

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

**НА „КАРЛОВОГАЗ“ ООД ПО ДОГОВОРИТЕ ЗА ПРОДАЖБА НА ПРИРОДЕН ГАЗ**



**ЛИЦЕНЗИЯ № Л-266-12/2008**  
**ЗА СНАБДЯВАНЕ С ПРИРОДЕН ГАЗ ОТ КРАЕН СНАБДИТЕЛ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА КАРЛОВО**

## РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ

Чл.1 ал.1. С настоящите Общи условия се регламентират взаимоотношенията, възникващи по повод доставката на природен газ от краен снабдител между „КарловоГаз“ ООД, със седалище: гр. Карлово, ул. „Петко Събев“ № 1 и адрес на управление: гр. Карлово, ул. "Генерал Карцов" 44, вписано в Търговския регистър под ЕИК 160057428, в качеството му на краен снабдител и крайните клиенти на природен газ (битови и небитови), присъединени към разпределителните мрежи на самостоятелна територия на община Карлово.

Тези Общи условия ще уреждат и взаимоотношенията, възникващи по повод доставката на природен газ от краен снабдител между „КарловоГаз“ ООД и крайните клиенти на природен газ, които ще се присъединят към разпределителните мрежи на територии, за които „КарловоГаз“ ООД е лицензирано, като краен снабдител на природен газ.

ал.2. „КарловоГаз“ ООД осъществява дейността си като краен снабдител на природен газ:

(а) за самостоятелна територия община Карлово, въз основа на притежавана от него Лицензия № Л-266-12/2008, издадена от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДЕКВР);

Чл.2. Общите условия имат задължителен и обвързващ характер за „КарловоГаз“ ООД и крайните клиенти (битови и небитови) на природен газ, присъединени към разпределителната мрежа на териториите, обхванати от лицензиите, описани в чл. 1, ал. 2 по-горе, доколкото в писмена форма изрично не е уговорено друго между страните.

Чл.3. По смисъла на настоящите Общи условия термините по-долу имат следните значения, които са определени за тях в настоящия член..

а) ПРОДАВАЧ е „КарловоГаз“ ООД в качеството му на краен снабдител;

б) КЛИЕНТ е клиент на едро или краен клиент на енергия или природен газ, включително предприятие за природен газ, което купува природен газ.

в) НЕБИТОВ КЛИЕНТ е клиент, който купува природен газ за небитови нужди;

г) 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 предоставил изрично писмено съгласие, заявено пред Газоразпределителното предприятие или пред нотариус, с нотариална заверка на подписа това лице да бъде потребител на природен газ за определен срок.

д) КРАЕН КЛИЕНТ на природен газ е всяко физическо или юридическо лице, което купува природен газ за задоволяване на собствените си нужди (битови и небитови) Всеки краен клиент се идентифицира чрез данните, описани в чл. 4, ал. 2 от Общите условия;

е) ДОСТАВКА е продажбата, включително препродажбата, на природен газ на клиенти. Доставката на природен газ се извършва от „КарловоГаз“ ООД до мястото на доставка, определено в чл.15, в което се прехвърля собствеността върху газа от „КарловоГаз“ ООД на крайния клиент;

ж) ФОРСМАЖОРНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА представляват всички непредвидени или непредотвратими събития от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнали след одобряване на Общите условия от КЕВР, доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите общи условия, на основание чл.306 от Търговския закон. Газоразпределителното предприятие задължително оповестява на клиентите за възникналите форсмажорни обстоятелства чрез средствата за масово осведомяване. Газоразпределителното предприятие задължително разполага с документ от оторизиран орган за възникналите „форсмажорни обстоятелства“.

д) ЗАКОНОДАТЕЛСТВО означава съвкупност от нормативни актове на НС, МС или други държавни и общински органи, които са в сила през периода на действие на настоящите общи условия;

е) ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА (ГРМ) е системата от газопроводи със средно или ниско налягане и съоръженията към тях за разпределение на природен газ до съответните клиенти на териториите, обхванати от лицензиите, описани в чл. 1, ал. 3 по-горе;

ж) СРЕДСТВА ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ са средствата за измерване, собственост на „КарловоГаз“ ООД, в качеството му на оператор на разпределителната мрежа, вписани в Държавния регистър на одобрените за използване в страната средства за измерване, свързани с търговски сделки, отговарящи на изискванията на Закона за измерванията, които се използват за отчитане на приетото от крайния клиент количество природен газ. Средствата за търговско измерване се монтират на границата на имота на крайния клиент така, че и двете страни да имат достъп до тях;

з) ОТЧЕТЕН ПЕРИОД означава период от време за отчитане на приетите количества природен газ; При промяна на цената на природния газ през отчетния период, приетите количества природен газ се изчисляват по новите цени от датата, когато същите са влезли в сила. На тази дата служителите на „КарловоГаз“ ООД извършват междинно отчитане на средствата за търговско измерване;

и) ДЕН означава период от 24:00 часа, започващ от 8:00 часа и завършващ на следващия календарен ден в 8:00 часа;

й) ПРИРОДЕН ГАЗ означава многокомпонентна смес, която съдържа основно метан и въглеводороди от неговия хомоложен ред  $C_nH_{2n+2}$  и невъглеводородни компоненти, които образуват естествени подземни акумулации;

к) МЯСТО НА ДОСТАВКА е точката, намираща се непосредствено след средството за търговско измерване, собственост на „КарловоГаз“ ООД;

л) ЗАВАРЕН КЛИЕНТ е клиент на природен газ, който има сключен договор за доставка на природен газ с Газопреносното предприятие преди влизане на тези Общи условия в сила;

м) НОВ КЛИЕНТ е клиент на природен газ, който ще сключи договор за доставка на природен газ с Газопреносното предприятие след влизане на тези Общи условия в сила;

н) ПАРТИДА е титуляр с клиентски номер, генериран от Информационната система за управление на Газопреносното предприятие;

о) УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ са потребители, които използват природен газ за битови нужди и получават целеви помощи за природен газ, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. Клиенти, които получават целеви помощи за друг вид отопление (топлоенергия, електроенергия или твърдо гориво) не влизат в обхвата на настоящите общи условия.

## Раздел II.

### ВЪЗНИКВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ И НАЧАЛО НА ДОСТАВКАТА НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.4 ал.1. Договорните отношения между „КарловоГаз“ ООД и крайните клиенти възникват от датата на подаване на заявление от съответния краен клиент до „КарловоГаз“ ООД за започване на доставка на природен газ, при условие, че:

1. изпълнени са всички условия за фактическо присъединяване на обекта/ите на крайния клиент, които ще бъдат снабдявани с природен газ, към разпределителната мрежа и

2. крайният клиент е заплатил цената за присъединяване към разпределителната мрежа, определена съгласно Наредбата за регулиране цените на природния газ и утвърдена от ДКЕВР.

ал.2. Крайният клиент подава заявление за започване на доставка на природен газ по образец, изготвен от „КарловоГаз“ ООД, което съдържа: трите имена, ЕГН (ЛН за чужд гражданин) за физически лица и име и ЕИК/Булстат за юридически лица (индивидуализиращи данни), постоянен адрес, съгласно документа за самоличност; настоящ адрес, седалище и адрес на управление на юридическите лица, описание на обекта, който ще бъде снабдяван, адрес на същия и данни за присъединяването (включително тип и номер на средството за търговско измерване). „КарловоГаз“ ООД е длъжно да осигури администрирането на личните данни, съгласно действащото законодателство.

ал.3. Към заявлението по ал. 2 се подават и следните документи:

1. копие от документа, удостоверяващ правата му върху обекта, който ще бъде снабдяван с природен газ;

2. декларация, че лицето не е обявено в несъстоятелност или производство за обявяване в несъстоятелност, не се намира в ликвидация, не е лишено от правото да упражнява търговска дейност;

3. виза за проектиране, план или схема за определяне местоположението и предназначението на присъединявания обект (заверено копие).

4. ако обекта е съсобствен или са налице няколко съползватели:

а) нотариално заверено съгласие на останалите съсобственици или съползватели партидата на крайния клиент да бъде открита на лицето подаващо заявлението; или

б) друг документ, удостоверяващ ползването на обекта само от един от съсобствениците.

