

SPLOŠNI POGODBENI POGOJI O DOBAVI ELEKTRIČNE ENERGIJE ZA GOSPODINJSKE ODJEMALCE

1. UVODNE DOLOČBE

1.1. Splošni pogodbeni pogoji o dobavi električne energije za gospodinjske odjemalce (v nadaljevanju: SPP) sprejeti s strani Petrol, Slovenska energetska družba, d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: dobavitelj) imajo značaj pogodbe o dobavi električne energije (v nadaljevanju: pogodba o dobavi), so sestavni del pogodbe o dobavi, jo dopolnjujejo in podrobneje opredeljujejo pravice ter obveznosti strank, ki iz nje izhajajo.

1.2. Uporabljeni pojmi imajo enak pomen, kot jih določa vsakokrat veljavni Zakon o oskrbi z električno energijo in podzakonski predpisi s področja energetike.

1.3. V primeru neskladja med določili SPP in pogodbe o dobavi prevladajo določila pogodbe o dobavi.

1.4. Odjemalec po pogodbi o dobavi in po teh SPP je lahko le gospodinjski odjemalec, to je odjemalec, ki kupuje električno energijo za lastno rabo v gospodinjstvu, in ne vključuje trgovskih ali poklicnih dejavnosti.

1.5. Dobavitelj zagotavlja storitve iz pogodbe o dobavi v skladu z določili vsakokrat veljavnega Zakona o oskrbi z električno energijo in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktov.

1.6. Dobavitelj se obvezuje:

- zagotavljati dogovorjeno količino električne energije, razen v primeru višje sile in izpadov, na katere dobavitelj ne more vplivati;
- brezplačno izvesti postopek zamenjave dobavitelja oz. (pod)bilančne skupine;

- na podlagi pooblastila izpeljati postopek za uveljavitev dostopa do omrežja pri distribucijskem operaterju;
- posredovati distribucijskemu operaterju vse podatke o spremembah pri odjemalcu, ki mu jih je ta sporočil;
- odjemalce na računih in svoji spletni strani www.petrol.si obveščal o strukturi proizvodnih virov;
- zagotavljati kakovost drugih storitev iz pogodbe, skladno z veljavno zakonodajo, temi SPP in pogodbo o dobavi;
- z odjemalcem dogovoriti nadomestilo oziroma povračilo, če ni dosežena raven storitev po pogodbi o dobavi. Višino nastalega nadomestila oziroma povračila stranki določita skladno z zakoni ter predpisi, ki urejajo predmet pogodbe o dobavi.

1.7. Ustrezno kakovost električne energije in nemoteno dobavo bo neodvisno od pogodbe o dobavi in SPP zagotovil distribucijski operater v skladu z veljavno zakonodajo. Dobavitelj v nobenem primeru ne odgovarja za obveznosti distribucijskega operaterja.

2. OBRAČUN IN MERJENJE DOBAVLJENE ELEKTRIČNE ENERGIJE

2.1. Merilno mesto/merilna točka je mesto, kjer se meri odjemalcu dobavljena električna energija.

2.2. Za obračun dobavljene električne energije se uporabljajo podatki, registrirani na merilni napravi merilnega mesta/merilne

točke. Odjemalcu se opravlja odčitavanje merilne naprave in obračun električne energije v skladu z vsakokrat veljavnimi splošnimi akti, izdanimi s strani distribucijskega operaterja, na katerega distribucijski sistem je odjemalec priključen in so objavljeni na spletni strani Agencije za energijo na naslovu www.agen-rs.si.

2.3. Za zapoznele ali nenatančne obračune, ki so posledica razlogov na dobaviteljevi strani, ima odjemalec pravico podati pisno zahtevo za plačilo nadomestila ter povračilo morebiti nastale materialne škode, ki jo je dolžan dokumentirano izkazati.

2.4. V primeru, da merilno mesto odjemalca ne omogoča daljinskega odčitavanja, se električna energija odjemalcu obračuna s sistemom akontacij. Električno energijo bo dobavitelj v tem primeru obračunal najmanj enkrat letno, in sicer na podlagi odčitka števca, v vmesnem času pa bo odjemalcu izstavljal račune za koledarske mesece na podlagi predvidene porabe. Znesek računa ali dobropisa, izdanega na podlagi letnega obračuna predstavlja razliko med zneskom za dejansko porabljeno električno energijo ter med obračunskim obdobjem že zaračunanimi zneski. Dobavitelj in odjemalec se lahko dogovorita tudi za možnost neakontacijskega obračuna.

