jih je odjemalec zavezan poravnati distribucijskemu operaterju.

V ta namen odjemalec izrecno soglaša, da dobavitelj omrežnino oziroma stroške uporabe omrežja poravnava v njegovem imenu in za njegov račun distribucijskemu operaterju skladno z veljavnimi predpisi, te stroške pa skladno z veljavnimi predpisi zaračuna odjemalcu. V kolikor odjemalec ne želi prejemati enotnega računa, mora na dobavitelja nasloviti pisno zahtevo za izdajo ločenih računov.

V primeru, da dobavitelj dobavlja zemeljski plin več odjemnim mestom odjemalca, odjemalcu praviloma izstavi en skupen račun s specifikacijo porabe po posameznih odjemnih mestih.

Na podlagi pisne zahteve odjemalca dobavitelj izda ločene mesečne račune za posamezna odjemna mesta. Za dobavo dodatnega blaga ali storitev dobavitelj odjemalcu nudi možnost plačila na broke. V kolikor se odjemalec pri nakupu dodatnega blaga ali storitev odloči za obročno odplačilo, se zaveže dobavitelju poravnati dobavljeno dodatno blago ali storitve po obrokih, katerih višina, število in skupni znesek, so natančno opredeljeni z veljavnimi ceniki. Vsak mesečni obrok zapade v plačilo v roku 15 (petnajst) dni od dneva izstavitve računa.

Odjemalec lahko kadarkoli predčasno odplača ostanek kupnine za dodatno blago ali storitve brez pogodbenih obresti in stroškov izdelave obračuna predčasnega odplačila kupnine.

Odjemalec s podpisom pogodbe o dobavi izrecno izjavlja, da ga je dobavitelj seznanil s pravico, da lahko pred sodiščem zahteva podaljšanje rokov za plačilo zamujenih obrokov in da sodišče taki odjemalčevi zahtevi lahko ugodi, kadar to opravičujejo okoliščine primera ter, če odjemalec zagotovi zavarovanje, da bo izpolnil obveznost in dobavitelj zaradi tega ne bo trpel škode. V primeru zamude plačila kakšnega izmed obrokov za dodatno blago, dobavitelj odjemalcu ne zaračuna nikakršne pogodbene kazni.

Računi izdani na podlagi pogodbe o dobavi zapadejo v plačilo v roku 15 (petnajst) dni od dneva izstavitve računa. V primeru zamude je dobavitelj upravičen zaračunati zakonske zamude

obresti od dneva zamude dalje do plačila. V tem primeru je dobavitelj upravičen tudi do povračila stroškov opominjanja in izterjave.

Prejeto plačilo najprej pokrije stroške izterjave, nato stroške opominjanja, zakonskih zamudnih obresti in na koncu glavnice. V primeru plačila iz tujine odjemalec krije celotne stroške takšne bančne transakcije. V kolikor se odjemalec z računom ne strinja, ga mora zavrniti v roku 8 (osmih) dni od dneva prejema računa. Kljub zavrnitvi je odjemalec dolžan poravnati nesporni del računa v dogovorjenem roku.

V kolikor odjemalec zamuja s plačilom 2 (dveh) zaporednih mesečnih računov za dobavljen zemeljski plin, lahko dobavitelj po predhodnem pisnem obvestilu odjemalcu prične izstavljanje zgolj račun za dobavljen zemeljski plin in dajatve, ki jih je dobavitelj skladno s predpisi dolžan zaračunavati odjemalcu, stroške uporabe omrežja oziroma omrežnino pa bo odjemalcu zaračunaval distribucijski operater.

V kolikor odjemalec zamuja s plačilom dveh (2) zaporednih mesečnih računov za dodatno blago ali storitve, lahko dobavitelj odstopi od pogodbe o dobavi in delu, ki se nanaša na dobavo dodatnega blaga ali storitev, ali pa zahteva od odjemalca, da plača ves preostanek kupnine v dodatnem roku 15 (petnajst) dni.