5. нотариално заверено пълномощно – ако заявлението се подава от пълномощник;

6. документ за самоличност на лицето, което подава заявлението;

7. други документи, съгласно посоченото по долу в тези общи условия.

ал.4. Със заявлението крайният клиент декларира:

1. че има разрешение за ползване на обекта, ако имотът е нов или реконструиран. „КарловоГаз“ ООД има право да поиска от крайния клиент да представи заверено с подписа му копие на разрешението за ползване на обекта;

2. че инсталациите в обекта, за който се иска снабдяването с природен газ, ще съответстват на изискванията за безопасност и техническите норми, съгласно действащото законодателство;

3. че ще ползва природния газ за битови нужди, съответно за небитови нужди;

4. че приема тези общи условия или посочва предлаганите от него различни условия. В случай, че крайният клиент предложи различни условия, при постигане на съгласие със „КарловоГаз“ ООД, между страните се подписва допълнително споразумение към тези Общи условия.

ал.5. Доставка на природен газ от „КарловоГаз“ ООД следва да започне в 7 (седем) дневен срок от подаване на писмено Искане за започване ползването на мрежата и мрежовите услуги от крайния клиент, заедно с всички необходими придружаващи документи съгласно Общите условия на договорите за пренос на природен газ по разпределителната мрежа и след изпълнение на всички условия за фактическо присъединяване.

ал.6. В допълнение към горното, предвид конкретните характеристики на потреблението и нуждите на отделните небитови крайни клиенти и с цел максимално адекватно посрещане на същите, „КарловоГаз“ ООД и съответният небитов стопански потребител могат да подпишат отделен договор за доставка на природен газ.

ал.7. „КарловоГаз“ ООД доставя на небитовите крайни клиенти за съответната година минимални количества природен газ, разпределени и договорени на база тримесечни и месечни спецификации, подписани от „КарловоГаз“ ООД и съответния небитов краен клиент.

ал.8. Спецификациите по предходната алинея следва да бъдат подписани не по-късно от първия ден на месец август на годината, предхождаща тази на потреблението, освен когато се пускат в експлоатация нови мощности, работещи на природен газ. В последния случай небитовият кроен клиент изготвя и изпраща на от „КарловоГаз“ ООД месечни и тримесечни спецификации до края на текущата годината, както и спецификации за следващата година, не по-късно от първия ден на месец август, а в случай че новите мощности са присъединени след това- при изпращането на първите месечни и тримесечни спецификации. При присъединяване на нови мощности страните договарят и нова обща максимална консумация.

ал.9. „КарловоГаз“ ООД може да поиска от небитовите крайни клиенти да представят спецификациите по ал. 7 и ал. 8 под формата на годишна програма, с която да се предоставя следната информация:

(а) количествата природен газ, които ще се доставят през всяко от тримесечията, включително по месеци;

(б) максимално дневно количество за всеки месец в хиляди кубични метри на ден и в MWh на ден;

(в) планови ремонти, с които следва да са съобразени количествата газ за съответния месец;

(г) работно налягане в пункта за приемане-предаване.

ал.10. Небитовият краен клиент, не по-късно от 1 (първи) август на текущата година, задължително отразява за следващата, в посочените в ал. 7 и ал. 8 спецификации, плановите ремонти на мощностите си, както и минималния, номиналния и максимален действителен часов разход поотделно за летния и зимен сезон на работещите си мощности, както и за инсталиране на нови газоползващи уреди и при възникнали вътрешни аварии на съществуващите инсталирани мощности. от „КарловоГаз“ ООД подписва спецификациите и ги предава на небитовия краен клиент в срок до 15 (петнадесети) август.

### Раздел III.

#### ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ. УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ

Чл.5 Права и задължения на „КарловоГаз“ ООД:

ал.1 „КарловоГаз“ ООД има следните права:

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

2. Да прекъсне снабдяването с природен газ при неплащане на дължими суми.

ал.2 „КарловоГаз“ ООД има следните задължения:

1. Да осигурява надеждно, качествено и непрекъснато снабдяване на клиентите с природен газ.

2. Да доставя природен газ при условията на равнопоставеност и недискриминация спрямо всички свои клиенти.

3. Да предоставя информация на клиентите, съобразно чл.123 ал. 1 т. 3 НЛДЕ.
4. Да предоставя информация на клиентите за консумираните количества природен газ за съответния отчетен период.
5. Да предоставя информация на клиентите относно действащите цени на природния газ.
6. Да уведомява клиентите за времето и продължителността на прекъсване или ограничаване на снабдяването с природен газ при действия, които подлежат на планиране.
7. Да извършва проверки по писмени жалби или сигнали от страна на клиент и да дава писмени отговори в срок до 30 дни от подаването им.
8. Да осигури дежурен денонощен телефон за подаване на сигнали за повреди и аварии.
9. Да съхранява в срок от три години информацията за доставените количества природен газ и данните, необходими за разплащанията за всеки клиент.
10. Да информира клиента с фактурата за последния месец от всяко шестмесечие, ако потреблението му е по-високо с над 50% от консумацията за съответното шестмесечие на предходната година.
11. Да осигури метрологична експертиза на средството за търговско измерване при поискване от клиента, която ще се възложи на Български институт по метрология и ще се извърши по реда на глава V от ЗЕ, като средството за търговско измерване се демонтира и съхранява от оператора, който осигурява изпращането му в Български институт по метрология, запечатано с пломбите и стикерите, записани в констативния протокол, съставен при демонтажа. Разходите за експертизата ще са за сметка на оператора, ако съобразно нея е налице неизправност на средството за търговско измерване и за клиента, ако съобразно експертизата то е изправно.
12. Да уведоми клиента 3 дни преди преустановяване снабдяването му с природен газ, когато такова преустановяване е поискано от него по заявления от клиента начин. Ако клиента не е заявил начин на уведомление той се уведомява по начин, определен от крайния снабдител..

#### Чл.6 Права и задължения на клиента:

##### ал.1 Клиентът има следните права:

1. Да получава и ползва предоставяните от „КарловоГаз“ ООД услуги по снабдяването с природен газ.
2. Да прави възражения при неправилно издадени платежни документи.
3. Да подава сигнали, жалби и предложения до „КарловоГаз“ ООД, свързани с прилагането на настоящите общи условия.
4. Да смени „КарловоГаз“ ООД 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. Всеки клиент има право да получава от „КарловоГаз“ ООД информация за правата си, предоставяната услуга, дължими такси. Във връзка с това „КарловоГаз“ ООД предоставя на крайните клиенти следната информация:

- местонахождение на централите за работа с клиентите и касите за заплащане на природен газ;
- начините и сроковете за плащане на приетия природен газ;
- потреблението – показания и фактурирани суми;
- услугите, които „КарловоГаз“ ООД предоставя и таксите, които крайния клиент дължи;
- денонощно дежурни телефони за информация и сигнали при аварии;
- Практическа информация за правата си потребителите могат да получат и от контролния списък, изготвен от „КарловоГаз“ ООД на основание чл. 38б, ал. 2 от Закона за енергетиката във връзка с чл. 127, ал. 1, т. 3 и чл. 123, ал. 3, т. 8 от Наредбата за лицензиране. Контролният списък се предоставя на потребителите като приложение към настоящите Общи условия, както и под формата на брошура в клиентските центрове.

7. 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 „КарловоГаз“ ООД..

##### ал.2 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 „КарловоГаз“ ООД, в десет дневен срок от настъпването на всяка промяна в собствеността на имота и/или неговото предназначение.

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 си газова инсталация или съоръжения.

6. Небитовите крайни клиенти се задължават да си осигурят за своя сметка алтернативен енергиен източник за най-малко 15 (петнадесет) денонощия, в случай на евентуално настъпили аварийни ситуации или прекратяване на газоподаването не по вина на „КарловоГаз“ ООД.

Чл.7 Уязвими клиенти:

ал.1. Клиенти на „КарловоГаз“ ООД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да получат справка за потреблението си за неограничен изминал период от време в деня, в който са поискали такава справка и за посочения от тях период, без да дължат допълнително заплащане на услугата.

