



“КАВАРНА ГАЗ” ООД

9650 гр. Каварна
ул. „Добротица“ 23
тел. 0570 82032
е-mail: kavarnagas@abv.bg
<http://kavarnagas.my.contact.bg/>

CERTIFIED
ISO 9001



ПРИТЕЖАТЕЛ НА ЛИЦЕНЗИЯ № Л-154-12/27.04.2009г.

**УТВЪРДИЛ,
УПРАВИТЕЛ:
/ БОРИСЛАВ КАВАКЛИЙСКИ /**

ОБЩИ УСЛОВИЯ

**НА ДОГОВОРИТЕ ЗА СНАБДЯВАНЕ С ПРИРОДЕН ГАЗ ОТ КРАЕН
СНАБДИТЕЛ,
СКЛЮЧЕНИ МЕЖДУ КЛИЕНТИТЕ (БИТОВИ И НЕБИТОВИ)
И “КАВАРНА ГАЗ” ООД, В КАЧЕСТВОТО МУ НА КРАЕН
СНАБДИТЕЛ НА ПРИРОДЕН ГАЗ, НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА
КАВАРНА И ОБЩИНА ШАБЛА**

(Одобрени с Решение № от2026 г. на КЕВР)

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ

Данни за енергийното предприятие

Чл.1. (1) С тези Общи условия се уреждат взаимоотношенията между, *от една страна*, **“КАВАРНА ГАЗ” ООД** (наричано по-долу в настоящите Общи условия **„ДРУЖЕСТВОТО“**), със седалище и адрес на управление: гр.Каварна, ул. „Добротица” № 23, вписано в Търговския регистър при Агенцията по вписванията с ЕИК 124058739, идентификационен номер по ДДС BG124058739, в качеството му на краен снабдител, и, *от друга страна*, клиентите (битови и небитови), присъединени към газоразпределителната мрежа на територията на Община Каварна и Община Шабла, за предоставяне на услугата „снабдяване с природен газ“.

(2) По смисъла на настоящите Общи условия **ДРУЖЕСТВОТО** осъществява дейността по снабдяване с природен газ от краен снабдител на основание лицензия № Л-154-12/27.04.2009г. за територията на Община Каварна и Община Шабла.

(3) Снабдяването с природен газ от краен снабдител е услуга от обществен интерес по смисъла на Закона за енергетиката и се извършва от **ДРУЖЕСТВОТО** при регулирана цена и при спазване на принципите на публичност, равнопоставеност и прозрачност, в съответствие с изискванията на действащото законодателство.

(4) **ДРУЖЕСТВОТО** е администратор на лични данни в съответствие със Закона за защита на личните данни и Общия регламент за защита на данните (Регламент (ЕС) 2016/679) и като такъв обработва предоставените му лични данни за негови клиенти съгласно разпоредбите на действащото законодателство и в съответствие с неговата Политика за събиране и защита на личните данни.

Дефиниции

Чл.2. По смисъла на настоящите Общи условия:

(1) **КЛИЕНТ** е клиент на едро или краен клиент на природен газ, който купува природен газ.

(2) **НЕБИТОВ КЛИЕНТ** е клиент, който купува природен газ за небитови нужди.

(3) **БИТОВ КЛИЕНТ** е клиент, който купува природен газ за собствени битови нужди. Правата и задълженията на потребител на природен газ за битови нужди може да упражнява и друго лице при условие, че собственикът или титулярът на вещното право на ползване на имота е представил изрично писмено съгласие, заявено пред **ДРУЖЕСТВОТО** или пред нотариус, с нотариална заверка на подписа, това лице да бъде потребител на природен газ за определен срок.

(4) **НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА**, съобразно легалната дефиниция в чл. 306 от Търговския закон е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнало след одобряване на Общите условия от КЕВР, доколкото това събитие пречи за изпълнение на задълженията по настоящите общи условия. **ДРУЖЕСТВОТО** задължително оповестява на **КЛИЕНТИТЕ** за възникналата непреодолима сила чрез средствата за масово осведомяване. Дружеството задължително разполага с документ от оторизиран орган за възникналата непреодолима сила.

(5) **ЗАКОНОДАТЕЛСТВО** означава съвкупност от нормативни актове на

Европейския съюз, Народното събрание на Р. България, Министерски съвет или други държавни и общински органи, които са в сила през периода на действие на Общите условия.

(6) ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА (ГРМ) е местна или регионална система от газопроводи със средно или ниско налягане и съоръженията към тях за разпределение на природен газ до съответните клиенти на определена с лицензия територия.

(7) СРЕДСТВА ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ (СТИ) са технически средства за измерване, които имат метрологични характеристики и са вписани в Държавния регистър на одобрените за използване в страната средства за измерване, предназначени да се използват за измерване самостоятелно или свързано с едно или повече технически средства и които се използват при продажбата на електрическа и топлинна енергия или природен газ.

(8) ОТЧЕТЕН ПЕРИОД означава период от време за отчитане на количества продаден природен газ и е равен на един календарен месец. Началото му е в 7:00 часа на първия работен ден от месеца, а краят му е в 7:00 часа на първия работен ден от следващия календарен месец. При промяна на цената на природния газ през отчетния период, потребените количества природен газ се изчисляват по новите цени от датата, когато същите са влезли в сила.

(9) ДЕН означава период от двадесет и четири часа, започващ от 7:00 часа и завършващ на следващия календарен ден в 7:00 часа.

(10) ПРИРОДЕН ГАЗ означава многокомпонентна смес, която съдържа основно метан и въглеводороди от неговия хомоложен ред C_nH_{2n+2} и незначителни количества невъглеводородни компоненти.

(11) МЯСТО НА ДОСТАВКА е границата на собственост на разпределителната мрежа, определена от точката на присъединяване.

(12) ДОСТАВКА (ПРОДАЖБА) НА ПРИРОДЕН ГАЗ е доставката на природен газ до мястото на доставка, в което собствеността върху газа се прехвърля от ДРУЖЕСТВОТО на КЛИЕНТА.

(13) ЗАВАРЕН КЛИЕНТ е КЛИЕНТ на природен газ, който има сключен договор за доставка на природен газ с ДРУЖЕСТВОТО, преди влизане на тези Общи условия в сила.

(14) НОВ КЛИЕНТ е КЛИЕНТ на природен газ, който ще сключи договор за доставка на природен газ с ДРУЖЕСТВОТО, след влизане на тези Общи условия в сила.

(15) ПАРТИДА е титуляр с клиентски номер, генериран от Информационната система за управление на ДРУЖЕСТВОТО.

(16) “МЕСЕЧЕН ФАКТОР НА НАТОВАРВАНЕ” се изчислява по формулата:
 $ФН = x \cdot 100$, където:

ФН – месечен фактор на натоварване, %;

Q_{Γ} – годишна консумация на природен газ, хил. $\text{м}^3/\text{год}$, според Приложение II Р;

$Q_{\text{макс}}$ – максимална месечна консумация, хил. $\text{м}^3/\text{год}$, според Приложение II Р.

