

interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina v okviru katerega dobavitelj v primeru nestrinjanja gospodinjstva odjemalca z odločitvijo o reklamaciji zagotavlja pregleden, enostaven in brezplačen postopek za obravnavo pritožb gospodinjstev odjemalcev v zvezi z izvajanjem pogodb zemeljskega plina.

9.6 Pritožba se odda na združenje, in sicer na elektronski naslov info@giz-dzp.si ali pisno na naslov: Gospodarsko interesno združenje za distribucijo zemeljskega plina, g.i.z., Verovškova 62, 1000 Ljubljana.

9.7 O pritožbi bo odločala s strani združenja imenovana neodvisna oseba. Pravila v zvezi z imenovanjem osebe za obravnavo pritožb in s postopkom za obravnavo pritožb so dosegljiva na spletnih straneh združenja (www.giz-dzp.si).

10. Odstop od pogodbe

10.1 V primeru, da odjemalec grobo krši določila pogodbe, ali ne plača vseh obveznosti, dogovorjenih s pogodbo, niti po preteku roka za plačilo, določenega v opominu, lahko dobavitelj po predhodnem pisnem obvestilu takoj odstopi od pogodbe.

10.2 Odjemalec, ki na vseh odjemnih mestih skupaj letno odjema manj kot 70.000 m³ zemeljskega plina, lahko odstopi od pogodbe zaradi zamenjave dobavitelja, spremembe lastništva odjemnega mesta ali odklopa od distribucijskega omrežja na lastno željo. Odjemalec mora poravnati vse finančne obveznosti, nastale do dneva prenehanja pogodbe za ta odjemna mesta.

11. Trajanje in odpovedni rok

11.1 Odpoved pogodbe je možna le v pisni obliki s priporočeno pošto, oziroma na drugi z dobaviteljem dogovorjen pisni način.

11.2 Gospodinjstvi odjemalec lahko odstopi od pogodbe brez plačila pogodbene kazni, odškodnine, nadomestila ali kakršnega koli drugega plačila iz naslova odstopa od pogodbe pred določenim rokom, če odpoved začne učinkovati najmanj eno leto po sklenitvi pogodbe.

11.3 Zaradi menjave dobavitelja lahko gospodinjstvi odjemalec odstopi od pogodbe brez odpovednega roka. Če v primeru iz prejšnje točke odstop učinkuje prej kot eno leto po sklenitvi pogodbe, nosi odjemalec posledice, ki jih za predčasni odstop od pogodbe določa pogodba.

11.4 Če je pogodba odjemalca, pri katerem letni odjem na vseh odjemnih mestih skupaj presega 70.000 m³ zemeljskega plina sklenjena za nedoločen čas, lahko vsaka od pogodbenih strank do 30. septembra tekočega koledarskega leta pisno odpove pogodbo za naslednje koledarsko leto. Če odjemalec odpove pogodbo za tekoče koledarsko leto do navedenega datuma in ob tem ne gre za spremembo Splošnih pogodbenih pogojev ali spremembo cen s strani dobavitelja, mora dobavitelju plačati nadomestilo za povzročeno škodo. Če ni v pogodbi drugače določeno, znaša nadomestilo za povzročeno škodo zaradi neprevzetega zemeljskega plina 5 % predvidene letne pogodbene vrednosti, ugotovljene na osnovi pogodbenih količin in veljavne cene.

12. Tveganja in odgovornost

12.1 Vsa tveganja in odgovornost za varno in racionalno rabo zemeljskega plina, ki je bil prevzet na odjemnem mestu, nosi odjemalec.

12.2 V primeru, da odjemalec dobavitelju ne omogoči brezplačnega in neoviranega dostopa do merilnega mesta, dobavitelj ne prevzema odgovornosti za škodo, ki bi zaradi tega nastala.

13. Skrbništvo in obveščanje

13.1 Odjemalec mora dobavitelja o spremembah podatkov, pomembnih za izvajanje pravic in obveznosti iz pogodbenega razmerja, zlasti o lastništvu/najemništvu, spremembi imena/naziva, prebivališča/sedeža, uvedenem postopku izvršbe zaradi dolgov, prisilni poravnavi, stečaju, likvidaciji in podobno pisno obvestiti najkasneje v osmih dneh po nastali spremembi, sicer je dobavitelju odškodninsko odgovoren in dobavitelj lahko odstopi od pogodbe. Če odjemalec ne sporoči zgoraj navedenih sprememb v zgoraj določenem roku, se računi in druga sporočila, poslana odjemalcu na ime in naslov, ki sta navedena v pogodbi, smatrajo za prejeta.