ал.2 Клиенти, които желаят да се възползват от разпоредбите, предвидени в чл.7 от настоящия раздел от Общите условия, следва да представят на „КарловоГаз“ ООД официален удостоверятелен документ, издаден от компетентен държавен орган, който доказва статута им на уязвими клиенти и се отнася за предстоящ или текущ отоплителен сезон. „КарловоГаз“ ООД има право да направи проверка пред органа, издал удостоверятелния документ

ал.3. В случай че при проверката по ал. 2 се установи несъответствие, „КарловоГаз“ ООД има право да откаже да предостави на крайния клиент правата на уязвим клиент.

ал.4. На клиенти с доказан статут на уязвими клиенти „КарловоГаз“ ООД предлага сключване на споразумение за разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при следните облекчени условия:

Погасителен план при лихва от ОЛП.

ал.5. В случай че между „КарловоГаз“ ООД и уязвимият клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подпишат споразумение за това, „КарловоГаз“ ООД няма право да прекъсне доставката на природен газ за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на уязвимия клиент.

ал.6. При неспазване на сроковете в погасителния план, „КарловоГаз“ ООД може да прекъсне доставката на природен газ за уязвимия клиент по начина и в сроковете, определени в споразумението.

ал.7. Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

ал.8. При непостигане на съгласие за разсрочване на дължимите плащания за потребеното количество природен газ и неподписване на споразумение за това, „КарловоГаз“ ООД може да прекъсне доставката на природен газ в срок От 30 дни от датата на издаване на фактурата за дължими плащания. Тази информация се включва в съдържанието на фактурите, издавани на уязвимите клиенти.

#### Раздел IV.

##### **ИНФОРМАЦИЯ, КОЯТО СЕ ПРЕДОСТАВЯ по чл.127 ал.1 т.3, вр. с чл.123 ал.3 НЛДЕ**

Чл.8. „КарловоГаз“ ООД публично оповестява адрес и/или телефон за контакт при авария и за предоставяне на информация.

Чл.9. „КарловоГаз“ ООД публикува на страницата си в интернет и на видно място в централите за работа с потребителите на енергийни услуги следната информация по чл. 124 НЛДЕ:

1. общите условия на договорите с клиентите или условията по договорите с клиентите;
2. местонахождение на централите за работа с клиенти и каси на „КарловоГаз“ ООД;
3. информация за действащите цени;
4. услугите, които „КарловоГаз“ ООД предоставя и условията и реда за тяхното предоставяне;
5. процедури за компенсации и възстановяване на разходи;
6. процедури за уреждане на спорове;
7. информация за прекъсванията на газоснабдяването, които подлежат на планиране.

Чл.10. 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 „КарловоГаз“ ООД;
2. в центрове за обслужване на клиенти.

Чл.11. При поискване, „КарловоГаз“ ООД предоставя на клиента следната информация:

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

Чл.12. „КарловоГаз“ ООД 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 и информация, че потребители на енергийни услуги не дължат допълнителни плащания при смяна на доставчика си;
3. реално потребените количества и извършените разходи 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.

Информацията по предходната точка 6 се представя във фактурите или заедно с тях в информационни материали и на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД. По този ред „КарловоГаз“ ООД предоставя на клиентите и попълнен контролен списък, приет от Европейската комисия, съдържащ практическа информация за техните права, съобразно разпоредбата на чл. 38б ЗЕ.

Чл.13. Клиентите могат да ползват следните методи на плащане, включително системи за авансови плащания:

- първа авансова вноска – 7 число на текущия месец,
- втора авансова вноска – 15 число на текущия месец,
- изравнителна вноска – 5 число на следващия месец .

Чл.14. Клиентът има право да получава, срещу заплащане, писмени справки за количеството доставен за него природен газ и данни за потреблението си за период до 3б месеца преди датата на искането.

Чл.15. „КарловоГаз“ ООД информира клиента, заедно с фактурата за последния месец на всяко шестмесечие, когато отчетената консумация на природен газ за това шестмесечие е по-висока с над 50 на сто от отчетената консумация за съответното шестмесечие на предходната календарна година, съобразно разпоредбата на чл. 38е ЗЕ.

Чл.16. „КарловоГаз“ ООД уведомява клиентите за изменения на общите условия в срок не по-кратък от един месец преди внасянето им за одобряване в КЕВР.

Чл.17. „КарловоГаз“ ООД предоставя допълнителна информация за:

1. кумулативни данни за период поне три предходни години или за периода от влизането в сила на договора за доставка, ако той е по-кратък; данните съответстват на интервалите, за които е предоставена информацията от фактурирането;

2. подробни данни за потреблението, за който и да е ден, седмица, месец и година при използване на интелигентни системи за измерване чрез предоставяне на клиента чрез интернет или чрез интерфейса на измервателния уред на данни за период, не по-кратък от 24 предходни месеца, или за периода от влизането в сила на договора за доставка, ако той е по-кратък, съобразно разпоредбата на чл. 38б, ал. 6 ЗЕ.

Чл.18. „КарловоГаз“ ООД 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.

Чл.19. „КарловоГаз“ ООД уведомява клиентите за повишението на цените в срока на фактуриране след влизането в сила на повишението на цените.

Когато КЕВР одобрява общи условия, уведомяването за промяна на договорните условия се смята за направено от датата на публикуване на одобрените общи условия, съобразно разпоредбата на чл. 38в, ал. 5, 6 и 7 ЗЕ.

## Раздел V.

### УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА ГАЗОСНАБДЯВАНЕТО

Чл.20. „КарловоГаз“ ООД осигурява непрекъснато, сигурно и качествено снабдяване с природен газ.

Чл.21. „КарловоГаз“ ООД доставя природен газ с качество, съгласно действащите нормативни изисквания и стандарти.

Чл.22. „КарловоГаз“ ООД е длъжен да осигурява на крайните клиенти качествено снабдяване с природен газ, което се определя по следните групи показатели:

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

Чл.23. „КарловоГаз“ ООД е длъжен да спазва показателите и изискванията за качество на газоснабдяването, утвърдени от регулаторния държавен орган- ДКЕВР.

Чл.24. След преминаване на природния газ през мястото на доставка, за което следва да се счита границата на собственост на разпределителната мрежа, определена от точката на присъединяване съгласно Наредба № 4 от 5.11.2013 г. за присъединяване към преносната и разпределителните мрежи ("Място на доставка"), отговорността и риска от случайно погиване или увреждане качествата на природния газ преминават от „КарловоГаз“ ООД към крайния клиент.

Чл.25. При получаване писмено искане от клиент за проверка на качеството на природния газ, „КарловоГаз“ ООД е длъжно в срок до 3 /три/ работни дни да поиска от оператора на газоразпределителната мрежа да започне проверка. „КарловоГаз“ ООД 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.26. След писмено искане от клиента, в тридневен срок, „КарловоГаз“ ООД му предоставя сертификат за качество на природния газ.

## Раздел VI.

### РЕД И УСЛОВИЯ ЗА СПИРАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СНАБДЯВАНЕТО С ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.27 ал.1. „КарловоГаз“ ООД може, след 10 (десет) дневно писмено предупреждение, да ограничи или да спре подаването на природен газ, и когато крайният клиент е изпаднал в забава за заплащане на дължимите суми с повече от 5 (пет) дни. В посочения случай, ако съответният крайния клиент в указания в писмото 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 посочена в писмото за спиране на газоподаването. В този случай подаването на природния газ се възстановява в срок до 2 /два/ дни след заплащане на такса за повторно включване, на всички дължими суми, включително обезщетенията и неустойките и всички разходи, направени от „КарловоГаз“ ООД по възстановяване на доставката.

ал.2. Срокът на писменото предупреждение по предходната алинея по отношение на уязвими клиенти съгласно чл. 11, ал. 1 от Общите условия, доказали качеството си на такива съгласно чл. 11, ал. 2 от Общите условия е 20 (двадесет) дена. Прекъсването на снабдяването на уязвими клиенти ще бъде съобразено с условията на споразумението за разсрочване на задължения (ако има такова), подписано при условия на чл. 11, ал. 5 и 6 от Общите условия.

ал.3. В случая по ал.1 и ал. 2 „КарловоГаз“ ООД не носи отговорност за вредите, претърпени от крайния клиент, както и за пропуснатите ползи във връзка със спирането или ограничаването на подаването на природния газ.