(17) ”РАВНОМЕРНИ” са КЛИЕНТИТЕ, работещи с месечен фактор на натоварване $\text{ФН} \geq 50\%$.

(18) ”НЕРАВНОМЕРНИ” са КЛИЕНТИТЕ, работещи с месечен фактор на натоварване $\text{ФН} \leq 50\%$.

II. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.3. (1) Настоящите Общи условия са неразделна част от договора за доставка (продажба) на природен газ, който се сключва между ДРУЖЕСТВОТО и съответния КЛИЕНТ (битов или небитов), и имат задължителна сила за страните по договора.

(2) Предложените от КЛИЕНТИТЕ и приети от ДРУЖЕСТВОТО различни от публикуваните условия се отразяват в допълнителни писмени споразумения съгласно настоящите Общи условия.

Чл.4. (1) Договорът за доставка (продажба) на природен газ е писмен и се сключва при регулирани от КЕВР цени за доставка на природен газ.

(2) Договорът за доставка (продажба) на природен газ през ГРМ се сключва за срок, който е в рамките на срока на издадената на ДРУЖЕСТВОТО Лицензия за извършване на дейността снабдяване с природен газ от краен снабдител.

(3) Договорът за доставка задължително съдържа описание на монтираните уреди, вида на отделните имоти на конкретния потребител и предназначението на природния газ.

(4) Договорът за доставка (продажба) на природен газ поражда действие, след като КЛИЕНТЪТ представи данните и документите по чл. 7 и след изпълнение на техническите условия за присъединяване към газоразпределителната мрежа на „Каварна газ” ООД.

Чл.5. КЛИЕНТЪТ при сключване или промяна на договора за доставка на природен газ се идентифицира:

- за физическите лица- с трите имена, ЕГН, адрес на газоснабдения имот, постоянен адрес по документ за самоличност, адрес и телефон за кореспонденция, а при необходимост и с документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

- за юридическите лица - наименование, седалище и адрес на управление, адрес на газоснабдения имот, адрес и телефон за кореспонденция, удостоверение за актуално състояние, ЕИК или БУЛСТАТ, идентификационен номер по ДДС, а за юридическите лица, които не са търговски дружества - и с актовете за създаването им от компетентните държавни органи.

Чл.6. Всеки КЛИЕНТ, желаещ да ползва природен газ, се задължава да предостави на ДРУЖЕСТВОТО:

(1) идентификационни данни – за физическите лица - трите имена, ЕГН, и адрес по документ за самоличност, адрес и телефон за кореспонденция; за юридическите лица – фирмено наименование, ЕИК или БУЛСТАТ, идентификационен номер по ДДС, седалище и адрес на управление, точни данни за лицата, които представляват юридическото лице; удостоверение за актуално състояние, телефон за кореспонденция, ЕИК или БУЛСТАТ, идентификационен номер по ДДС, а за юридическите лица, които не

са търговски дружества - и актовете за създаването им от компетентните държавни органи.

(2) данни за газоснабдявания имот - адрес, местонахождение, документи за права върху имота;

(3) ако договорът за доставка (продажба) на природен газ се сключва чрез пълномощник, нотариално заверено пълномощно;

(4) описание и техническа характеристика на монтираните мощности, работещи на природен газ;

(5) заявление с описание на монтираните уреди, вида на отделните имоти на потребителите и предназначението на природния газ;

(6) декларация за съгласие за строителство и монтаж на съоръжението за присъединяване и средството за търговско измерване, за осигуряване на достъп до същите за измерване, обслужване и ремонт, в случаите, когато се налага те да бъдат разположени в имота на КЛИЕНТА;

(7) документи, доказващи разрешение за ползването на съоръженията, работещи на природен газ.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ.

Права и задължения на КЛИЕНТА

Чл.7. КЛИЕНТЪТ имат следните права:

1. Да получава и ползва предоставяните от ДРУЖЕСТВОТО услуги по снабдяването с природен газ.

2. Да прави възражения при неправилно издадени платежни документи.

3. Да подава сигнали, жалби и предложения до ДРУЖЕСТВОТО, свързани с прилагането на настоящите общи условия.

4. Да смени ДРУЖЕСТВОТО като доставчик на природен газ, като избере друг доставчик на природен газ по свое желание. Тази смяна не е свързана с допълнителни плащания и такси.

5. Да получава информация за количествата доставен природен газ, както и за условията за прекратяване или прекъсване на снабдяването с природен газ.

6. Да поиска временно прекъсване на подаването на природен газ, като подаде писмено заявление, в което са посочени продължителността на желаното от КЛИЕНТА прекъсване най-късно 7 (седем) дни преди датата на прекъсването. За спирането и възстановяването на газоснабдяването КЛИЕНТЪТ заплаща цена за услугата съгласно ценоразписа на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.8. КЛИЕНТЪТ има следните задължения:

1. Да заплаща стойността на доставеното количество природен газ.

2. Да осигури безопасната и безаварийна експлоатация на собствените си газови инсталации, съоръжения и уреди, работещи с природен газ и да ги поддържа в съответствие с техническите изисквания, норми и правила за безопасност.

3. Писмено да уведоми ДРУЖЕСТВОТО в тридесетдневен срок от настъпването на всяка промяна в собствеността на имота и/или неговото предназначение, или в личните данни на КЛИЕНТА, или в други основания, на които ДРУЖЕСТВОТО доставя природен газ на обекта.

4. Да спазва инструкциите и задълженията, свързани с безопасността и безаварийната работа на газовите инсталации, съоръжения и уреди, монтирани в неговия имот.

5. Да не допуска самоволно присъединяване на трети лица към собствената му газова инсталация или съоръжения.

6. Преди подписване на договора за доставка на природен газ, БИТОВИЯТ КЛИЕНТ е длъжен да се запознае с инструкцията за обучение и инструктаж на битови потребители на природен газ за безопасна експлоатация на битови газови инсталации, и да е преминал инструктаж към "Каварна газ" ООД за работа с газови уреди и инсталации.

7. НЕБИТОВИЯТ КЛИЕНТ също има задължение да премине /съответно – да осигури за свои работници или служители/ необходимия инструктаж за работа с газови уреди и инсталации преди подписване на договора за продажба на природен газ.

8. КЛИЕНТЪТ е длъжен да уведомява незабавно ДРУЖЕСТВОТО за настъпили неизправности във вътрешните газови инсталации, които са собственост на ДРУЖЕСТВОТО, както и да му съобщи незабавно за всеки запис по тяхното състояние, направен в ревизионната книга от оправомощено лице за технически надзор.

9. Да опазва намиращите се на негова територия съоръжения и инсталации за доставка на природен газ, собственост на ДРУЖЕСТВОТО; да опазва елементите на средствата за търговско измерване на газа, собственост на ДРУЖЕСТВОТО, да не сменя самоволно или поврежда средството за търговско измерване, знак, пломба или друго контролно приспособление, поставено от представител на ДРУЖЕСТВОТО или оторизиран орган.