2.5. Vsa razmerja v zvezi z odčitki števca odjemalec ureja neposredno z distribucijskim operaterjem

3. CENE IN PLAČILNI POGOJI

3.1. Dobavitelj bo odjemalcu zaračunal dobavljene količine električne energije in cene stroškov poslovanja

dobavitelja, enkrat mesečno, skladno z vsakokratno veljavnima cenikoma dobavitelja za električno energijo in Cenikom storitev, ki sta objavljena na spletnem naslovu www.petrol.si. Cena električne energije je določena kot neto cena ter ne vključuje: (i) davka na dodano vrednost (DDV), (ii) stroškov za uporabo elektroenergetskih omrežij, dodatkov in prispevkov k uporabi elektroenergetskih omrežij, (iii) trošarine na električno energijo in (iv) morebitnih drugih dajatev, določenih s strani države, ki se na računu zaračunajo ločeno.

3.2. Razen če je izrecno drugače navedeno v pogodbi o dobavi, odjemalec s podpisom pogodbe o dobavi soglašata, da mu dobavitelj račune izdaja in pošilja v e-obliki skladno z vsakokrat veljavnimi dobaviteljevimi Splošnimi pogoji za poslovanje z e-računom.

3.3. Dobavitelj bo odjemalcu zaračunal na enotnem računu, v imenu in za račun distribucijskega operaterja, tudi omrežnino, in sicer enkrat mesečno na računu za dobavljeno električno energijo.

3.4. Omrežnina je določena v podzakonskih aktih in je objavljena na spletni strani Agencije za energijo na naslovu www.agen-rs.si.

3.5. Dobavitelj lahko odjemalcu zaračuna tudi cene dodatnih storitev in mesečno nadomestilo za pokrivanje dela stroškov poslovanja, razvoja in digitalizacije za vsako merilno mesto/merilno točko, za katero je sklenjena pogodba o dobavi. Cene dodatnih storitev in stroška poslovanja ter podpore obračunu, dobavitelj objavi na svoji spletni strani www.petrol.si.

3.6. Rok plačila vseh finančnih obveznosti za odjemalce je 25. dan v mesecu za pretekli mesec.

3.7. Če je odjemalec v zamudi s plačili, mu dobavitelj lahko zaračuna zakonske zamudne obresti, stroške opominjanja in stroške izterjave.

3.8. V primeru, da imata odjemalec in dobavitelj sklenjeno tudi pogodbo o uporabi Petrol klub plačilne kartice zvestobe, pogodbo o dobavi zemeljskega plina ali drugo ustrezno pogodbo, bo dobavitelj, za navedene storitve izdal združen mesečni račun, na katerem bo razvidna posamezna postavka obveznosti. Odjemalec ima možnost, da dobavitelju naknadno sporoči, da ne želi prejemati združenega računa.

3.9. Če odjemalec izpolni Soglasje za direktno bremenitev SEPA, pooblašča dobavitelja, da posreduje navodila za bremenitev odjemalčevega plačilnega računa, v okviru plačil odjemalčevih obveznosti po računih. Dobavitelj ne jamči, da bo banka ravnala v skladu s pooblastilom. Odjemalec se zaveda, da lahko banka storitev direktne bremenitve zaračunava oziroma jo izvaja v skladu z lastnimi splošnimi pogoji poslovanja.

3.10. Če tretja oseba pristopi k dolgu odjemalca, bo dobavitelj namesto odjemalcu račune oz. obvestila pošiljal tej osebi, pri čemer mora za uspešen pristop k dolgu smiselno tudi pristopnik k dolgu izpolnjevati pogoje za sklenitev pogodbe o dobavi. Če pristopnik k dolgu ne izpolni svojih obveznosti, lahko dobavitelj zahtevek za plačilo pošlje neposredno odjemalcu ter odstopi od pogodbe o dobavi.

4. OBVEŠČANJE

4.1. Odjemalec mora dobavitelja o spremembah podatkov, pomembnih za izvajanje pravic in obveznosti iz te pogodbe o dobavi, pisno obvestiti najkasneje v 8 dneh po nastali spremembi, sicer se šteje, da se dobavitelju znani

podatki niso spremenili, na njih temelječi računi in morebitna druga pisanja dobavitelja pa se štejejo kot vsebinsko pravilna, pravilno dostavljena in sprejeta. Dobavitelj bo kot aktualne podatke štel zadnje kontaktne podatke, ne glede na to ali so bili sporočeni v zvezi s pogodbo o dobavi ali drugo pogodbo sklenjeno z dobaviteljem. Odjemalec je dobavitelju odgovoren za morebitno škodo, ki bi dobavitelju nastala zaradi opustitve dolžnega obvestila.