## Раздел VII.

### ТАКСИ, ЦЕНИ И УСЛОВИЯ НА ПЛАЩАНЕ НА ДОСТАВЕНИТЕ КОЛИЧЕСТВА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.28 ал.1. „КарловоГаз“ ООД продава природния газ по цена, определена в рамките на утвърдените му за съответния период пределни цени от регулаторния държавен орган- КЕВР.

ал.2. Цената по ал. 1 се публикува от „КарловоГаз“ ООД на интернет страницата на дружеството и е валидна за всички консуматори на природен газ на териториите, обхванати от лицензиите, описани в чл. 1, ал. 2 по-горе.

ал.3. Цената се определя за 1000 стандартни кубични метра, при долна граница на топлина на изгаряне /калоричност/ 8000 +/- 100 килокалории /9,302 +/-0,1163 [кВтч]/ за кубичен метър при стандартни условия, изчислена съгласно действащите нормативни изисквания и стандарти.

ал.4. „КарловоГаз“ ООД публикува на интернет страницата си и поставя на достъпно място в клиентските си центрове информация относно таксата за възстановяване на прекъснато газоснабдяване, както и информация относно таксите за всички услуги, предоставяни от „КарловоГаз“ ООД.

Чл.29 ал.1. Крайният клиент е длъжен да заплаща на „КарловоГаз“ ООД количествата природен газ, които е приел през съответния отчетен период, както следва:

б.А. За битови крайни клиенти:

1. При отчетни периоди съпадащи с календарните месеци - до 10 дни след издаване на фактурата;



2. При зимно-летни отчетни периоди - до 10 дни от издаване на фактурата;

3. При отчетни периоди, които съвпадат с тримесечията –

(а) авансови плащания, изчислени на база на определена от крайния клиент прогнозна консумация за всеки месец от периода, съобразно квадратурата на присъединения обект на битов краен клиент, платими ежемесечно в срок до 10 дни от издаването на фактурата за съответния месец на потреблението;

(б) окончателно плащане - за разликите в измерените към края на всеки отчетен период количества природен газ и заплатените авансови количества.

б.Б. За небитови крайни клиенти:

1. Авансови плащания – определени на база минималното количество природен газ, което небитов краен клиент ще приеме през съответния месец, договорено по спецификация, изготвена съгласно чл. 4, ал. 7, 8 и 9 от настоящите Общи условия, и цената на природния газ за същия месец, завишена с ДДС, които се заплащат в срок от 10 дни след издаване на фактурите.

2. Окончателно плащане - за разликите в измерените към края на всеки отчетен период количества природен газ и заплатените авансови количества.

а) до 10 дни след издаване на фактурата - за сумата на дебитното известие или фактурата, ако не са извършени авансови плащания;

б) със сумата на данъчно кредитното известие се намалява сумата на предстоящото авансово плащане, ако в преводното нареждане не е посочен номер на фактура. При наличие на стари задължения на небитов краен клиент се извършва първо прихващане за погасяването им по реда на чл. 76 от Закона за задълженията и договорите, след което остатъкът се използва за намаляване на предстоящото авансово плащане.

3. Небитов краен клиент извършва авансовите плащания въз основа на фактури, предадени му от „КарловоГаз“ ООД в 3 (три) дневен срок преди датата на плащане. Неполучаването на фактурите от небитов краен клиент не го освобождава от задължението да извърши плащанията на дължимите суми в сроковете по предходните точки на ал. 3 от настоящия чл. 18.

ал.4. Плащанията се извършват по посочени банкови сметки на „КарловоГаз“ ООД.

ал.5. За дата на плащанията се приема датата на заверяване на банковите сметки на „КарловоГаз“ ООД.

ал.6. Когато срокът за плащане изтича в неработен ден, то за дата на плащането се приема следващият го работен ден.

Чл.30 ал.1. За дължимите суми за всеки отчетен период „КарловоГаз“ ООД изпраща на крайния клиент, фактура, включваща: показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика), приспаданатото авансово плащане, единичната цена, дължимата сума, срок и начин на плащането ѝ и дата за спиране на газоподаването при неплащане, номера на банковата сметка и адреса на „КарловоГаз“ ООД. Неполучаването на фактурата не освобождава крайния клиент от задължението за плащане на дължимите суми.

ал.2. Образец на фактура се публикува в интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД, в центровете за обслужване на клиенти и в касите за плащане;

Чл. 31. Крайният клиент в срок от 3 (три) работни дни, след получаване на фактурата за плащане е длъжен, да уведоми писмено „КарловоГаз“ ООД за констатирана от него положителна или отрицателна разлика между отчетеното от „КарловоГаз“ ООД и стойността на действително приетото количество природен газ през съответния отчетен период.

Чл. 32. „КарловоГаз“ ООД в срок от 3 (три) работни дни, след получаване на писменото уведомление по предходния член е длъжен, да изпрати свой представител за извършване на проверка на средствата за търговско измерване и/или отчетеното от него количество природен газ. За резултата от проверката се съставя двустранен констативен протокол. Констативните положителни или отрицателни разлики се изравняват при първото следващо плащане.

Чл.33 ал.1. „КарловоГаз“ ООД изчислява, изготвя и коригира количеството доставен природен газ за изминал период, в следните случаи:

1. нарушения в целостта и/или функционалността на средствата за търговско измерване, установени при проверка на място и отразени в протокол;

2. установена с протокол липса на пломба, знак или друго контролно приспособление, поставени от „КарловоГаз“ ООД и/или оправомощеното лице за технически надзор;

3. установено с протокол наличие на неоригинална пломба или знак или въздействие върху пломба или знак, поставени от „КарловоГаз“ ООД и/или оправомощеното лице за технически надзор;

4. установени с протокол от метрологична експертиза, съставен по реда на Закона за измерванията, отклонения извън допустимите граници на метрологични и технически характеристики на средствата за търговски измерване, довело до неизмерване, неправилно и/или неточно измерване на доставения природен газ;

5. доставените количества природен газ не се измерват или отчитат изцяло или частично от средствата за търговски измерване.

ал.2. „КарловоГаз“ ООД изчислява и коригира количеството доставен природен газ, съответно дължимите суми в случаите по чл. 33 ал. 1, както следва:

1. при наличие на протокол от метрологична експертиза с указан процент на отклонение, корекцията се извършва с разликата между установеното отклонение и допустимото отклонение на измерване на разходомера при максимална консумация, максимален разход за периода от последното отчитане до датата на подмяна на разходомера;

2. при липса на протокол от метрологична експертиза или невъзможност за съставяне на такъв, корекцията се извършва на база на същият отчетен период на предходната година, а ако няма такива данни за база се приемат данните на сходни потребители за същия период от време. В случай на липса на данни за сходни потребители, корекцията се извършва на базата на предвиденото от максимална мощност и часовата използваемост.

ал.3. Корекциите по ал. 2 се извършват за период от датата на монтажа или последната извършена от „КарловоГаз“ ООД или друг оправомощен орган проверка на средството за търговско измерване до дата на констатиране на грешката в измерването или неизмерването, освен ако може да бъде установен точния период на грешно измерване или неизмерване, но за не повече от един отчетен период назад.

ал.4. „КарловоГаз“ ООД уведомява крайния клиент за дължимите суми, които следва да изплати или сумите, които ще му бъдат възстановени в следствие на извършената корекция.

Чл. 34. В случай на суми, дължими от „КарловоГаз“ ООД на краен клиент, поради неспазване на изискванията за качество на договорените услуги, включително поради неточно или забавено фактуриране, то съответните суми ще бъдат възстановени на крайния клиент или прихванати при следващи плащания, в зависимост от желанието на крайния клиент, което трябва да бъде изразено писмено. В случай че крайният клиент не изрази изрично желание, то сумите ще бъдат прихванати при следващи плащания.

## **РАЗДЕЛ VIII.**

### **РЕД ЗА ОТКРИВАНЕ, ПРОМЯНА И ЗАКРИВАНЕ НА ПАРТИДА**

Чл.35 ал.1. „КарловоГаз“ ООД е длъжен да състави досие на клиента и да съхранява копията на документите, представени му от клиента.

ал.2. „КарловоГаз“ ООД открива и води партида с личен клиентски номер за всеки клиент.