14. Višja sila

14.1 Dobavitelj in odjemalec sta prosta odgovornosti, če dokažeta, da škoda izvira iz vzroka, ki ga ni bilo mogoče predvideti, se mu izogniti ali ga odvrniti.

14.2 Za višjo silo se štejejo tudi izredno zmanjšanje dobav zemeljskega plina v Republiki Sloveniji, izredno povečanje porabe zemeljskega plina zaradi izjemno nizkih temperatur in

prekinitev ali omejitev dobave plina zaradi poškodb oziroma večjih tehničnih okvar na prenosnem ali distribucijskem omrežju zemeljskega plina do odjemnega mesta, ki imajo za posledico zmanjšanje ali zaustavitev dobav pogodbenih količin plina. Ob nastopu teh okoliščin je odjemalec dolžan, da v skladu s pozivom dobavitelja in v okviru določb Energetskega zakona (EZ-1) zmanjša ali povsem prekrine prevzem zemeljskega plina.

14.3 Nastop višje sile oprošča dobavitelja ali odjemalca dolžnosti do izpolnitve obveznosti iz pogodbe za čas trajanja višje sile, prav tako ju oprošča obveznosti plačil odškodnin zaradi neizpolnjevanja obveznosti v času trajanja višje sile. O nastopu ali prenehanju višje sile je stranka, ki se nanjo sklicuje, dolžna nemudoma po telefonu, telefaksu, spletni strani ali sredstvih javnega obveščanja obvestiti nasprotno stranko. Enak učinek ima tudi obvestilo operaterja prenosnega omrežja ali ODS.

15. Končne določbe

15.1 Dobavitelj bo o vsaki spremembi Splošnih pogodbenih pogojev odjemalca ustrezno obvestil najmanj 1 mesec pred uveljavitvijo spremembe. Kot ustrezno obvestilo se šteje objava na spletni strani dobavitelja in pripis o tem na naslednjem računu dobavitelja ali poseben dopis ali obvestilo po elektronski pošti. Če se odjemalec ne strinja s spremembami, lahko v roku 15 dni od prejema obvestila o spremembah odstopi od pogodbe in zamenja dobavitelja. Pri tem mora ravnati skladno z Uredbo o delovanju trga z zemeljskim plinom. V času od dneva spremembe Splošnih pogodbenih pogojev do sklenitve pogodbe z novim dobaviteljem bo obstoječi dobavitelj odjemalcu dobavljal zemeljski plin po spremenjenih Splošnih pogodbenih pogojih. Če dobavitelj ne prejme pisne odpovedi odjemalca v navedenem roku, se šteje, da je odjemalec pristal na spremembo Splošnih pogodbenih pogojev. Gospodinjstvi odjemalec lahko zaradi spremembe Splošnih pogodbenih pogojev odstopi od pogodbe v enem mesecu po začetku veljave spremenjenih Splošnih pogodbenih pogojev.

15.2 Za urejanje medsebojnih obveznosti in pravic dobavitelja ter odjemalca, ki niso urejene s Splošnimi pogodbenimi pogoji in pogodbo, se uporabljajo določila Energetskega zakona (EZ-1) in predpisov, izdanih na podlagi tega zakona, določila Obligacijskega zakonika in drugi predpisi, ki urejajo pogodbene odnose. Smiselno se uporabljajo vse morebitne spremembe in dopolnitve navedenih pravnih predpisov.

15.3 Odjemalec pooblašča dobavitelja ter dovoljuje, da se njegovi osebni podatki zbirajo, hranijo, obdelujejo, uporabljajo in posredujejo v zvezi z vsemi postopki dobavitelja ter da se resničnost in spremembe osebnih podatkov preverja pri pristojnih organih. Vse osebne podatke bo dobavitelj varoval v skladu z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

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

15.5 S sklenitvijo pogodbe odjemalec izjavlja, da je seznanjen z vsebino Splošnih pogodbenih pogojev in jo v celoti sprejema.

Če se določila teh Splošnih pogodbenih pogojev in pogodbe razlikujejo, veljajo določila pogodbe.