10. В съответствие с нормите на действащото законодателство да експлоатира, поддържа и ремонтира собствените си инсталации и съоръжения, работещи с природен газ.

11. Да осигурява безпрепятствен достъп на представители на ДРУЖЕСТВОТО за експлоатация на средствата за търговско измерване, както и за отчитане на техните показания, когато те се намират в имота на КЛИЕНТА.

12. Да осигурява достъп на представители на ДРУЖЕСТВОТО до своите помещения, в които се намират мрежи, вътрешни инсталации и уреди за природен газ, в случай че е бил предварително уведомен за искането на ДРУЖЕСТВОТО за достъп поне три дни предварително, както и при аварийни ситуации.

13. Да уведоми незабавно ДРУЖЕСТВОТО при установени нарушения на газоснабдяването в неговия обект, както и при опасност за живота и здравето на хора или за нанасяне на материални щети.

Права и задължения на ДРУЖЕСТВОТО

Чл.9. (1) ДРУЖЕСТВОТО доставя на НЕБИТОВИЯ КЛИЕНТ за съответната година количество природен газ, разпределено по тримесечия и месеци, максимални, номинални и минимални часови разходи, договорени между страните за всяка година и посочени в Спецификации, които са неразделна част от договора за доставка (продажба) на природен газ.

(2) В случай, че НЕБИТОВИЯТ КЛИЕНТ иска да присъедини обекти с нови мощности или да увеличи мощностите си, е длъжен да подаде писмено заявление до ДРУЖЕСТВОТО.

(3) ДРУЖЕСТВОТО прави проучване за техническата възможност за присъединяване в едномесечен срок от датата на получаване на заявлението по ал.8. Когато се установи, че присъединяването е технически възможно, двете страни подписват допълнително споразумение към договора за доставка на природен газ.

Чл.10. ДРУЖЕСТВОТО има следните права:

1. Да получава в срок от КЛИЕНТА дължимите суми за предоставените услуги.

2. Да прекъсне или ограничи снабдяването с природен газ при неплащане на дължими суми, както и в други случаи съгласно настоящите Общи условия и действащото законодателство.

3. Безпрепятствено и без разноски негови служители да осъществяват дейности, свързани с експлоатация и контрол на енергийни съоръжения, собственост на

ДРУЖЕСТВОТО и разположени в имота на КЛИЕНТА.

4. Да подменя по своя инициатива съществуващите средства за търговско измерване на газа с нови или с други с по-добри технически характеристики като състави двустранно подписан констативен протокол за извършената подмяна.

Чл.11. ДРУЖЕСТВОТО има следните задължения:

1. Да осигурява надеждно, качествено и непрекъснато снабдяване на КЛИЕНТА.
2. Да доставя природен газ при условията на равнопоставеност и недискриминация спрямо всички свои КЛИЕНТИ.
3. Да предоставя информация на КЛИЕНТИТЕ.
4. Да уведомява КЛИЕНТИТЕ за времето и продължителността на прекъсване или ограничаване на снабдяването с природен газ при действия, които подлежат на планиране.
5. Да извършва проверки по писмени жалби или сигнали от страна на КЛИЕНТ и да дава писмени отговори в срок до тридесет дни от подаването им.
6. Да осигури дежурен денонощен телефон за подаване на сигнали за повреди и аварии.
7. Да съхранява информация за доставените количества природен газ и данните, необходими за разплащанията за всеки КЛИЕНТ.

IV. ИНФОРМАЦИЯ, КОЯТО СЕ ПРЕДОСТАВЯ ОТ ДРУЖЕСТВОТО

Чл.12. (1) ДРУЖЕСТВОТО публично оповестява адрес и/или телефон за контакт при авария и за предоставяне на информация.

(2) ДРУЖЕСТВОТО публикува на страницата си в интернет и на видно място в центровете за работа с потребителите на енергийни услуги следната информация:

1. общите условия на договорите с КЛИЕНТИТЕ или условията по договорите с КЛИЕНТИТЕ;
2. местонахождение на центровете за работа с клиенти на ДРУЖЕСТВОТО;
3. информация за действащите цени;
4. услугите, които ДРУЖЕСТВОТО предоставя и условията и реда за тяхното предоставяне;
5. процедури за уреждане на спорове;
6. информация за прекъсванията на газоснабдяването, които подлежат на планиране.

Чл.13. КЛИЕНТЪТ може да се информира за предлаганите услуги, условията и реда за тяхното предоставяне, както и всички приложими цени на предлаганите услуги, размера на задълженията си и срока за плащане:

1. на телефон за връзка с ДРУЖЕСТВОТО;
2. в центрове за обслужване на клиенти.

Чл.14. При поискване, ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТА следната информация:

1. показанията на уреда за търговско измерване за отчетния период;
2. начини и срокове за плащане.

Чл.15. ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТИТЕ информация за:

1. начините на плащане, цени за спиране или възстановяване на снабдяването, цени за услуги по извършване на поддръжка и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
2. процедурата за смяна на доставчик, включително кода, необходим на крайния клиент за смяната на доставчика, и единния идентификационен код за точката на доставка

на крайния клиент, и информация, че потребители на енергийни услуги не дължат допълнителни плащания при смяна на доставчика си;

3. реално потребените количества и стойността на предоставената услуга в съответствие с договорената периодичност на отчитане без задължение за допълнително плащане за тази услуга;

4. изготвяне на окончателна изравнителна сметка при всяка смяна на доставчика;

5. информация относно средствата за уреждане на спорове;

6. условията за предоставяне на електронна информация за фактурирането и електронни фактури.

Чл.16. Информацията по чл.15 се представя във фактурите или заедно с тях в информационни материали и на интернет страницата на ДРУЖЕСТВОТО. По този ред ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТИТЕ и попълнен контролен списък, приет от Европейската комисия, съдържащ практическа информация за техните права.

Чл.17. (1) КЛИЕНТИТЕ могат да ползват следните методи на плащане: по банков път, електронни каси на EasyPay, електронно разплащане чрез ePay.

(2) БИТОВИТЕ КЛИЕНТИ могат да ползват система за авансови плащания съгласно чл. 34 от настоящите Общи условия.

Чл.18. КЛИЕНТЪТ има право да получава, срещу заплащане, писмени справки за количеството доставен за него природен газ и данни за потреблението си за период до 36 месеца преди датата на искането.

Чл.19. ДРУЖЕСТВОТО уведомява КЛИЕНТИТЕ за изменения на общите условия в срок не по-кратък от един месец преди внасянето им за одобряване в КЕВР.

Чл.20. (1) ДРУЖЕСТВОТО уведомява БИТОВИТЕ КЛИЕНТИ за всяка предложена промяна на договорните условия и цените на предоставяните услуги, както и за правото им едностранно да прекратят договора в срок от 30 дни от датата на уведомяването, ако не приемат новите условия и/или цени.