Чл.36 ал.1. При промяна на собствеността или на вещното право на ползване, новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до „КарловоГаз“ ООД, в 30 /тридесет/ дневен срок, заявление за откриване, промяна или закриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи придобиването или прекратяването на правото на собственост или на вещното право на ползване на имота.

ал.2. Когато клиентът напуска семейното жилище по силата на официален документ, издаден от компетентен орган, е длъжен да уведоми писмено „КарловоГаз“ ООД в срока по предходната алинея, като подаде заявление за промяна на партидата с приложено копие от документа.

Чл.37 ал.1. При смърт на клиент физическо лице, наследниците или лицето, придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка, завещание или по дарение, са длъжни да уведомят „КарловоГаз“ ООД, в 30 /тридесет/ дневен срок, чрез подаване на заявление за промяна на партидата, с приложено копие на удостоверение за наследници или съответно на акта за собственост.

ал.2. В случаите по ал. 1, „КарловоГаз“ ООД променя партидата 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, „КарловоГаз“ ООД открива партида на всички наследници, пропорционално на дела им, съобразно удостоверението за наследници.

Чл.38. При небитови клиенти, при продажба, вливане, сливане, преобразуване или друга промяна, касаеща собствеността на юридическото лице - търговско дружество или търговец, клиентът е длъжен да уведоми писмено „КарловоГаз“ ООД в 30 /тридесет/ дневен срок, чрез подаване на заявление за промяна на партидата, с приложени документи, доказващи промяната.

Чл.39 ал.1. Клиент може да бъде и ползвател на обект, който ползва природен газ за битови или небитови нужди. В тези случаи „КарловоГаз“ ООД води партията на името на ползвателя, който заплаща дължимите суми за природен газ. Собственикът на обекта носи солидарна отговорност с ползвателя, за което е дал съгласието си.

ал.2. При промяна в наемното правоотношение, собственикът, предишният и новият ползвател са длъжни да подадат до „КарловоГаз“ ООД, в 30 /тридесет/ 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.

ал.3. Ако предишният ползвател не е заплатил дължимите суми, същите се събират от собственика на имота.

## **РАЗДЕЛ IX. ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ**

Чл.40. Отговорност на „КарловоГаз“ ООД:

ал.1. При доказано неспазване от „КарловоГаз“ ООД на срок, определен в тези ОУ, то заплаща обезщетение на битовия клиент, в размер на 20 лв. за всеки 24 часа закъснение, на стопанския клиент – съгласно клаузите в договора.

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

ал.3. Преизчислението на цената не лишава клиента от правото му да търси обезщетение от „КарловоГаз“ ООД за действително претърпени вреди.

ал.4. Когато „КарловоГаз“ ООД не може да изпълни задълженията си поради непреодолима сила, той 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.41. Отговорност на клиентите:

ал.1. При неизпълнение на задължението си да заплаща доставката на природен газ в срока, посочен във фактурата (известие за плащане), клиентът дължи обезщетение на „КарловоГаз“ ООД 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. Клиентът изпада в забава за плащане на дължимите суми от първия работен ден след изтичане на срока за плащане.

ал.2. Задълженията на клиенти - неизправни длъжници към „КарловоГаз“ ООД, се събират по реда чл. 184 от Закона за енергетиката, във връзка с чл. 410, ал. 1 от Гражданския процесуален кодекс, въз основа на извлечение от сметките. Редът за погасяване на задълженията е следният: разноски, лихви и накрая главница.

ал.3. Битовите клиенти са длъжни да уведомят „КарловоГаз“ ООД, когато собствените му газоснабдени имоти се използват или предоставят на други лица за извършване на стопанска дейност, в 30 (тридесет) дневен срок, считано от започване на стопанската дейност или предоставянето на имота. При неуведомяване, битовият клиент заплаща приетото количество природен газ по цена за стопански нужди, завишена с 20 (двадесет) на сто за времето, докато се прилагат различни цени на природния газ за битови и стопански нужди.

ал.4. В случай, че „КарловоГаз“ ООД или упълномощен от него представител установи при проверка, че клиент самоволно е възстановил спряно газоснабдяване, последният заплаща приетото количество природен газ за целия период на спиране, съгласно тарифата публикувана на интернет страницата на дружеството.

Чл.42. Ред за реализиране на имуществената отговорност във вр. с чл.127 ал.1 т.9 НЛДЕ:

ал.1. Пострадалата страна е длъжна в едноседмичен срок писмено да уведоми другата страна в случаите, когато е претърпяла вреда от действието или бездействието ѝ, освен в случай на отговорност на потребителя за неплащане на дължими суми, както и в случаите когато продавачът не носи имуществена отговорност по смисъла на тези Общи условия.

ал.2. Уведомената страна по ал.1, в срок до 24 (двадесет и четири) часа след получаване на уведомлението изпраща свой представител за съставяне на констативен протокол за нанесените вреди.

ал.3. Продавачът и потребителят разглеждат обстоятелствата по констативния протокол и доброволно уреждат взаимоотношенията си. При непостигане на съгласие спорът се отнася за решаване по съдебен ред.

**Раздел X.**  
**РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА МОЛБИ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА КЛИЕНТИ.**  
**РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

Чл.43 ал.1. Клиентът има право да подаде писмена жалба до „КарловоГаз“ ООД, която се изпраща по пощата, на обявения публично адрес за кореспонденция, електронния адрес на „КарловоГаз“ ООД или се предостави в офиса.

ал.2. Устни комуникации се допускат само в случаите, когато клиентите подават сигнали на дежурните телефони на „КарловоГаз“ ООД за открити от тях аварии или пропуски по ГРМ, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ.

Чл.44. Всяка постъпила жалба се регистрира в специална цяла книга в деловодството на „КарловоГаз“ ООД, а информацията от нея се съхранява и на магнитен носител. 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.

Чл.45. 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.

Чл.46 ал.1. „КарловоГаз“ ООД разглежда и решава в 30 /тридесет/ дневен срок постъпилите жалби, свързани с прилагане на настоящите общи условия.

ал.2. При жалби, свързани с неточно измерване или с безопасността на доставката на природен газ, компетентните служители на „КарловоГаз“ ООД са длъжни да отговорят незабавно.

Чл.47. Подателят на молба, жалба, сигнал или предложение е длъжен да съдейства на компетентния служител и да му предостави, за изясняване на фактите и обстоятелствата, всички необходими документи и сведения в тази връзка.

Чл.48 ал.1. Отговорите на жалби на клиенти се изготвят в писмен вид и се изпращат на посочения от подателя адрес. Ако клиента не е уведомил „КарловоГаз“ ООД за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че уведомленията, адресирани до него са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

ал.2. Допустими са устни отговори само на постъпили сигнали когато служителите и работниците на „КарловоГаз“ ООД извършват действия по отстраняване на аварии и пропуски в ГРМ, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ, в съответствие с разпоредбите на „Правилата за работа в аварийни ситуации“.

Чл.49. Когато подадена молба, жалба, сигнал или предложение не бъде уважена, мотивите за това се съобщават на подателя в писмен вид.

Чл.50. Когато жалбата е основателна, „КарловоГаз“ ООД 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.

Чл.51. Когато мерките засягат права на други клиенти, те се уведомяват писмено.

Чл.52 ал.1. В писмените отговори на постъпили молби, жалби, сигнали и предложения от клиентите, „КарловоГаз“ ООД има право да предписва извършване на задължителни действия от страна на тях в рамките на определената му от действащото законодателство компетентност, свързани с безопасното и безаварийното функциониране на ГРМ, газовите инсталации, съоръженията и уредите, работещи с природен газ.

ал.2. Сроковете за извършване на предписаните задължителни действия от страна на клиентите се определят в зависимост от вида и характера на тези действия, но същите не могат да доведат до нарушаване на принципа за недискриминация при газоснабдяването на определен тип клиенти.

Чл.53. В случай, че клиентът не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки на „КарловоГаз“ ООД, 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 „КарловоГаз“ ООД, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 3 (три) дневен срок.

## РАЗДЕЛ XI.

### СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл. 54. Срокът на договора за доставка на природен газ през ГРМ е в рамките на срока на издадената на „КарловоГаз“ ООД Лицензия за извършване на дейността снабдяване с природен газ от краен снабдител.