15.6 Ti Splošni pogodbeni pogoji veljajo od vključno dne 1. 8. 2014 do preklica in v celoti nadomeščajo prej veljavne Splošne pogoje za prodajo in nakup zemeljskega plina družbe Energetika Celje javno podjetje, d.o.o., z dne 22. 1. 2008, ki so se uporabljali od 1. 2. 2008 in prenehajo veljati s 31. 7. 2014 (v nadaljevanju prej veljavni splošni pogoji).

15.7 Ti Splošni pogodbeni pogoji se uporabljajo tudi za pogodbe, sklenjene pred 31. 7. 2014, četudi se te sklicujejo na prej veljavne splošne pogoje.

15.8 V primeru razhajanj med temi Splošnimi pogodbenimi pogoji in pogodbami sklenjenimi do 31. 7. 2014 veljajo določila teh Splošnih pogodbenih pogojev.

Celje, 26. 5. 2014

ENERGETIKA CELJE javno podjetje, d.o.o.
Direktor: mag. Aleksander MIRT



**SPLOŠNI POGODBENI
POGOJI ZA PRODAJO IN
NAKUP ZEMELJSKEGA
PLINA DRUŽBE**

Dobavitelj zemeljskega plina Energetika Celje javno podjetje, d.o.o., Smrekarjeva ulica 1, 3000 Celje, ID za DDV: SI31013180, matična številka: 5914531, ki ga zastopa direktor mag. Aleksander Mirt, na podlagi Energetskega zakona (EZ-1, Uradni list RS, št. 17/2014) sprejema naslednje

SPLOŠNE POGODBENE POGOJE ZA PRODAJO IN NAKUP ZEMELJSKEGA PLINA ENERGETIKE CELJE javno podjetje, d.o.o.

1. Splošne določbe

1.1 Splošni pogodbeni pogoji za prodajo in nakup zemeljskega plina Energetike Celje javno podjetje, d.o.o. (v nadaljevanju Splošni pogodbeni pogoji), kot sestavni del vsake posamezne pogodbe o dobavi ali enotne pogodbe (v nadaljevanju: pogodba), opredeljujejo pogoje dobave in nakupa zemeljskega plina ter pravice in obveznosti fizičnih in pravnih oseb, kot odjemalcev, pri sklepanju pogodb in vključevanje s pogodbo opredeljenih merilnih mest v bilančno podskupino dobavitelja. Splošni pogodbeni pogoji so enotni za vse kupce in so sestavni del vsake posamezne pogodbe. Veljajo za vse odjemalce zemeljskega plina iz omrežja (fizične ali pravne osebe), v kolikor se posamezna določila ne nanašajo zgolj na posamezne skupine odjemalcev.

1.2 Za razmerja med dobaviteljem in odjemalcem se v delu, ki ga ne urejajo ti Splošni pogodbeni pogoji in pogodba, uporabljajo vsakokrat veljavne določbe: Energetskega zakona (EZ-1), Splošnih pogojev za dobavo in odjem zemeljskega plina iz distribucijskega omrežja pristojnega ODS (v nadaljevanju SPDO), vsakokrat veljavnega Akta o določitvi omrežnine za uporabo distribucijskega omrežja zemeljskega plina na posameznem geografskem območju, Akta o metodologiji za obračunavanje omrežnine za distribucijsko omrežje zemeljskega plina, Sistemskih obratovalnih navodil za distribucijsko omrežje zemeljskega plina pristojnega ODS (v nadaljevanju SON), Uredbe o zagotavljanju zanesljivosti oskrbe z zemeljskim plinom in Uredbe o delovanju trga z zemeljskim plinom.

1.3 Splošni pogodbeni pogoji so objavljeni na dobaviteljevi spletni strani www.energetika-ce.si. Odjemalec s sklenitvijo pogodbe, ki se nanaša na dobavo zemeljskega plina, sprejema vse obveznosti iz naslova Splošnih pogodbenih pogojev.

2. Pomen izrazov

2.1 Cena za dostop do distribucijskega omrežja je cena, ki jo odjemalec plača za uporabo omrežja za distribucijo količin zemeljskega plina do odjemnega mesta in je sestavljena iz omrežnine in dodatkov k omrežni.

2.2 Enotna pogodba: je pogodba, ki vključuje določbe pogodbe o dostopu do distribucijskega omrežja in dobavi zemeljskega plina, ter v primeru, da pogodba o priključitvi ni bila sklenjena, vsebuje tudi določbe le-te.