(2) ДРУЖЕСТВОТО уведомява КЛИЕНТИТЕ за повишението на цените в срока на фактуриране след влизането в сила на повишението на цените.

(3) Когато КЕВР одобрява общи условия, уведомяването за промяна на договорните условия се смята за направено от датата на публикуване на одобрените общи условия.

V. РЕД ЗА ОТКРИВАНЕ, ПРОМЯНА И ЗАКРИВАНЕ НА ПАРТИДА

Чл.21. (1) ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да състави досие на КЛИЕНТА и да съхранява копия на документите, представени му от КЛИЕНТА.

(2) ДРУЖЕСТВОТО открива и води партида с личен клиентски номер за всеки КЛИЕНТ. При промяна на собствеността или на вещното право на ползване новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до ДРУЖЕСТВОТО, в 30-дневен срок заявление за откриване, промяна или закриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи промяната - придобиването или прекратяването на правото на собственост или на вещното право на ползване на имота.

(3) Когато КЛИЕНТЪТ напуска семейното жилище по силата на официален документ, издаден от компетентен орган, е длъжен да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО, в срока по предходната алинея, като подаде заявление за промяна на партидата с приложено копие от документа.

(4) При смърт на КЛИЕНТ, наследниците или лицето, придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка, завещание или по дарение, са длъжни да уведомят

писмено ДРУЖЕСТВОТО, в 30 дневен срок, чрез подаване на заявление за промяна на партията, с приложено копие на удостоверение за наследници или съответно на акта за собственост.

(5) В горните случаи ДРУЖЕСТВОТО променя партията на името на наследника или на един от наследниците, по писмено споразумение между тях, или на името на лицето, придобило собствеността на жилището по силата на акта. При липса на споразумение между наследниците, ДРУЖЕСТВОТО открива партия на всички наследници, пропорционално на дела им, съобразно удостоверението за наследници.

(6) За НЕБИТОВИ КЛИЕНТИ - при продажба, вливане, сливане, преобразуване или друга промяна, касаеща собствеността на дружеството/юридическото лице или търговското предприятие на юридическото лице или търговеца-НЕБИТОВ КЛИЕНТ, КЛИЕНТЪТ е длъжен да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО, в 30 дневен срок, чрез подаване на заявление за промяна на партията, с приложени документи, доказващи промяната.

Чл.22. (1) КЛИЕНТ може да бъде и ползвател на обект, който ползва природен газ за битови или за небитови нужди. В тези случаи ДРУЖЕСТВОТО води партията на името на ползвателя, който заплаща дължимите суми за природен газ.

(2) При промяна в наемното правоотношение, собственикът, предишният и новият ползвател са длъжни да подадат до ДРУЖЕСТВОТО в 30-дневен срок заявление за закриване, съответно откриване на партия по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи наличието или липсата на облигационно правоотношение.

VI. УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА

Чл.23. (1) ДРУЖЕСТВОТО осигурява непрекъснато, сигурно и качествено снабдяване с природен газ на КЛИЕНТИТЕ съгласно действащите нормативни изисквания и стандарти.

(2) ДРУЖЕСТВОТО доставя природен газ с определено качество и предоставя услуги на КЛИЕНТА в съответствие с „Показатели за качество на газоснабдяването”, приети с решение на Комисията за енергийно и водно регулиране.

Чл.24. (1) ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да осигурява на КЛИЕНТИТЕ качествено снабдяване с природен газ, което се определя по следните групи показатели:

1. осигуряване на необходимите количества природен газ при потребителите;
2. сигурност, непрекъснатост и ефективност на газоснабдяването;
3. качество на търговските услуги.

(2) ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да спазва показателите и изискванията за качество на газоснабдяването, утвърдени от КЕВР.

Чл.25. След преминаване на природния газ през мястото на доставка, отговорността и риска от случайно погиване или увреждане качествата на природния газ преминават от ДРУЖЕСТВОТО към КЛИЕНТА.

Чл.26. При получаване на писмено искане от КЛИЕНТ за проверка на качеството на природния газ, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно в срок до 3 (три) работни дни да поиска от оператора на газоразпределителната мрежа да започне проверката. ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТА екземпляр от констативния протокол с резултатите от проверката. В случай, че резултатите от проверката покажат, че няма отклонения, разходите за проверката са за сметка на КЛИЕНТА.

Чл.27. След писмено искане от КЛИЕНТА, в тридневен срок, ДРУЖЕСТВОТО му предоставя сертификат за качество на природния газ.

VII. ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ НА ДОСТАВЕНИЯ ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.30. (1) КЛИЕНТЪТ заплаща доставеното количество природен газ по утвърдената от КЕВР цена, в зависимост от потребителската група, в която попада.

(2) Цената се определя за 1000 киловатчаса, при долна граница на топлина на изгаряне(калоричност) 8000 килокалории с допустимо отклонение ± 300 килокалории ($9,302 \pm 0,1163$ кВтч или $35,7$ MJ] за кубичен метър при стандартни условия, изчислена съгласно БДС ISO 6976.

Чл.31. (1) ДРУЖЕСТВОТО публикува на страницата си в интернет действащите цени и ги обявява по подходящ начин в клиентските си центрове.

(2) Заплащането на дължимите суми за количества природен газ се извършва на основание издадени от ДРУЖЕСТВОТО фактури (известия за плащане).

(3) Срокът за плащане на природен газ за битови нужди не може да бъде по-малък от 10 (десет) календарни дни и е еднакъв за всички БИТОВИ КЛИЕНТИ.

Чл.32. (1) Уведомяването на БИТОВИТЕ КЛИЕНТИ за повишаването на цените се извършва в срока на фактуриране след влизането в сила на повишението на цените, като КЛИЕНТИТЕ /БИТОВИ и НЕБИТОВИ/ се считат уведомени с публикуване на сайта на КЕВР и на ДРУЖЕСТВОТО.

(2) При доставка на природен газ с качествени показатели и параметри, различни от договорените, цената се преизчислява пропорционално на договорената калоричност.

Чл.33. При промяна на цените на природния газ по времето на един отчетен период, потреблението на природен газ по новите цени се изчислява пропорционално на времето.

Чл.34. (1) При желание за авансово плащане на консумирания природен газ, БИТОВИЯТ КЛИЕНТ подава писмено заявление до ДРУЖЕСТВОТО.

(2) Размерът на авансовото плащане се изчислява:

-за ЗАВАРЕНИ БИТОВИ КЛИЕНТИ - като средно аритметична величина на месечното потребление през съответния период – зимен (ноември-април) или летен (май-октомври) на предходната година, умножена по цената на природния газ през последния отчетен период;

- за НОВИ БИТОВИ КЛИЕНТИ – със стойността на очакваната месечна консумация за съответния период на първата година на доставка умножена по цената на природния газ през последния отчетен период.