4.2. V primeru menjave dobavitelja na merilnem mestu/merilni točki, se odjemalec zavezuje, redno oziroma v najkrajšem možnem času, dobavitelju posredovati vse potrebne informacije, ki so pomembne in bi lahko vplivale na izvajanje pogodbe o dobavi. V primeru sklenitve pogodbe o dobavi za merilno mesto/merilno točko, se odjemalec zavezuje obvestiti dobavitelja o predvidenem odklopu, ki je posledica odstopa od pogodbe o dobavi s strani prejšnjega odjemalca in vseh ostalih (morebitnih) spremembah, vezanih na menjavo dobavitelja ali prenehanje do tedaj veljavne pogodbe o dobavi, in sicer najmanj 8 dni pred predvidenim odklopom merilnega mesta/merilne točke. Dobavitelj odjemalcu ne odgovarja za škodo, ki odjemalcu nastane, če odjemalec dobavitelja o prenehanju do tedaj veljavne pogodbe o dobavi ne obvesti pravočasno. Zaradi neažurnega obveščanja odjemalca dobavitelj odjemalcu tudi ni dolžan kriti stroškov morebitnega odklopa.

4.3. Dobavitelj bo sprejemal obvestila in zahteve odjemalca pisno, na sedež dobavitelja ali na e-naslov podpora.strankam@petrol.si, razen če posamezni del

pogodbe o dobavi ali teh SPP ne določa drugače.

4.4. Dobavitelj se zavezuje, da bo o spremembah SPP, ki se nanašajo na izpolnjevanje pogodbe o dobavi, odjemalce obvestil brezplačno, z obvestilom ob posredovanem računu ali z drugim ustreznim pisnim obvestilom. V primeru spremembe cen električne energije, ki lahko pomenijo povišanje plačila za električno energijo odjemalca, za katerega veljajo SPP, dobavitelj odjemalca obvesti z obvestilom na računu ali drugem ustreznem pisnem obvestilu, na katerem mora biti naveden dan uveljavitve spremembe cen. Dobavitelj mora o navedenih spremembah odjemalca obvestiti najmanj en mesec pred njihovo uveljavitvijo. Zaradi opisanih sprememb lahko odjemalec, v enem mesecu po začetku veljavnosti sprememb, brez odpovednega roka in brez plačila pogodbene kazni, odstopi od pogodbe o dobavi. Dobavitelj o tej možnosti odjemalca seznaniti na obvestilu.

5. REKLAMACIJE

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

5.2. Podrobnejše informacije v zvezi z obravnavo pritožb, so dostopne na spletni strani www.petrol.si.

6. REŠEVANJE SPOROV

6.1. Dobavitelj in odjemalec si bosta prizadevala vse morebitne spore, ki bi nastali med pogodbenima strankama v zvezi s pogodbo o dobavi, reševati sporazumno. V primeru, da to ni mogoče, je za reševanje spora pristojno sodišče, ki je krajevno pristojno, skladno z veljavno zakonodajo.

6.2. Dobavitelj, skladno z določili Zakona o oskrbi z električno energijo, gospodinjstvom odjemalcem zagotavlja postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki ga izvaja Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva 6, Ljubljana, e-naslov info@ecdr.si, telefonska številka 08 205 65 90. Postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki se izvaja v skladu s Pravili ECDR o postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

7. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

7.1. Dobavitelj obdeluje osebne podatke v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: Splošna uredba o varstvu podatkov) in nacionalnimi predpisi o varstvu osebnih podatkov.

7.2. Za sklenitev pogodbe o dobavi mora odjemalec posredovati dobavitelju svoje osebne podatke: ime, priimek, naslov bivališča, datum rojstva, davčno številko, številko mobilnega telefona ter merilnega mesta/merilne točke.

7.3. Dobavitelj bo obdeloval navedene podatke za namen:

- Kontaktiranja odjemalca za potrebe nemotene uporabe blaga ali storitev, ki so predmet teh SPP,
- Zagotavljanja blaga ali storitev, ki so predmet SPP in sklenitve pogodbe z odjemalcem,
- Registracije odjemalca, izvajanja in pregledovanja plačilnih transakcij, morebitnih neskladnosti pri izvrševanju plačil ter s tem povezanih zlorab in drugih kršitev teh SPP.