Чл.55. 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;
4. поради виновно неизпълнение на задълженията на някоя от страните по договора. В този случай изправната страна поканва неизправната да изпълни задълженията си в подходящ за това срок, като предупреждава, че при неспазване на срока, ще счита договора за прекратен;
5. по нареждане на компетентен орган.

Чл.56. Прекратяването на договора не освобождава страните от изпълнение на финансовите им задължения по него.

Чл.57. Прекратяването на договора не поражда допълнителни задължения за клиента, различни от договорените (чл.38а ал.1 т.5 ЗЕ).

## РАЗДЕЛ XII.

### ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл. 58 ал.1. Всички искания, предизвестия и уведомления, относно прилагането на настоящите общи условия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на клиента и на „КарловоГаз“ ООД.

ал.2. В случай, че клиентът не е уведомил „КарловоГаз“ ООД за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията, адресирани до него са редовно връчени.

ал.3. Срокът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от страна на клиента или „КарловоГаз“ ООД, към който са отправени, при спазване разпоредбите на ГПК.

Чл.59. Небитовите клиенти подписват с „КарловоГаз“ ООД 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.60. 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.

Чл.61. Настоящите Общи условия са задължителни и за заварените към датата на влизането им в сила, клиенти на природен газ.

Чл.62. Тези Общи условия и измененията им подлежат на одобрение от Комисията за енергийно и водно регулиране. „КарловоГаз“ ООД публикува одобрените 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.

Чл.63. При започване на доставка към нов клиент или към клиент с прекратено газоснабдяване, преди започването на доставката, клиентът подава писмено заявление до „КарловоГаз“ ООД, с което удостоверява, че е получил екземпляр от общите условия и приема настоящите Общи условия.

Чл.64. Всички спорове за продажбата на природен газ се решават приоритетно по взаимно съгласие на страните, чрез преговори, водени между крайния клиент и „КарловоГаз“ ООД.

Чл.65. 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 нововъзникнали обстоятелства, при липса на съгласие, ще бъдат решавани чрез съответния компетентен съд.

Чл.66. За неуредените с настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на относимото действащо законодателство на Република България.

Настоящите Общи условия на договорите за продажба на природен газ от „КарловоГаз“ ООД са приети с Решение на ОС на „КарловоГаз“ ООД от ..... и одобрени с Решение № ..... на ДКЕВР, и променени с Решение на ОС на „КарловоГаз“ ООД от ..... и одобрени с Решение № ..... на КЕВР, на основание чл.183а от Закона за енергетика, във връзка с чл.126 ал.1 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.



Приложение № 1 към Общи условия на договорите за продажба на природен газ от „КарловоГаз“ ООД

### СПРАВОЧНА ИНФОРМАЦИЯ

Настоящата справочна информация е изготвена от „КарловоГаз“ ООД въз основа на контролния списък, приет от Европейската комисия. Съгласно чл. 38б, ал. 2 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 този контролен списък представлява неразделна част от Общите условия на договорите за продажба на природен газ от „КарловоГаз“ ООД.

1. Кои организации или органи могат да помогнат, за да се научи повече за смяната на доставчика на природен газ?

Към настоящия момент „КарловоГаз“ ООД осъществява дейност като краен снабдител на природен газ за самостоятелна територия на община Карлово, въз основа на притежавана от него Лицензия № Л-266-12./2008, издадена от Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР);

За същите територия няма друг лицензиран краен снабдител.

Повече информация можете да намерите на интернет страницата на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР) – <http://www.dker.bg/>

Информация можете да получавате и от потребителски организации – например: Българска национална асоциация на потребителите (<http://aktivnipotrebiteli.bg/>), Сдружение за защита на потребителя (<http://archives.potrebitel.bg/index.php>) и др.

2. Какви са правата като клиент на природен газ?

Като клиент на природен газ имате право:

1. да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа и да получавате доставки на природен газ при прозрачни и недискриминационни условия;

2. да бъдете присъединен към газоразпределителната мрежа, да получавате доставки на природен газ и други услуги свързани с това на прозрачни, публично оповестени цени;

3. имате право на информация относно цените на природния газ и услугите, които предлага „КарловоГаз“ ООД, начина образуване на тези цени;

4. имате право на информация за потреблението си, показанията на уреда за търговско мерене;

5. имате право на непрекъснато и качествено газоснабдяване съгласно утвърдените показатели.

Повече информация относно правата си можете да намерите в Общите условия на договорите за присъединяване, достъп и пренос на природен газ и Общите условия на договорите за продажба на природен газ, изготвени от „КарловоГаз“ ООД и одобрени от КЕВР.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

Информация можете да получите същото така от интернет страницата на ДКЕВР: <http://www.dker.bg/>, и от потребителски организации – например: Българска национална асоциация на потребителите (<http://aktivnipotrebiteli.bg/>), Сдружение за защита на потребителя (<http://archives.potrebitel.bg/index.php>) и др.

3. Къде има информация за начините на плащане?

Информация относно начините на плащане се съдържа в Общите условия на договорите за продажба на природен газ, изготвени от „КарловоГаз“ ООД и одобрени от ДКЕВР.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

Информация можете да получите от служител на „КарловоГаз“ ООД в клиентските ни центрове. Информация се съдържа и във фактурата, която получавате за вашето потребление.

4. Каква информация трябва да бъде предоставена с фактурата?

Фактурата трябва да съдържа следната информация:

1. показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика);

2. приспадналото авансово плащане (ако има такова);

3. единичната цена;

4. дължимата сума;
5. срок и начин на плащането;
6. дата за спиране на газоподаването при неплащане;
7. номера на банковата сметка и адреса на „КарловоГаз“ ООД.

5. Къде мога да открия повече информация относно мерките за енергийна ефективност в моя регион?

Интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД, където може да намерите информация, съвети и консултация за възможностите за енергийна ефективност във вашия дом, административна сграда или предприятие.

За повече информация - <http://www.bulgasnet.com/>, На Интернет страниците на общинските администрации, на които присъства информация относно планираните мерки по енергийна ефективност, проектите за повишаване на енергийна ефективност и общинските планове за действие за устойчива енергия - <http://www.namrb.org/>. На Интернет страницата на инициативата „Споразумение на кметовете“, където са публикувани общинските Планове за действие за устойчива енергия на подписаните Споразумението общински администрации и напредъка на изпълнението им - [http://www.sporazumenietonakmetovete.eu/index\\_bg.html](http://www.sporazumenietonakmetovete.eu/index_bg.html).

6. Кой орган е отговорен за защитата на потребителите? Има ли той поделение в моя регион?

Комисията за защита на потребителите (КЗП) е държавният орган, отговорен за защита на потребителите. Централата му се намира в гр. София. Най-близкото териториално поделение на КЗП е в Пловдив – Районна дирекция – Пловдив. Повече информация можете да намерите на интернет страницата на КЗП - <http://www.kzp.bg/>.

7. Какъв е минимумът от информация, който трябва да получавам от моя доставчик с фактурата?

Фактурата следва да съдържа следния минимум от информация:

1. показания на средството за търговско измерване (старо, ново, разлика);
2. приспаданото авансово плащане (ако има такова);
3. единичната цена;
4. дължимата сума;
5. срок и начин на плащането;
6. дата за спиране на газоподаването при неплащане;
7. номера на банковата сметка и адреса на „КарловоГаз“ ООД.

8. Към кого да се обърна, ако фактурата ми не съдържа минимума от информация?

Можете да се обърнете към „КарловоГаз“ ООД като подадете жалба или сигнал по реда на глава IX от Общите условия на договорите за продажба на природен газ, изготвени от „КарловоГаз“ ООД и одобрени от КЕВР.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД. В случай че не сте удовлетворен от отговора и предприетите мерки от страна на „КарловоГаз“ ООД можете да подадете жалба до КЕВР по реда на Закона за енергетиката. Повече информация в тази връзка можете да откриете на интернет страницата на КЕВР: <http://www.dker.bg/>.

9. Къде да получа информация относно консумираните от мен количества природен газ за даден период: за година, за месец?

Такава информация можете да получите в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

10. Къде мога да намеря достъп до пълна и изчерпателна информация относно всички аспекти на бъдещия ми договор със „КарловоГаз“ ООД, преди да се обвържа?