Чл.35. Срокът за спиране на газоподаването за битови нужди не може да бъде по-малък от 10 (десет) календарни дни след посочена във фактурата (известие за плащане) дата за плащане и е еднакъв за всички БИТОВИ КЛИЕНТИ.

Чл.36. Заплащането на дължимите суми за доставка на природен газ за небитови нужди и спирането при неплащане се осъществява, съгласно условията в договора за снабдяване с природен газ за небитови нужди.

Чл.37. (1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи подаването на природен газ на КЛИЕНТА, когато не е заплатил дължимите суми за доставен природен газ в посочените във фактурата (известие за плащане) срокове след предварително отправено 10-дневно предизвестие. Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:00 часа на деня, следващ датата за спиране на газоподаването, посочена

във фактурата.

(2) В горния случай доставката на природен газ се възстановява в срок до 48 часа след заплащане на всички дължими суми и всички разходи, направени от ДРУЖЕСТВОТО по възстановяване на доставката.

(3) Когато по инициатива на ДРУЖЕСТВОТО ще бъде преустановено снабдяването, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да уведоми КЛИЕНТА, по заявен от него начин, не по-късно от три дни преди датата на преустановяване на снабдяването, като посочва причините за преустановяването и срок. В случай че КЛИЕНТЪТ не е заявил начин за уведомяване, той се уведомява по начин, определен от ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.38. (1) Съдържанието на издаваните от ДРУЖЕСТВОТО фактури отразяват действително доставеното количество природен газ и съдържат конкретни данни за номера на измервателния уред, доставения природен газ за отчетния период, дължимия данък върху добавената стойност (ДДС), акциза и разбивка на цената по компоненти, срок за плащане на дължимите суми, както и датата на прекъсване на доставката, в случай на неплащането им.

(2) Фактурата за консумиран природен газ се получава в офиса на дружеството, по поща и по e-mail или от системата за електронно разплащане EasyPay и ePay.

(3) Неполучаването на фактурата (известие за плащане) не освобождава КЛИЕНТА от задължението за плащане на дължимите суми.

(4) КЛИЕНТЪТ в срок от 3 /три/ работни дни, след получаване на фактурата/известие за плащане е длъжен, да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО за констатирана от него положителна или отрицателна разлика между фактурираното от ДРУЖЕСТВОТО и стойността на действително доставеното количество природен газ през съответния отчетен период.

(5) ДРУЖЕСТВОТО в срок от 3 /три/ работни дни след получаване на писменото уведомление по предходната алинея, е длъжно да извърши проверка. За резултата от проверката се съставя двустранен констативен протокол.

(6) Ако КЛИЕНТЪТ не присъства или откаже да подпише констативния протокол, същият се подписва от представител на дружеството и един свидетел, който не е служител на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.39. В срок от пет работни дни след изтичането на отчетен период ДРУЖЕСТВОТО съставя и представя на БИТОВИЯ КЛИЕНТ фактура за консумиран природен газ, която включва данните по чл. 38, ал.1.

Чл.40. (1) При констатирано неработещо СТИ с констативен протокол, съставен по реда на настоящите общи условия, ДРУЖЕСТВОТО изчислява количеството доставен природен газ на база на същият отчетен период на предходната година, а при първа година на потребление – на база инсталирана мощност и часовата използваемост.

(2) Изчисленията по предходната алинея се извършват за период от датата на последното отчитане до датата на констатиране на неизмерването.

(3) ДРУЖЕСТВОТО уведомява писмено КЛИЕНТА за дължимите суми, които следва да изплати или сумите, които ще му бъдат възстановени в следствие на извършеното изчисление, като посочва начина и срока за плащане.

Чл.41. В случай на суми, дължими от ДРУЖЕСТВОТО на КЛИЕНТ, поради неспазване на изискванията за качество на договорените услуги, включително поради неточно или забавено фактуриране, то съответните суми се възстановяват или прихващат от следващо плащане, в зависимост от желанието на КЛИЕНТА, което трябва да бъде изразено писмено. В случай, че КЛИЕНТЪТ не изрази изрично желание, то сумите се прихващат от следващо плащане.

Чл.42. (1) Констативен протокол по реда на Общите условия се съставя в присъствието на КЛИЕНТА и се подписва от него и от представител на дружеството.

(2) Ако КЛИЕНТЪТ не присъства или откаже да подпише констативния протокол, същият се подписва от представител на дружеството и един свидетел, който не е служител на ДРУЖЕСТВОТО.

VIII. ПРОЦЕДУРА ЗА СМЯНА НА ДОСТАВЧИКА

Чл.43. (1) Всеки КЛИЕНТ, присъединен към газоразпределителната мрежа и страна по договор за доставка на природен газ, има право да смени доставчика си, при спазване на договорените условия, по всяко време, като изпрати писмено искане до оператора на мрежата, към която е присъединен.

(2) При прекратяване на договор за доставка на природен газ в резултат на упражнено право за смяна на доставчика, КЛИЕНТЪТ не дължи допълнителни такси и неустойки за предсрочно прекратяване на договора за доставка с първоначалния доставчик, извън договорените.

(3) ДРУЖЕСТВОТО изготвя окончателна изравнителна сметка при всяка смяна на доставчика.

(4) Писменото искане се изпраща най-малко три седмици преди датата, от която се иска смяна на доставчика и съдържа:

а) наименование и идентифициращи данни на КЛИЕНТА, на новия доставчик и на стария доставчик;

б) извлечение от предварителен договор за доставка с новия доставчик, от което да е видно: дата на първата доставка, срок на договора за доставка, място на доставка и програма, съдържаща информация за количествата природен газ, договорени за доставка, в т. ч. по тримесечия, месеци и дни (при договори за доставка със срок по-малък от календарен месец), както и максимално и минимално дневно количество;

в) доказателства от новия доставчик за установяване на обстоятелствата по чл. 6, ал. 3 от Правилата за търговия с природен газ освен в случай, че новият доставчик има действащ договор за пренос с оператора на съответната мрежа.

(5) Смяната на доставчика влиза в сила от първо число на газовия месец, следващ месеца в който е постъпило искането, при спазване на триседмичния срок по предходната алинея.

IX. РЕД НА ИЗМЕРВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА КОЛИЧЕСТВАТА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.44. (1) Прехвърлянето на собствеността върху природния газ от ДРУЖЕСТВОТО на КЛИЕНТА се извършва в мястото на доставка. След преминаване на природния газ през мястото на доставка (границата на собственост на разпределителната мрежа, определена от точката на присъединяване), отговорността и риска от случайно погиване или увреждане на качествата на природния газ преминава от ДРУЖЕСТВОТО към КЛИЕНТА.

(2) Точката на присъединяване се определя от ДРУЖЕСТВОТО, както следва:

(а) за индивидуални клиенти на природен газ за битови и небитови нужди – след уреда за търговско измерване;

(б) за клиенти на природен газ за битови и/или небитови нужди, разположени в сгради – етажна собственост:

- на изхода на колективния регулиращ уред;

- точката, в която изходящият газопровод от колективния регулиращ уред достига границата на имота на клиента.