## 6. OBVEŠČANJE

Dobavitelj in odjemalec se bosta medsebojno pisno obveščala o vseh spremembah, ki vplivajo ali bi lahko vplivale na njuno razmerje, oblikovano na podlagi pogodbe o dobavi. Odjemalec bo dobavitelja pisno obvestil predvsem o spremembi imena, prebivališča, morebitni uvedbi postopka zaradi insolventnosti, morebitni spremembi podatkov o odjemnih mestih in drugih spremembah, ki bi lahko vplivale na izvrševanje pravic in obveznosti pogodbenih strank, in sicer v roku 8 (osem) dni od take spremembe, sicer se šteje, da se dobavitelju znani podatki niso spremenili, na njih temelječi računi in morebitna druga pisna obvestila dobavitelja pa se štejejo kot vsebinsko pravilna, pravilno dostavljena in sprejeta.

Odjemalec mora dobavitelju vsa obvestila poslati pisno po pošti ali elektronski pošti, in sicer na naslove, navedene v pogodbi o dobavi ali na spletni strani dobavitelja.

Odjemalec odgovarja za pravilnost, popolnost in resničnost vseh podatkov, posredovanih dobavitelju. Dobavitelj bo odjemalca obveščal ter mu pošiljal vso pošto, vključno z računi za dobavljen zemeljski plin in dodatno blago ali storitve po redni pošti na naslov, kot ga je nazadnje dobavitelju sporočil odjemalec.

Odjemalec se lahko odloči za prejemanje pošte in računov v elektronski obliki na elektronski naslov, kot ga je nazadnje sporočil dobavitelju. Kot zadnji sporočeni naslov ali elektronski naslov bo dobavitelj štel tisti naslov, ki ga je odjemalec navedel v pogodbi o dobavi oziroma v zadnjem pisnem obvestilu, s katerim je odjemalec dobavitelja obvestil o spremembi takega naslova. Dobavitelj bo odjemalca brezplačno obveščal tudi o porabi zemeljskega plina, značilnostih porabe in možnostih učinkovite rabe energije ter drugih zadevah skladno z veljavnimi predpisi.

Pregledne informacije v zvezi z omrežnino oziroma ceno za uporabo omrežja ter drugimi dajatvami, ki jih določi država v zvezi z dobavo zemeljskega plina in nanje dobavitelj nima vpliva, dobavitelj odjemalcu zagotovi z objavo na svoji spletni strani. Odjemalec dobavitelju pošilja vsa obvestila in drugo pošto po pošti ali po elektronski pošti, kot je podrobneje določeno v pogodbi o dobavi.

## 7. POOBLASTILO

Odjemalec s podpisom pogodbe o dobavi pooblašča dobavitelja, da v njegovem imenu in za njegov račun uredi vse potrebno v zvezi z odpovedjo pogodbe o dobavi z obstoječim dobaviteljem, kot tudi vsa vprašanja v zvezi z dostopom do sistema, sklepanjem ali spreminjanjem pogodbe o dostopu do sistema in pravilnostjo merilnih podatkov z distribucijskim operaterjem.

Odjemalec dobavitelju posreduje vse podatke, ki jih ta potrebuje za izvrševanje pooblastila, in poravnava vse morebitne stroške, ki nastanejo v zvezi z izvrševanjem takega pooblastila. Posredovani podatki morajo biti popolni, pravilni in resnični.

## 8. VARSTVO PODATKOV

Dobavitelj se zavezuje, da bo osebne podatke odjemalca varoval skladno z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov, odjemalec pa se zavezuje varovati tiste podatke dobavitelja, ki skladno z veljavno zakonodajo predstavljajo poslovno skrivnost dobavitelja. Osebne podatke bo dobavitelj obdeloval in zbiral s privolitvijo odjemalca, podano s podpisom pogodbe o dobavi, za namene izvajanja pravic in obveznosti iz pogodbe o dobavi, neposrednega trženja in tržnih analiz dobavitelja.

Odjemalec lahko v skladu z veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov kadar koli od dobavitelja (pisno z redno pošto ali po elektronski pošti) zahteva, da trajno ali začasno preneha uporabljati njegove osebne podatke za namene neposrednega trženja in tržnih analiz. Dobavitelj je dolžan v roku 15 dni od prejema takšne zahteve ustrezno preprečiti uporabo osebnih podatkov. Odjemalec se strinja, da dobavitelj posreduje njegove osebne podatke za izvajanje postopkov iz 7. točke splošnih pogojev in zakonsko upravičenim subjektom. Vse osebne podatke bo dobavitelj varoval v skladu z veljavnimi predpisi o varstvu osebnih podatkov.