2.3 Gospodinjski odjemalec: je odjemalec, ki kupuje zemeljski plin za svojo lastno rabo v gospodinjstvu, kar izključuje rabo za opravljanje trgovskih ali poklicnih dejavnosti oziroma gospodarskih dejavnosti.

2.4 Končni odjemalec: pomeni odjemalca, ki ima sklenjeno pogodbo in kupuje zemeljski plin za svojo lastno rabo.

2.5 Odjemalec: je pravna ali fizična oseba, ki na pogodbeni osnovi odjema zemeljski plin. Odjemalec je praviloma lastnik nepremičnine, na katero ali za katero je bilo nameščeno odjemno mesto, in podpisnik pogodbe. Po predloženem lastnikovem pooblastilu pa je podpisnik pogodbe lahko tudi najemnik ali druga oseba, ki poleg lastnika prevzame nase dolžnost poravnave finančnih obveznosti po Splošnih pogodbenih pogojih, ceniku in pogodbi in je v tem primeru naslovnik za dostavo računov in drugih sporočil dobavitelja.

2.6 Odjemno mesto: pomeni mesto na distribucijskem sistemu, kjer končni odjemalec odjema zemeljski plin iz omrežja, ali mesto, na katerem se izvajajo meritve ali drug način ugotavljanja količin zemeljskega plina za končnega odjemalca.

2.7 Operater distribucijskega sistema (v nadaljevanju ODS): pomeni pravno ali fizično osebo, ki izvaja dejavnosti distribucije zemeljskega plina in je odgovorna za obratovanje, vzdrževanje in razvoj distribucijskega sistema na določenem območju, za medsebojne povezave z drugimi sistemi, kadar je ustrezno, in za zagotavljanje dolgoročne zmožljivosti sistema za zadovoljitev razumnih potreb po distribuciji plina.

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

Ostali pojmi, uporabljeni v Splošnih pogodbenih pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v Energetskem zakonu (EZ-1) in podzakonskih predpisih s tega področja.

3. Oskrba z zemeljskim plinom

3.1 Dobavitelj bo odjemalcu dobavljal, odjemalec pa bo prevzemal zemeljski plin na način in pod pogoji, določenimi s Splošnimi pogodbenimi pogoji, cenikom in pogodbo, razen v primerih višje sile in izpadov oziroma ukrepov, na katere dobavitelj ali odjemalec ne moreta vplivati, ter v ostalih primerih, določenih v Energetskem zakonu (EZ-1) in podzakonskih predpisih. Odjemalec je dolžan dobavitelja o nastopu višje sile pisno obvestiti v roku treh dni po nastopu le-te.

3.2 Pogodba se z odjemalcem sklepa za nedoločen čas, razen če ni v pogodbi drugače določeno. Pogodba se sklepa z odjemalcem, ki je lastnik odjemnega mesta, v pisni obliki. V primeru, da odjemalec ni lastnik odjemnega mesta, mora ta od lastnika odjemnega mesta predhodno predložiti pooblastilo, s katerim ga lastnik odjemnega mesta pooblašča za sklenitev pogodbe z dobaviteljem. Pooblastilo je lahko vključeno tudi v najemno pogodbo. Pooblastilo mora vsebovati podatke, ki jih zahteva dobavitelj. Lastnik odjemnega mesta je subsidiarno odgovoren za plačilo stroškov uporabe omrežja in stroškov dobavljenega zemeljskega plina.

3.3 Dobavitelj poleg funkcije dobave zemeljskega plina v okviru Splošnih pogodbenih pogojev zastopa interese odjemalca in v njegovem imenu ureja odnose z ODS.

3.4 V kolikor dobavitelj pogodbo pošlje odjemalcu v podpis po pošti in jo odjemalec ne vrne podpisano v 15 dneh od dneva oddaje izvornika na pošto, se ob ugotovitvi dejanskega izvajanja pogodbe (na podlagi podatkov iz merilne naprave) šteje za sklenjeno s konkludentnim dejanjem, z dnem oddaje izvornika na pošto.

4. Dostop do omrežja

4.1 Odjemalec s podpisom pogodbe pooblašča dobavitelja, da v njegovem imenu in za njegov račun uveljavlja dostop do omrežja in zanj ureja vsa vprašanja, povezana z dostopom do omrežja, ter od ODS pridobi vse podatke, potrebne za izvajanje dobave.