7.4. Dobavitelj bo obdeloval navedene podatke za druge namene, pod pogojem, da je odjemalec za takšne druge namene obdelave podatkov podal pisno soglasje:

- Profiliranje odjemalcev za pripravo prilagojenih ponudb svojega blaga in storitev prek z uporabo e-naslava, SMS, MMS, telefona ali klasične pošte.
- Za neposredno trženje glede ponudb blaga in storitev, akcijskih prodajah, ugodnostih, ter drugih sprememb oz. novosti.
- Izvajanje tržnih raziskav o kvaliteti izdelkov in storitev ter potrebah po dodatnih izdelkih ali storitvah.

7.5. V primeru, da se osebni podatki iz prvega odstavka točke 7.2 spremenijo, mora odjemalec sporočiti dobavitelju spremembo v roku 30 dni od njenega nastanka, in sicer pisno na e-naslov podpora.strankam@petrol.si ali po pošti na naslov: Petrol, Slovenska energetska družba d.d., Dunajska c. 50, Ljubljana ali prek dobaviteljeve spletne strani oziroma prek Petrolove aplikacije. Dobavitelj bo spremembo podatkov upošteval najkasneje v roku 15 dni od dne prejema pisnega obvestila. Odjemalec lahko kadarkoli zahteva potrditev, ali dobavitelj obdeluje njegove osebne

podatke ter seznanitev s temi osebnimi podatki, ima pravico, da te osebne podatke prejme in pravico, da jih posreduje drugemu upravljavcu.

Odjemalec lahko zahteva omejitev obdelave osebnih podatkov, ugovarja obdelavi osebnih podatkov ter avtomatiziranemu sprejemanju posameznih odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, preklične dana soglasja za različne namene obdelave, zahteva popravke oz. dopolnitve ali izbris osebnih podatkov. Vse navedene pravice lahko uveljavlja pod pogoji in v obsegu iz 15. do 22. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov.

7.6. Ne glede na uveljavitev pravic iz prejšnjega odstavka, se bodo osebni podatki morda obdelovali v okviru morebitnih ostalih danih privolitvev ter v primeru, da za obdelavo obstaja skladno s 6. členom Splošne uredbe o varstvu podatkov druga pravna podlaga, v okviru te podlage. Zahtevo za uveljavitev pravic iz prvega odstavka te točke, lahko odjemalec izvede s pisno zahtevo, poslano na naslov PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, s pripisom »za DPO«.

7.7. Dobavitelj bo v primeru uveljavljanja odjemalčevih pravic glede ugovora obdelave podatkov, preklica soglasja, zahteve po omejitvi obdelave ali izbrisu osebnih podatkov, ki imajo za posledico preprečevanje obveščanja odjemalca, preprečil obveščanje najkasneje v roku 15 dni od prejema ugovora oziroma spremembe nastavitvev odjemalca, vendar v primeru, da je bila kampanja za obveščanje pripravljena pred obdelavo ugovora oziroma spremembe nastavitvev, obstaja možnost, da bo odjemalec kljub temu prejel še zadnje obvestilo. Uveljavljanje

ostalih pravic bo dobavitelj zagotavljal v rokih, zahtevanih z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov.

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

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

Dobavitelj osebne podatke obdeluje do izpolnitve namena obdelave oziroma v okviru zastaralnih rokov za obveznosti, ki bi lahko izvirale iz obdelave teh osebnih podatkov. V primerih, ko je rok hrambe osebnih podatkov določen z zakonom, dobavitelj te osebne podatke hrani v skladu z zakonsko zapovedjo. Osebni podatki, ki so pridobljeni na podlagi soglasij, pa se hranijo do preklica.

7.10. Več o obdelavi osebnih podatkov s strani dobavitelja najdete v Politiki zasebnosti Petrol d.d., Ljubljana, objavljeni na spletni strani www.petrol.si/gdpr/politika-zasebnosti oziroma dostopni na prodajnih mestih dobavitelja.

8. DOSTOP DO MERILNEGA MESTA

8.1. Odjemalec se zavezuje, da bo pooblaščenim osebam distribucijskega operaterja omogočil brezplačen in neoviran dostop do merilnega mesta.