След влизането в сила на договора, как мога да имам достъп до пълна информация за неговото цялостно съдържание и приложими условия? Съгласно Закона за енергетиката „КарловоГаз“ ООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на разпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от „КарловоГаз“ ООД и се одобряват от ДКЕВР. „КарловоГаз“ ООД е изготвило и КЕВР е одобрила следните общи условия: Общи условия на договорите за пренос на природен газ по разпределителната мрежа и Общи условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД. Приемането на нови и промяната на одобрените вече общи условия изисква публичност – предварително обявяване на проектите на нови общи условия или за изменението на одобрените вече общи условия. Проектите подлежат на публично обсъждане. След одобряването им от КЕВР те задължително се публикуват в местните ежедневници и са достъпни в потребителските центрове и в интернет.

11. Какви са основните правила за прекратяване на моя договор? И по-специално в следните случаи:

1. преместване на нов адрес;
2. даване под наем на жилище.

Съгласно Закона за енергетиката „КарловоГаз“ ООД осъществява своята дейност като краен снабдител и като оператор на разпределителна мрежа при публично известни общи условия. Тези общи условия се изготвят от „КарловоГаз“ ООД и се одобряват от ДКЕВР. Тези договори предвиждат възможност за прекратяване по взаимно съгласие на страните или с тримесечно предизвестие от страна, който иска прекратяването, до другата страна.

12. Къде мога да намеря информация относно основанията, даващи право за прекратяване на договора?

Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за пренос на природен газ по разпределителната мрежа и Общите условия на договорите за доставка на природен газ от краен снабдител. Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

13. Какъв е механизмът за обработка на жалби, възприет от доставчика?

Какви са процедурите за решаване на спорове?

Към кого мога да се обърна за помощ без допълнителни разходи?

Подробен механизъм е разписан в Общите условия за присъединяване, достъп и пренос на природен газ по разпределителната мрежа и Общите условия на договорите за продажба на природен газ.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД. Механизмът за обработка на жалби е предоставен на вниманието на крайните клиенти и в Правилата за работа с потребителите.

В случай че не сте удовлетворен от резултата можете да се обърнете към КЕВР и/или КЗП. Информация за реда и начина можете да намерите на интернет страниците на тези органи: КЕВР: <http://www.dker.bg/>; КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

14. Има ли система за компенсиране в случай на невъзможност на доставчика да постигне определените показатели за качество на доставките?

Да, има такава. Информацията се съдържа в Общите условия на договорите за присъединяване, достъп и пренос на природен газ и Общите условия на договорите за продажба на природен газ.

Тези общи условия са достъпни на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>, както и в клиентските центрове на „КарловоГаз“ ООД.

15. Какви стъпки трябва да предприеме доставчика преди да прекъсне снабдяването поради неплатена сметка?

„КарловоГаз“ ООД може, след 10 (десет) дневно писмено предупреждение, да ограничи или да спре подаването на природен газ, и когато крайният клиент е изпаднал в забава за заплащане на дължимите суми с повече от 5 (пет) дни. В посочения случай, ако съответният крайния клиент в указания в писмото 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 посочена в писмото за спиране на газоподаването.

16. Как да различавам цена, такса и тарифа, включени във фактурата ми?

Каква информация трябва да получа от доставчика за таксите, които той събира?

Какви са правилата за изчисляване, използвани от „КарловоГаз“ ООД?

„КарловоГаз“ ООД доставя природния газ на своите крайни клиенти по цени, одобрени от КЕВР, като крайната цена се определя като сбор от следните компоненти:

1. Цена без ДДС на обществения доставчик (Определена от КЕВР за съответния период, еднаква за всички потребители).
2. Цени без ДДС за разпределение на природен газ (Различни за различните групи потребители и съответните лицензии).
3. Цени без ДДС за снабдяване с природен газ от краен снабдител при изградена връзка с преносната мрежа (Различни за различните групи потребители и съответните лицензии).
4. Цена без ДДС за компресиране и пренос, чрез транспортиране (Съгласувана с КЕВР за съответния период, еднаква за всички потребители, на територията на лицензията). Тази компонента отпада след изграждане на връзка с преносната мрежа.
5. Акцизна ставка върху енергийни продукти (определена от ЗАДС, различна за различните групи потребители)
6. Данък добавена стойност в размер на 20% върху сбора на всички гореизброени цени.

Информация за цените за различните лицензии и цените на обществения доставчик може да намерите на страницата на ДКЕВР - <http://www.dker.bg/> или на страницата на „КарловоГаз“ ООД: <http://www.bulgasnet.com/>,

17. Ще ми бъдат ли изисквани депозити и такси за присъединяване?

Как мога да науча повече за тях?

За присъединяване към разпределителната мрежа се дължи такса за присъединяване, която се одобрява от ДКЕВР.

Информация можете да получите в клиентските центрове и на страниците на ДКЕВР: [www.dker.bg](http://www.dker.bg) и на „КарловоГаз“ ООД <http://www.bulgasnet.com/>.

18. Има ли максимален период, за който моят доставчик трябва да предоставя данни за консумацията ми?

„КарловоГаз“ ООД предоставя данни за месечната и/или годишна консумация на природен газ на своите крайни клиенти при писмено поискване от тях - за неопределен период назад.

19. Кога и как се отчита моето средство за търговско измерване?

Отчитането на средствата за търговско мерене става съгласно общите условия на „КарловоГаз“ ООД, а именно:

1. Отчитане на Стопански (Промислени и ОАиТ) потребители-ежемесечно на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия.

2. Отчитане на средствата за търговско мерене на битови потребители става съгласно общите условия на „КарловоГаз“ ООД, а именно: - ежемесечно отчитане - на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия.- лятно-зимен период на отчитане-за периода 01.10.до31.03. на следващата година ежемесечно на всяко първо число от месеца или в първия работен ден на същия, а за периода от 01.04.до30.09 на края на всяко тримесечие в първия работен ден на месеца. - тримесечно отчитане- на всяко първо число от новото тримесечие или в първия работен ден на същия. Отчитането на уредите за търговско мерене се отчитат от квалифицирани служители на „КарловоГаз“ ООД, като отчетените показания се записват в Дневници за отчитане, проверяват се и се въвеждат в специална програма за издаване на фактури. Освен тези отчитания „КарловоГаз“ ООД може да извършва и междинни отчитания по молба на клиента при прекъсване на консумацията за определен период от време или контролни отчитания за технологични нужди.

20. Изложен ли съм на нестабилни цени на природния газ през определен период от договора?

Има ли публични мерки за намаляване на риска да се конфронтирам със съществено увеличаване на цената?

Цената на природния газ за крайните клиенти на „КарловоГаз“ ООД се регулира от КЕВР, която гарантира защита на крайните клиенти от съществено увеличаване на цената.

21. Към кого трябва да се обърна в случай на доставка на природен газ за първи път?

С кого сключвам договор?

Можете да се обърнете към най-удобния за вас клиентски център на „КарловоГаз“ ООД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

22. Трябва ли да сключа договор, за да бъда физически присъединен към разпределителната мрежа и с кого?

За целите на присъединяването се сключва договор за присъединяване към преносната мрежа по реда на Наредба № 4 от 5.11.2013 г. за присъединяване към преносната и разпределителните мрежи. Договорът се сключва със „КарловоГаз“ ООД в качеството му на оператор на разпределителната мрежа за самостоятелна територия на община Карлово, въз основа на притежавана от него Лицензия № Л- 266-08/2008 г., издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР);

Можете да се обърнете към най-удобния за вас клиентски център на „КарловоГаз“ ООД, където ще получите подробна информация за стъпките, които следва да се предприемат.

23. Към кого да се обърна в случай на прекъсване на доставката?

Към кого да се обърна, ако имам други технически въпроси по отношение на доставките?

Можете да се обърнете към „КарловоГаз“ ООД на дежурните телефони + 359 335 92 140 или на място в клиентските центрове, в зависимост от конкретния случай.

24. Кой е отговорен за вреди, настъпили в моя дом поради прекъсване на доставките?

„КарловоГаз“ ООД отговаря за вреди в тези случаи, само ако прекъсването е поради причина, дължаща се на действие или бездействие на „КарловоГаз“ ООД.

25. В случай че изпадна във временно финансово затруднение, как мога да предотвратя прекъсването на доставката, която от жизнено значение за нуждите на моето домакинство за отопление и готвене?