4.2 Dobavitelj bo odjemalcu zagotovil dostop do distribucijskega omrežja pod enakimi pogoji, kot bi jih imel, če bi z ODS samostojno sklepal pogodbo o dostopu za to odjemno mesto.

5. Dolžnosti dobavitelja

5.1 Dobavitelj se s pogodbo, ki jo sklene z odjemalcem obvezuje:

- zagotavljati dogovorjeno količino zemeljskega plina, kemičnih in fizikalnih lastnosti, pod pogoji, kot jih določajo veljavni predpisi,

- na podlagi pooblastila izpeljati postopek za uveljavitev dostopa do omrežja pri ODS za tista odjemna mesta za katera se prvič sklepa pogodba,

- na podlagi pooblastila izvesti postopek odpovedi z drugim dobaviteljem.

5.2 Dobavitelj ne odgovarja za obveznosti ODS, ki so določene z veljavnimi predpisi. V primeru motenj pri oskrbi z zemeljskim plinom na katere dobavitelj ne more vplivati, dobavitelj ni odškodninsko odgovoren.

6. Dolžnosti odjemalca

6.1 Odjemalec se obvezuje prevzemati zemeljski plin, pravočasno poravnovati vse finančne obveznosti iz naslova dobavljenega zemeljskega plina in ostalih storitev, omogočiti pooblaščenim osebam dobavitelja neoviran in brezplačen dostop do merilnega mesta, sporočati dobavitelju spremembe podatkov iz pogodbe in druge okoliščine, ki bi lahko vplivale na izpolnjevanje pogodbenih pogojev, dostaviti dobavitelju za izvajanje pogodbe potrebne podatke ter obvestiti dobavitelja v primeru ne prejema računa v roku 1 meseca.

6.2 S sklenitvijo pogodbe odjemalec izjavlja, da je pred tem pravočasno prekinil vse dotedanje pogodbe o nakupu in prodaji zemeljskega plina z drugimi dobavitelji (če za to ni pooblastil dobavitelja in mu izročil kopijo obstoječe pogodbe), v kolikor ne gre za prvi priklop na distribucijsko omrežje zemeljskega plina. V primeru, da je dobavitelju nastala škoda zaradi neprekinjene pogodbe med odjemalcem ter drugim dobaviteljem, jo je odjemalec dobavitelju dolžan povrniti v višini vrednosti predvidene letne dobave, določene v pogodbi.

6.3 Odjemalec je dolžan dobavitelju zemeljskega plina napovedati svojo dinamiko odjema in vsako spremembo v letnem odjemu. V nasprotnem primeru določi letne količine dobavitelj na osnovi odjemalčevih podatkov o pretekli porabi zemeljskega plina.

7. Cene

7.1 Cene zemeljskega plina so določene v rednem ceniku dobavitelja za dobavo zemeljskega plina. Cene so v pogodbi določene s sklicevanjem na cenik, ki velja na dan sklenitve pogodbe in so začetne cene, ki veljajo do spremembe cen, ter se spreminjajo skladno z določili teh Splošnih pogodbenih pogojev, s čimer kupec izrecno in vnaprej soglašaja. Cenik je sestavni del pogodbe. Prodajne skupine so oblikovane po enakih kriterijih, kot odjemne skupine ODS. Uvrstitev v ustrezno prodajno skupino znotraj cenika bo dobavitelj izvedel na podlagi uvrstitve odjemalca v odjemno

skupino s strani ODS glede na zakupljeno letno zmožljivost odjemnega mesta.

7.2 Dobavitelj si pridržuje pravico, da cene za dobavljeni plin sproti usklajuje z nabavnimi cenami zemeljskega plina.

7.3 Dobavitelj bo odjemalca o spremembi cene za dobavo zemeljskega plina pisno obvestil najpozneje s prvim naslednjim izdanim računom po spremembi cene. V primeru povišanja cene bo dobavitelj gospodinjkega odjemalca o povišanju obvestil pred iztekom obračunskega obdobja, ki sledi povišanju cene. Dobavitelj in odjemalec sta soglasna, da za spremembe cen ni potrebno spreminjati pogodbe oziroma sklepate aneksov. Če se odjemalec ne strinja s spremembo cene, lahko v roku 15 dni od prejema obvestila o spremembi cene s pisnim obvestilom odstopi od pogodbe in zamenja dobavitelja. Pri tem mora ravnati skladno z Uredbo o delovanju trga z zemeljskim plinom in Splošnimi pogoji za dobavo in odjem zemeljskega plina iz distribucijskega omrežja pristojnega ODS. V času od uveljavitve spremenjene cene do veljavnosti pogodbe z novim dobaviteljem bo obstoječi dobavitelj odjemalcu dobavljal zemeljski plin po spremenjeni ceni, določeni s strani dobavitelja. Odjemalec mora poravnati vse še neporavnane finančne obveznosti nastale do dneva prenehanja pogodbe za to odjemno mesto.