9. ODSTOP IN ODPOVED POGODBE

9.1. Dobavitelj lahko odpove pogodbo z redno odpovedjo brez navajanja razloga z odpovednim rokom 30 dni.

9.2. V primeru, da odjemalec ne plača vseh obveznosti iz pogodbe o dobavi, niti po preteku roka za plačilo, določenega v opominu, ki pa ne sme biti krajši od 15 dni, lahko dobavitelj brez odpovednega roka odstopi od pogodbe o dobavi, če je na to opozoril odjemalca. Dodatno lahko dobavitelj brez odpovednega roka odstopi od pogodbe o dobavi tudi v primeru, če so podatki, zagotovila in izjave, ki jih je odjemalec posredoval dobavitelju v zvezi sklenitvijo ali izvajanjem pogodbe o dobavi, neresnični, nepravilni, nepopolni ali zavajajoči v katerem koli bistvenem delu.

9.3. Odjemalec lahko odstopi od pogodbe o dobavi brez plačila pogodbene kazni, odškodnine, nadomestila ali kakršnega koli drugega plačila iz naslova odstopa od pogodbe o dobavi pred določenim rokom, če odpoved začne učinkovati najmanj eno leto po začetku izvajanja pogodbe o dobavi.

9.4. Odjemalec lahko zaradi menjave dobavitelja odstopi od pogodbe brez odpovednega roka. Če odstop učinkuje prej kot eno leto po začetku izvajanja pogodbe o dobavi oziroma aneksa k pogodbi ali akcijske ponudbe, ki je podlaga za pogodbeno vezavo odjemalca, je odjemalec dolžan dobavitelju povrniti prejeto ugodnost, to je

razliko med pogodbeno dogovorjeno ceno in ceno po ceniku, ki bi veljala za odjemalca, če ne bi bila sklenjena pogodba o dobavi, oziroma aneks ali ne bi bila sprejeta akcijska ponudba, kot tudi dobroimetje, ki ga je s tem v zvezi odjemalec prejel na Petrol klub kartico. Sam postopek odstopa je brezplačen.

9.5. Določba iz prejšnjega odstavka ne velja, če je pogodba razdrta zaradi smrti odjemalca. Prav tako določba iz prejšnjega odstavka ne velja, če odjemalec z dobaviteljem ob prekinitvi pogodbe sklene novo pogodbo o dobavi istega energenta na drugem merilnem mestu/merilni točki.

9.6. V primeru, da se pogodba o dobavi sklepa na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov dobavitelja, se za določitev pravic in obveznosti odjemalcev (vključno s pravico do odstopa od pogodbe) uporabljajo tudi določila vsakokrat veljavnih Krovnih splošnih pogojev poslovanja pri sklepanju pogodb na daljavo ter Krovnih splošnih pogojev poslovanja pri sklepanju pogodb zunaj poslovnih prostorov, objavljenih na spletni strani www.petrol.si.

9.7. Odstop od pogodbe morata pogodbeni stranki poslati v pisni obliki. V primeru, da odjemalec pogodbo o dobavi odpoveduje preko elektronske pošte, mora odpoved poslati z elektronskega naslova, ki ga je navedel v pogodbi o dobavi. Dobavitelj o odstopu od oziroma odpovedi pogodbe o dobavi obvesti distribucijskega operaterja.

10. KONČNE DOLOČBE

10.1. Za urejanje medsebojnih pravic in obveznosti, ki niso dogovorjene s pogodbo o dobavi, se uporabljajo določila vsakokrat veljavnega Zakona

o oskrbi z električno energijo in predpisov, izdanih na temelju tega zakona, določila vsakokrat veljavnega Obligacijskega zakonika, vsakokrat veljavnega Stvarno-pravnega zakonika, vsakokrat veljavnega Stanovanjskega zakona in drugih predpisov, ki vplivajo na odnos med pogodbenima strankama.

10.2. Vsi podatki po pogodbi o dobavi in podatki, ki iz nje izvirajo, so poslovna skrivnost.

10.3. SPP se objavijo na spletni strani dobavitelja, na naslovu www.petrol.si, veljati in uporabljati pa se pričnejo z dnem 24. 7. 2024 in z dnem pričetka uporabe v razmerju do odjemalcev, ki so gospodinjski odjemalci, nadomeščajo prej veljavne Splošne pogoje o dobavi električne energije za gospodinjske odjemalce in male poslovne odjemalce, ki so veljali od dne 26. 01. 2023 do preklica.

PETROL d.d., Ljubljana