Чл.45. (1) Измерването и отчитането на количеството доставен природен газ се извършва

чрез намиращите се непосредствено преди мястото на доставка средства за търговско измерване (СТИ), собственост на ДРУЖЕСТВОТО, вписани в Държавния регистър на одобрените в страната средства за измерване и отговарящи на Закона за измерванията.

(2) Отчитането на показанията на СТИ за природен газ се извършва от ДРУЖЕСТВОТО ежесечно.

(3) Количеството доставен природен газ представлява разликата между нови и стари показания, отчетени по СТИ.

(4) Количеството доставен природен газ, отчетено от СТИ без коректор, се получава чрез умножение на отчетените кубични метри природен газ с коефициент за преизчисление.

(5) Коефициентът за преизчисление се определя от ДРУЖЕСТВОТО за определен период от време, като се съблюдават физичните и качествени параметри на състоянието на природния газ и статистическите метеорологични данни за съответния географски регион.

(6) Средствата за търговско измерване се разполагат така, че КЛИЕНТЪТ да има възможност да наблюдава показанията им.

(7) КЛИЕНТЪТ може да присъства лично или чрез свой представител при отчитане на показанията на средствата за търговско измерване.

Чл.46. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да поддържа регистър на средствата за търговско измерване на природния газ на всички КЛИЕНТИ, присъединени към газоразпределителната му мрежа. При поискване от страна на КЛИЕНТА, ДРУЖЕСТВОТО му предоставя данни от регистъра.

Чл.47. (1) ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да извършва последващи метрологични проверки на средствата за търговско измерване и да ги поддържа в изправно състояние, съгласно действащото законодателство.

(2) КЛИЕНТЪТ може да поиска от ДРУЖЕСТВОТО да се извърши метрологична експертиза на средството за търговско измерване. Експертизата се извършва от сертифицирана лаборатория по реда на глава пета от Закона за измерванията. Средството за търговско измерване се демонтира и съхранява от ДРУЖЕСТВОТО, което осигурява изпращането му, запечатано с пломбите и стикерите, записани в констативния протокол, съставен при демонтажа.

(3) Разходите за метрологична експертиза на средството за търговско измерване са за сметка на:

1. ДРУЖЕСТВОТО, в случай че експертизата докаже неизправност на средството за търговско измерване;

2. КЛИЕНТА, в случай че експертизата докаже изправност на средството за търговско измерване.

Чл.48. (1) Когато средствата за търговско измерване са разположени в имота на КЛИЕНТА, включително в общите части на етажната собственост, той е длъжен да осигурява безпрепятствен достъп до тях на представители на ДРУЖЕСТВОТО, за контрол, отчитане и обслужване, срещу представяне на служебна карта за легитимация.

(2) В случай, че достъпът за отчитане не бъде осигурен, КЛИЕНТЪТ заплаща стойността на количеството природен газ за същия отчетен период от предходната година, а за първата година на продажба – чрез отчитане на инсталираната мощност и часовата ѝ използваемост. При последващо осигуряване на достъп, ДРУЖЕСТВОТО извършва корекция според реалните показания на средствата за измерване, ако това е необходимо.

Чл.49. КЛИЕНТЪТ е длъжен да опазва средствата за търговско измерване, да не уврежда самото средство, пломба, знак или друго контролно приспособление, поставени от служители на ДРУЖЕСТВОТО или оторизиран държавен орган.

Х. РЕД И УСЛОВИЯ ЗА СПИРАНЕ (ПРЕКЪСВАНЕ), ПРЕКРАТЯВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ГАЗОСНАБДЯВАНЕТО

Чл.50. Когато по инициатива на ДРУЖЕСТВОТО ще бъде преустановено снабдяването на КЛИЕНТА, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да уведоми КЛИЕНТА, по заявен от него начин, не по-късно от три дни преди датата на преустановяване на снабдяването, като посочва причините за преустановяването и срок. В случай че КЛИЕНТЪТ не е заявил начин за уведомяване, той се уведомява по начин, определен от ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.51. (1) ДРУЖЕСТВОТО, след предварително уведомяване, може да прекъсва или ограничава снабдяването с природен газ по разпределителната мрежа при извършване на ремонтни работи, оперативни превключвания, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения, и други подобни действия, които подлежат на планиране. Уведомяването се прави 15 дни предварително, като съдържа график, причините за въвеждането и срок.

(2) Уведомяването на клиентите на природен газ за битови нужди се извършва чрез средствата за масово осведомяване, а на клиентите на природен газ за небитови нужди - по реда и начините за уведомяване, предвидени в договорите с тези клиенти за продажба на природен газ, като задължително се посочват дата и точен час на прекъсването (ограничаването), както и неговата продължителност.

(3) При необходимост от промяна на предварително оповестената продължителност на прекъсване (ограничаване) ДРУЖЕСТВОТО, в срок от 3 (три) дни преди изтичане на първоначално обявения срок, е длъжен писмено да уведоми за това КЛИЕНТА.

(4) Максималната продължителност на прекъсванията или ограниченията за ремонтни работи, оперативни превключвания, въвеждане в експлоатация на нови съоръжения и други подобни действия, които подлежат на планиране, не може да бъде повече от 48 часа.

Чл.52. (1) ДРУЖЕСТВОТО може без предварително уведомяване да прекъсне или ограничи снабдяването с природен газ до 48 часа:

- при възникване или за предотвратяване на аварии;
- когато съществува опасност за здравето или живота на хора;
- когато съществува опасност за целостта на ГРМ;
- при опасност от нанасяне на значителни материални щети;
- при опасност от наднормени замърсявания на околната среда – по предложение на компетентните органи по смисъла на чл.10, ал.1 от Закона за опазване на околната среда;
- прекъсване или ограничаване на доставките на природен газ по независещи от ДРУЖЕСТВОТО форсмажорни обстоятелства;
- обявен от министъра на икономиката и енергетиката ограничителен режим за ползване на природен газ.

(2) В случаите по ал.1 ДРУЖЕСТВОТО незабавно уведомява КЛИЕНТА за срока и причината за въвеждането на временното прекъсване или ограничаване на снабдяването. Уведомяването на клиентите на природен газ за битови нужди се извършва чрез средствата за масово осведомяване, а на клиентите на природен газ за небитови нужди - по реда и начините за уведомяване, предвидени в договорите с тези клиенти за продажба на природен газ.

(3) ДРУЖЕСТВОТО не носи отговорност за щети, нанесени на КЛИЕНТА при прекъсване (ограничаване) на газоснабдяването в случаите по ал. 1, освен ако събитието е настъпило по вина на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.53. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно във възможно най-кратък срок да уведоми КЛИЕНТИТЕ писмено или чрез средствата за масово осведомяване, за причината на прекъсване (ограничаване) и сроковете за възстановяване на доставката на природен газ.