7.4 V kolikor sprememba cene ne sovпада z zaključkom obračunskega obdobja, ODS ne odčita merilne naprave, temveč nova cena velja od prvega popisa merilne naprave za naslednje obračunsko obdobje po tem datumu.

7.5 Cene za dostop do distribucijskega omrežja so objavljene kot Akt o določitvi omrežnine za uporabo distribucijskega omrežja zemeljskega plina na posameznem geografskem območju v Uradnem listu RS in so dosegljive na spletni strani Agencije za energijo in posameznih ODS.

8. Obračun in plačevanje

8.1 Dobavitelj bo po pogodbi o medsebojnih razmerjih, sklenjeni med dobaviteljem in pristojnim ODS, na računu za dobavljen zemeljski plin obračunal tudi znesek za uporabo omrežja, ki ga ODS preko dobavitelja zaračunava odjemalcu, in s tem omogoči odjemalcu plačevanje zemeljskega plina in uporabe omrežja preko skupnega računa.

8.2 Dobavitelj bo obračunaval dobavljeni plin in dostop do omrežja, po ocenjenem ali dejanskem odjemu v obračunskem obdobju, na osnovi meritev posredovanih s strani ODS skladno z odjemno skupino, v katero je razvrščeno odjemno mesto in veljavnimi cenikom.

8.3 Za odjemna mesta, ki imajo letno periodo odčitavanja merilnih naprav, bo dobavitelj izdal račune, mesečno ali večmesečno na podlagi ocenjene porabe. Ocenjena poraba se določi glede na zakupljeno letno zmožljivost ter na osnovi obremenitvenega profila odjemnega mesta. Ob vsaki spremembi cene se na osnovi ocenjene porabe izdela obračun, enkrat letno pa se obračuna dejanska poraba po veljavni ceni na dan odčitka merilne naprave.

8.4 Za odjemna mesta, ki imajo mesečno odčitavanje merilnih naprav, bo dobavitelj izdal račune mesečno na podlagi dejanske porabe.

8.5 Za odjemna mesta, ki imajo ½ mesečno odčitavanje merilnih naprav, bo dobavitelj izdal račune ½ mesečno na podlagi dejanske porabe.

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

8.7 Lastnik odjemnega mesta v vseh pogledih subsidiarno odgovarja za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti do dobavitelja iz naslova dobave zemeljskega plina.

8.8 Za nepravočasna plačila si dobavitelj pridržuje pravico zaračunati zakonske zamudne obresti, stroške opominjanja in izterjave.

9. Reševanje reklamacij

9.1 Odjemalci lahko pritožbe, ugovore in ostale izjave pošljejo pisno na naslov ENERGETIKA CELJE, d.o.o., Smrekarjeva ulica 1, 3000 Celje. O pritožbah glede dobave zemeljskega plina lahko dobavitelja obvestijo tudi na tel. št. 03 425 33 40 ali po elektronski pošti info@energetika-ce.si ter na poziv dobavitelja naknadno posredujejo tudi pisno vlogo.

9.2 Odjemalec lahko svoje pritožbe in reklamacije v zvezi z izvajanjem pogodbe poda v pisni obliki, dobavitelj pa je dolžan pisno odgovoriti najkasneje v roku 8 delovnih dneh od prejema pritožbe oziroma reklamacije.

9.3 V primeru reklamacije računa je odjemalec dolžan poravnati nesporni del v pogodbenem roku, za sporni del pa mora podati pisni ugovor najkasneje v roku 8 dni od prejema računa.

9.4 Dobavitelj je dolžan na ugovor pisno odgovoriti najkasneje v roku 8 delovnih dni od prejema ugovora.

9.5 Za reševanje vprašanj, o katerih se pogodbeni stranki ne moreta sporazumeti lahko odjemalec na podlagi 175. člena Energetskega zakona pritožbo posreduje na Gospodarsko