Предлагаме възможност за разсрочено плащане в разумни срокове.

26. В случай на национална / регионална енергийна криза къде мога да намеря информация за извънредните мерки, приложими за моя регион?

Съгласно Наредба № 10 от 9.06.2004 г. за реда за въвеждане на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на производството или снабдяването с електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ в случаи на кризисни и извънредни ситуации може да бъде въведен ограничителен режим за снабдяване с природен газ.

Ограничителният режим се въвежда със заповед на министъра на икономика и енергетиката за територията на цялата страна и от кмета за територията на съответната община.

Въвеждането на ограничителния режим се обявява от министъра на енергетиката и енергийните ресурси или от кмета на общината чрез средствата за масово осведомяване. Съобщението съдържа:

1. датата и началния час на въвеждането на ограничителния режим;
2. продължителността на ограничителния режим;
3. причината за въвеждане на ограничителния режим;
4. начина за осъществяването на ограничителния режим;
5. графика на ограничителния режим.

В случай на въведен ограничителен режим информация може да намерите също на интернет страницата на „КарловоГаз“ ООД и на място в клиентските центрове. „КарловоГаз“ ООД има план за действия при ограничителен режим и има готовност да действа в такива ситуации.

27. Имам нужда от подкрепа за решаване на спор с моя доставчик или оператор на мрежата.

От кой неутрален и независим държавен орган мога да поискам съдействие без заплащане?

Можете да се обърнете към ДКЕВР по реда на Закона за енергетиката

28. Какво ще се случи, ако не реагирам на покана за плащане?

Доставката на природен газ може да бъде спряна. „КарловоГаз“ ООД може, след 10 (десет) дневно писмено предупреждение, да ограничи или да спре подаването на природен газ, и когато крайният клиент е изпаднал в забава за плащане на дължимите суми с повече от 5 (пет) дни.

В посочения случай, ако съответният крайния клиент в указания в писмото 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 посочена в писмото за спиране на газоподаването. За уязвими клиенти (за повече информация виж по-долу отговор 31 и отговор 32) спирането на подаването на природен газ се извършва след 20 (двадесет) дневно писмено предупреждение.



29. Как мога да предотвратя спирането на доставката, ако не съм си платил сметката?

Можете да предотвратите спирането на доставката като заплатите дължимите суми в срока на предизвестията, което ви е отправено от „КарловоГаз“ ООД.

30. Какво да направя, ако доставката ми е спряна? Осведомете се за причините за спирането на доставката от дежурните телефони - 0700 18 900 или на „КарловоГаз“ ООД или на място в клиентските центрове. Така ще получите и информация, кога ще бъде възстановено газоподаването и дали вие трябва да направите нещо в тази връзка (например при неплатена в срок сметка).

31. Има ли дефиниция за „уязвим“ клиент?

Какви критерии трябва да покривам, за да бъда считан за уязвим потребител, който може да получава помощи?

Уязвими клиенти са битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия, топлинна енергия или природен газ съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му.

Условията за получаване на помощи се уреждат от Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. За конкретна информация можете да се обърнете към териториалните поделения на Агенцията за социално подпомагане.

За повече информация - [http://www.asp.government.bg/ASP\\_Client/jsp/main.jsp](http://www.asp.government.bg/ASP_Client/jsp/main.jsp)

32. Има ли конкретни мерки за закрила на уязвими клиенти?

Уязвими клиенти, имат право да получат справка за потреблението си за неограничен изминал период от време в деня, в който са поискали такава справка и за посочения от тях период. Уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия. В случай че между „КарловоГаз“ ООД и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подпишат споразумителен протокол за това, „КарловоГаз“ ООД няма право да прекъсне доставката на природен газ за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на уязвимия клиент. Договарянето на разсрочено плащане на вече натрупани, непогасени задължения, не освобождава уязвимия клиент от задължението да заплаща текущите си задължения.

33. Как мога да редуцирам консумацията си, за да плащам по-малко?

За да редуцирате сметките си за енергия като цяло можете да предприемете мерки за подобряване на енергийната ефективност на жилището ви – смяна дограма, поставяне на подходяща изолация. Също така можете да обърнете внимание на енергийната ефективност на уредите, които използвате, и да се ориентирате към уреди от по-висок енергиен клас. От значение е и въпросът, дали уредите, които използвате са подходящи за помещенията, които отоплявате с тях. За повече информация <http://www.bulgasnet.com/>.

34. Какво е нелоялна търговска практика?

Търговска практика, свързана с предлагането на стоки или услуги е нелоялна, ако противоречи на изискването за добросъвестност и професионална компетентност и ако променя или е възможно да промени съществено икономическото поведение на средния потребител, когато засяга или към когото е насочена, или на средния член от групата потребители, когато търговската практика е насочена към определена група потребители. Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и КЗП – на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

35. Какво мога да направя в случай на нелоялна търговска практика?

Можете да се обърнете към Комисията за защита на потребителите. Повече информация можете да получите от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>

36. Какво е заблуждаваща практика на продажби?

Търговска практика е заблуждаваща, когато съдържа невярна информация и следователно е подвеждаща или когато по някакъв начин, включително чрез цялостното ѝ представяне, заблуждава или е в състояние да въведе в заблуждение средния потребител, дори и ако представената информация е фактически

точна относно някое от обстоятелствата, посочени по-долу, и има за резултат или е възможно да има за резултат вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика:

1. съществуването или естеството на стоката или услугата;
2. основните характеристики на стоката или услугата като: наличност, преимуществата, рисковете, които тя съдържа, изработка, състав, допълнителни части към стоката или услугата, извънгаранционно обслужване, разглеждане на жалби на потребителите, начин и дата на производство или на представяне на стоката или услугата, доставка, годност за употреба, използването ѝ, количество, спецификация, географски или търговски произход, резултатите, които могат да се очакват от нейната употреба, или резултатите и съществените характеристики от извършените изпитвания или проверки на стоката или услугата;
3. обхват на задълженията на търговеца, мотивите за използване на търговската практика и естеството на процеса на продажба, както и всяко твърдение или символ, които дават основание да се смята, че търговецът или стоката и услугата са обект на спонсорство или на друга форма на пряка или непряка подкрепа;
4. цената или начина на нейното изчисляване, или съществуването на специфично предимство по отношение на цената;
5. необходимостта от предоставяне на допълнителна услуга, резервна част, от замяна или ремонт на стоката;
6. вида, статуса и правата на търговеца или на неговия представител като: трите имена, номера на документ за самоличност и постоянния адрес на физическите лица и наименованието, единния идентификационен код, адреса на управление и правно- организационната форма на юридическите лица, неговото имущество, квалификация, разрешение за извършване на дейност, членство в професионални организации или друг вид обвързаност, неговите права на индустриална, търговска и интелектуална собственост или получените награди и отличия;
7. правата на потребителя, включително правото му да замени стоката, да развали договора, да му бъде възстановена заплатената от него сума или рисковете, на които потребителят може да бъде изложен. Заблуждаваща е и всяка търговска практика, която от целия ѝ фактически контекст и като се вземат предвид всички нейни характеристики и обстоятелства, води или е възможно да доведе средния потребител до вземането на търговско решение, което той не би взел без използването на търговската практика, и когато тя включва:
  1. всяка маркетингова дейност по отношение на стока или услуга, включително използване на сравнителна реклама, която създава объркване с друга стока, услуга, марка, търговско наименование или друг отличителен знак на конкурент;
  2. неспазване на ангажиментите, поети от търговеца чрез присъединяването му към кодекс за добра търговска практика, когато тези ангажименти имат задължителен характер, могат да бъдат проверени и при използването на дадена търговска практика търговецът посочва, че е обвързан да спазва съдържащите се в него правила.

Изчерпателна информация в тази връзка можете да намерите в Закона за защита на потребителите и КЗП – на място или от интернет страницата на КЗП: <http://www.kzp.bg/>.

37. Към кого да се обърне, ако мисля, че ми е дадена грешна информация?

На първо място можете да се обърнете към „КарловоГаз“ ООД за изясняване на случая. Ако не бъдете удовлетворен от реакцията и предприетите действия от страна на „КарловоГаз“ ООД можете да се обърнете към КЗП или КЕВР.