Чл.54. (1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи снабдяването с природен газ на КЛИЕНТА и когато:

1. КЛИЕНТЪТ не е заплатил дължимите суми за доставен природен газ в посочените във фактурата (известieto за плащане) срокове;
2. КЛИЕНТЪТ не е изпълнил задълженията си по чл.8 т.8 или т.9, или чл.49;
3. След извършена от ДРУЖЕСТВОТО проверка се установи, че е налице увреждане на средството за търговско измерване, което е довело до неизмерване и/или неточно измерване на консумирания природен газ или са повредени и/или унищожени пломба, знак или друго контролно приспособление, поставени от оторизиран държавен орган или упълномощено от ДРУЖЕСТВОТО лице, за времето необходимо за подмяна на средството за търговско измерване или възстановяване на унищожените пломба, знак или друго контролно приспособление;
4. КЛИЕНТЪТ системно (два или повече пъти) не осигурява достъп до средствата за търговско измерване за отчитане и контрол, до осигуряването на достъпа.

(2) В случая по ал.1 Дружеството не носи отговорност за вредите, претърпени от КЛИЕНТА, както и за пропуснатите ползи във връзка със прекъсването или ограничаването на снабдяването с природния газ.

Чл.55. (1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи снабдяването с природен газ на КЛИЕНТА на основание чл.54, ал.1, т.1, когато не е заплатил дължимите суми за доставен природен газ в посочените във фактурата (известieto за плащане) срокове след предварително отправено 10-дневно предизвестие. Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:00 часа на деня, следващ датата, за спиране на газоподаването, посочена във фактурата.

(2) В горния случай доставката на природен газ се възстановява в срок до 48 (четиридесет и осем) часа след заплащане на всички дължими суми и всички разходи, направени от ДРУЖЕСТВОТО по възстановяване на доставката.

(3) ДРУЖЕСТВОТО няма право да прекъсне на основание чл. 54, ал.1, т.1 от тези Общи условия доставката на природен газ в следните случаи:

- в неприсъствен ден;
- при спазване от КЛИЕНТА на договорено разсрочено заплащане на дължимите суми;
- при съдебно оспорване на основанията за прекъсване от страна на КЛИЕНТА, ако до решаването на спора КЛИЕНТЪТ заплаща текущите си задължения.
- при подадена до ДРУЖЕСТВОТО молба, сигнал или жалба от КЛИЕНТА, до приключване на проверката, ако до приключване на проверката КЛИЕНТЪТ заплаща текущите си задължения.

Чл.56. Преди да прекъсне или ограничи снабдяването на КЛИЕНТА с природен газ по чл. 54, ал.1, т. 2, 3 или 4, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да уведоми КЛИЕНТА, по заявен от КЛИЕНТА в договора за доставка /продажба/ на природен газ начин, не по-късно от три дни преди датата на преустановяване на снабдяването.

Чл.57. КЛИЕНТЪТ има право да поиска чрез отправяне на писмено искане до ДРУЖЕСТВОТО временно да бъде прекъснато газоподаването към обект на КЛИЕНТА. В този случай възстановяването на газоподаването се извършва след заплащане от страна на КЛИЕНТА на всички разходи, направени от ДРУЖЕСТВОТО по възстановяване на доставката на природен газ.

XI. ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ

Отговорност на ДРУЖЕСТВОТО

Чл.58. (1) При доказано неспазване от ДРУЖЕСТВОТО на срок, определен в тези Общи условия, то заплаща обезщетение на битовия КЛИЕНТ, в размер на 10 евро за всеки 24 часа закъснение, на стопанския КЛИЕНТ – съгласно клаузите в договора.

(2) При доставка на природен газ с качествени показатели и параметри, различни от договорените, цената се преизчислява пропорционално на договорената калоричност.

(3) Преизчислението на цената не лишава КЛИЕНТА от правото му да търси обезщетение от ДРУЖЕСТВОТО за действително претърпени вреди.

(4) Когато ДРУЖЕСТВОТО не може да изпълни задълженията си поради непреодолима сила, то уведомява КЛИЕНТИТЕ в подходящ срок и начин в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея при изпълнение на задълженията си. Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията и на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

Чл.59. ДРУЖЕСТВОТО не носи отговорност и не дължи неустойка за недоставено количество природен газ, когато доставките са прекъснати по причини, описани в чл.51 ал.1 и чл.54 в случай, че КЛИЕНТЪТ е бил надлежно уведомен.

Чл.60. В случай, че ДРУЖЕСТВОТО установи, че КЛИЕНТЪТ самоволно е възстановил спряно газоснабдяване, последният заплаща природния газ за целия период на самоволното възстановяване.

Отговорност на КЛИЕНТИТЕ

Чл.61. (1) При неизпълнение на задължението си да заплаща доставката на природен газ в срока, посочен във фактурата (известие за плащане), КЛИЕНТЪТ дължи обезщетение на ДРУЖЕСТВОТО в размер на законната лихва, изчислена върху дължимата сума, за всеки просрочен ден от датата на забавата до датата на постъпване на дължимата сума по сметката или в касите на ДРУЖЕСТВОТО.

(2) КЛИЕНТЪТ изпада в забава по ал.1 от първия работен ден след изтичане на срока на плащане.

(3) Задълженията на КЛИЕНТА, който е неизправен длъжник, се събират по реда на чл.410 от ГПК, на основание чл.184 ЗЕ, въз основа на извлечение от сметките.

(4) Когато сумата, платена от клиента не е достатъчна да покрие законната лихва, съдебните разноски и главницата, погасяват се първо разноските, след това лихвата и накрая – главницата.

Ред за реализиране на имуществена отговорност

Чл.62. (1) Пострадалата страна е длъжна в едноседмичен срок писмено да уведоми другата страна в случаите, когато е претърпяла вреда от действие или бездействие на другата страна, освен в случай на отговорност на КЛИЕНТА за неплащане на дължими суми, както и в случаите когато ДРУЖЕСТВОТО не носи имуществена отговорност по смисъла на тези Общи условия.

(2) Другата страна в срок до 24 (двадесет и четири) часа след получаване на уведомлението изпраща свой представител за съставяне на констативен протокол за нанесените вреди.

(3) ДРУЖЕСТВОТО и КЛИЕНТЪТ разглеждат обстоятелствата по констативния протокол и доброволно уреждат взаимоотношенията си. При непостигане на съгласие спорът се отнася за решаване по съдебен ред.

ХП. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИТЕ. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл.63. (1) КЛИЕНТЪТ има право да подаде писмена жалба до ДРУЖЕСТВОТО, която се изпраща по пощата, на обявения публично адрес за кореспонденция, електронния адрес на ДРУЖЕСТВОТО или се предоставя в офиса.

(2) Всяка постъпила жалба се регистрира в деловодството на ДРУЖЕСТВОТО. Документацията относно всички жалби, както и отговорите по тях се съхранява за период най-малко 3 (три) години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок съгласно действащото законодателство.