## 9. POSTOPEK OBRAVNAVE PRITOŽB ODJEMALCEV

Dobavitelj in odjemalec si bosta vse morebitne nesporazume iz njunega pogodbenega razmerja prizadevala reševati po mirni poti in po potrebi s pomočjo imenovane neodvisne in nepristranske osebe v okviru postopka za obravnavo pritožb. Podrobnejše informacije o postopku obravnave pritožb, ki ga dobavitelj brezplačno nudi svojim odjemalcem, so dostopne na spletni strani dobavitelja. V kolikor mirna rešitev ne bo mogoča, bosta dobavitelj in odjemalec morebitni nesporazum predložila v reševanje stvarno pristojnemu sodišču v Ljubljani.

V primeru, da odjemalec meni, da raven kakovosti storitev iz sklenjene pogodbe o dobavi ni na ustrezni ravni, se lahko s pisnim obvestilom obrne na dobavitelja, ki bo pritožbo obravnaval skladno z veljavno zakonodajo. Dobavitelj bo v zakonskem roku odjemalcu pisno odgovoril. V primeru, da je bila pritožba utemeljena, bo dobavitelj tudi navedel predlog rešitve oz. morebitnega nadomestila. Dobavitelj skladno z veljavnimi predpisi zagotavlja postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki v zvezi z dobavo zemeljskega plina po veljavnem Energetskem zakonu pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek v skladu z določbami zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Reševanje sporov pri neodvisni osebi vključuje reklamacije na zaračunane cene, pritožbe, povezane s spremembo cene in splošnimi, posebnimi, akcijskimi in morebitnimi ostalimi pogoji poslo-

vanja, pritožbe v zvezi z veljavnostjo pogodbe, pritožbe povezane s postopkom zamenjave dobavitelja, in pritožbe, povezane s plačilnimi pogoji in cenami morebitnih dodatnih storitev.

Alternativno reševanje sporov skladno z Energetskim zakonom se nanaša zgolj na določila splošnih pogojev in pogodbe o dobavi. Predmet reševanja potrošniških sporov v energetiki niso spori o izmerjenih in zaračunanih količinah zemeljskega plina, nepravilno delovanje merilne naprave in določila sistemskih obratovalnih navodil (prekinitiv, kakovost, motnje pri dobavi, ipd.). V primeru, da se odjemalec ne strinja s predlogom dobavitelja oz. če domneva, da dobavitelj krši določila pogodbe o dobavi, lahko v skladu z določili Energetskega zakona v roku 30 dni poda pisмено pritožbo imenovani osebi, ki rešuje tovrstne spore in v zvezi z njimi tudi sprejema odločitve. Podrobnejše informacije o postopku obravnave pritožb, ki ga dobavitelj nudi svojim odjemalcem, so dostopne na spletni strani dobavitelja. Dobavitelj in odjemalec sta dolžna pri postopku reševanja pritožbe spoštovati pravila izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Dobavitelj za pristojnega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov priznava Evropski center za reševanje sporov (ECDR), Tomšičeva 6, Ljubljana, e-pošta: info@ecdr.si, tel. št.: 00386 8 20 56 590.

## 10. SPREMEMBA SPLOŠNIH POGOJEV

V primeru kakršnekoli spremembe splošnih pogojev, ki se nanaša na izpolnjevanje pogodbe z gospodinjiskim odjemalcem bo dobavitelj ustrezno obvestil odjemalca najmanj en (1) mesec vnaprej pred uveljavitvijo takšne spremembe.

V kolikor se odjemalec z nameravanimi spremembami iz prejšnjega odstavka splošnih pogojev ne strinja, lahko odstopi od pogodbe o dobavi v roku enega (1) meseca po uveljavitvi takšnih sprememb brez odpovednega roka in brez plačila pogodbene kazni. Odstop od pogodbe mora biti podan v pisni obliki. Če dobavitelj ne prejme pisne odpovedi odjemalca v navedenem roku, se šteje, da je odjemalec pristal na spremembe splošnih pogojev.

## 11. PRENEHANJE POGODBE

Pogodba o dobavi je sklenjena za nedoločen čas, razen, če se pogodbeni stranki izrecno ne dogovorita drugače. Odjemalec lahko odstopi od pogodbe o dobavi brez odpovednega roka, v kolikor s pogodbo o dobavi ni dogovorjeno drugače.

V primeru odstopa od pogodbe o dobavi v manj kot 1 (enem) letu po njeni sklenitvi, odjemalec nosi vse pogodbene dogovorjene posledice, kot je na primer pogodbena kazen.