(3) Жалбата трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на жалбоподателя, както и наименованието на лицето, срещу което е жалбата;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;
5. да е подписана от жалбоподателя или от упълномощен представител.

(4) ДРУЖЕСТВОТО разглежда и решава в тридесетдневен срок постъпилите жалби, свързани с прилагане на настоящите общи условия.

(5) Отговорите на жалби на КЛИЕНТИ се изготвят в писмен вид и се изпращат на посочения от подателя адрес.

(6) Когато подадена молба, жалба, сигнал или предложение не бъде уважена, мотивите за това се съобщават на подателя в писмен вид.

(7) Когато жалбата е основателна, ДРУЖЕСТВОТО незабавно предприема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. Мерките се изпълняват в едномесечен срок от датата на вземането му, като при необходимост от удължаване на срока за изпълнение, се изпраща писмено съобщение до подателя.

(8) Когато мерките засягат права на други клиенти, те се уведомяват писмено.

(9) В случай, че КЛИЕНТЪТ не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки на ДРУЖЕСТВОТО, има право да подаде жалба до КЕВР в съответствие със ЗЕ и Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, чрез ДРУЖЕСТВОТО, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства ведно със становището си по жалбата в 7 (седем) дневен срок от получаването на жалбата.

ХП. СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.64. Срокът на договора за доставка на природен газ през ГРМ е в рамките на срока на издадената на ДРУЖЕСТВОТО Лицензия за извършване на дейността снабдяване с природен газ от краен снабдител.

Чл.65. (1) Договорът за доставка на природен газ се прекратява в следните случаи:

1. с изтичане на срока;
2. по взаимно съгласие на страните, изразено писмено;
3. с едномесечно предизвестие от страна на КЛИЕНТА или на ДРУЖЕСТВОТО;
4. от всяка от страните с писмено предизвестие, поради непреодолима сила, изразяваща се в непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора и продължило повече от 2 месеца;

5. от всяка от страните при прекратяване на юридическото лице (когато другата страна е юридическо лице) от датата на влизане в сила на съдебното решение за прекратяване или при откриване на производство по несъстоятелност - от датата на влизане в сила на съдебното решение за откриване на производство по несъстоятелност;

6. ако лицензията на ДРУЖЕСТВОТО за разпределение или за обществено снабдяване с природен газ бъде прекратена или изменена така, че да не дава възможност за извършване на дейността, предмет на договора - от датата на влизане в сила на решението за прекратяване или изменение на лицензията;

7. по нареждане на компетентен орган.

8. едностранно от КЛИЕНТА в срок от 30 дни от датата на уведомяването, ако не приеме новите общи условия и/или цени;

Чл. 66. (1) Прекратяването на договора не освобождава страните от изпълнение на финансовите им задължения по него.

(2) Прекратяването на договора не поражда допълнителни задължения за КЛИЕНТА, различни от договорените.

XIV. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл. 67. (1) Всички искания, предизвестия и уведомления, относно прилагането на настоящите общи условия следва да бъдат в писмена форма, на хартиен носител, подписани от страните или упълномощените от тях лица или по електронен път, подписани с квалифициран електронен подпис, съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 и на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, като се изпращат на адреса на другата страна - КЛИЕНТА или ДРУЖЕСТВОТО. КЛИЕНТЪТ и ДРУЖЕСТВОТО обменят ежедневна информация относно доставката на природен газ, включително и изпращане на фактури (когато това е заявено от клиента) писмено по електронна поща без да е необходима специална форма.

(2) В случай, че КЛИЕНТЪТ не е уведомил ДРУЖЕСТВОТО за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията, адресирани до него са редовно връчени.

(3) Срокът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от страна на ДРУЖЕСТВОТО или КЛИЕНТА, към който са отправени, при спазване разпоредбите на ГПК.

Чл. 68. НЕБИТОВИТЕ КЛИЕНТИ подписват с ДРУЖЕСТВОТО договор за доставка на природен газ за небитови нужди, при условия и договорени клаузи, съответстващи с класификацията им като потребители, съгласно ЗЕ и подзаконовите му нормативни актове.

Чл. 69. Общите условия са задължителни и за заварените, към датата на влизането им в сила, КЛИЕНТИ на природен газ.

Чл. 70. (1) Тези Общи условия и измененията им подлежат на одобрение от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР). ДРУЖЕСТВОТО публикува одобренията от КЕВР Общи условия най-малко в един централен и в един местен ежедневник и на страницата си в интернет и ги поставя в центровете за обслужване на клиенти. Общите условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след дата на първото им публикуване, без да е необходимо изрично писмено приемане от страна на КЛИЕНТИТЕ.

(2) В срок до 30 (тридесет) дни след влизането в сила на общите условия клиентите, които не са съгласни с тях, имат право да внесат при Дружеството заявление, в което да

предложат различни условия. Предложените от клиентите и приети от Дружеството условия, различни от публикуваните се отразяват в допълнителни писмени споразумения.

(3) Процедурата по ал. 1 и 2 се прилага и при внасяне на промени в общите условия.

Чл. 71. (1) При започване на доставка към нов клиент или към клиент с прекратено газоснабдяване, преди започването на доставката, КЛИЕНТЪТ подава писмено заявление до ДРУЖЕСТВОТО, с което удостоверява, че е получил екземпляр от общите условия и приема настоящите Общи условия.

(2) Заявлението по ал.1 се подава и от собственика или ползвателя, при промяна на собствеността или на вещно право на ползване на имота.

(3) В случаите по ал.1 и ал.2, със заявлението КЛИЕНТЪТ може да предлага различни условия, които ако бъдат приети от ДРУЖЕСТВОТО, се отразяват в допълнителни писмени споразумения.

Чл.72. Всички спорове за продажбата на природен газ се решават приоритетно по взаимно съгласие на страните, чрез преговори, водени между КЛИЕНТА и ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.73. Всички спорове, породени от настоящите Общи условия или подписан отделен договор за доставка на природен газ или отнасящи се до тяхното тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Общите условия или договора или приспособяването им към ново възникнали обстоятелства, при липса на съгласие, ще бъдат решавани чрез съответния компетентен съд.

Чл.74. За всички неуредени случаи в настоящите Общи условия, се прилагат условията по сключените договори за доставка на природен газ, както и разпоредбите на българското законодателство.

Настоящите Общи условия са утвърдени от управителя на ДРУЖЕСТВОТО със Заповед №/.....20.....г. и са одобрени с Решение № / г. на КЕВР, на основание чл.183а от Закона за енергетиката, във връзка с чл. 126, ал. 1 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.

Приложения:

Приложение № 1 – Контролен списък съгласно чл. 38б, ал. 4 от Закона за енергетиката във връзка с чл. 127, ал. 1, т. 3 и чл. 123, ал. 3, т. 8 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.