Ne glede na določbo prejšnjega odstavka lahko odjemalec odstopi od pogodbe o dobavi v 14 (štirinajstih) dneh po sklenitvi pogodbe o dobavi brez plačila pogodbene kazni, odškodnine, nadomestila ali kakršnegakoli drugega plačila zaradi predčasnega odstopa od pogodbe, odjemalec pa je dolžan dobavitelju vrniti nepoškodovano dodatno blago, dobavljeno na podlagi pogodbe o dobavi.

Dobavitelj lahko odstopi od pogodbe o dobavi, v kolikor odjemalec krši določbe splošnih pogojev in pogodbe o dobavi, in sicer v roku 15 (petnajst) dni po pisnem opominu na izpolnjevanje obveznosti in o tem obvesti distribucijskega operaterja. Pri tem ni nujno, da datum odpovedi sovpada z datumom odklopa oz. spremembe dobavitelja. V tem primeru je dolžan odjemalec dobavitelju plačati vse stroške iz naslova prodanega zemeljskega plina po datumu odpovedi do dejanske zamenja-

ve dobavitelja ter stroške, ki bi zaradi odpovedi pogodbe morebiti nastali distribucijskemu operaterju. Hkrati lahko dobavitelj od odjemalca terjati vsoto, zaradi predčasne odpovedi nastalo škodo.

V primeru prenehanja te pogodbe o dobavi mora dobavitelj vrniti odjemalcu vse prejete obroke za dobavljeno dodatno blago z zakonskimi zamudnimi obrestmi do dneva, ko jih je prejel, in mu povrniti nujne stroške, ki jih je imel za dobavljeno dodatno blago. Odjemalec pa mora dobavitelju vrniti dodatno blago v stanju, v kakršnem je bilo tedaj, ko mu je bilo izročeno, in mu dati povračilo za njegovo uporabo vse do prenehanja te pogodbe o dobavi.

Ne glede na določbo prejšnjega odstavka se dobavitelj in odjemalec lahko dogovorita, da v primeru prenehanja te pogodbe o dobavi odjemalec obdrži dobavljeno blago in poravnava v enkratnem znesku preostanek kupnine za dodatno blago.

V vsakem primeru se dobavitelj in odjemalec v primeru prenehanja pogodbe o dobavi v zvezi z nakupom dodatnega blaga lahko dogovorita, da pogodba o dobavi v delu, ki se nanaša na dobavo dodatnega blaga, velja še naprej, tako da odjemalec obdrži dobavljeno blago in hkrati nadaljuje s plačilom dogovorjenih obrokov.

Odjemalec je dolžan poravnati dobavitelju vse obveznosti, ki nastanejo na podlagi pogodbe o dobavi, in tudi tiste, ki nastanejo po prenehanju pogodbe o dobavi vse do izvršitve menjave dobavitelja s strani distribucijskega operaterja, v kolikor prenehanje pogodbe o dobavi in izvršitev menjave s strani distribucijskega operaterja ne sovpadata.

Odjemalec se zaveže poravnati vse stroške v zvezi z dobavo zemeljskega plina, ki ga bo dobavitelj dobavil po prenehanju pogodbe o dobavi in pred izvršitvijo menjave dobavitelja s strani distribucijskega operaterja, na katero dobavitelj nima vpliva, skladno z veljavnim cenikom dobavitelja, ki velja v času dobave zemeljskega plina po prenehanju pogodbe o dobavi.

## 12. KONČNE DOLOČBE

Za urejanje medsebojnih obveznosti in pravic dobavitelja ter odjemalca, ki niso urejene s splošnimi pogoji in pogodbo o dobavi, se uporabljajo določila vsakokrat veljavnega Energetskega zakona in predpisov, izdanih na podlagi tega zakona, določila zakonov s področja obligacijskih razmerij, stanovanjskih razmerij, stvarnopravnih razmerij, varstva potrošnikov in drugih predpisov, ki urejajo pogodbene odnose.

Te splošne pogoje izdaja RWE Ljubljana, energetske storitve, d.o.o. in se objavijo na spletni strani dobavitelja: [www.rwe.si](http://www.rwe.si).

Ti splošni pogoji pričnejo veljati z dnem Ljubljana, 1.9.2017

Ljubljana, 31.8.2017

RWE Ljubljana, energetske storitve, d.o.o.