

ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА
ДОГОВОРИТЕ ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ
ПО ГАЗОРАЗПРЕДИТЕЛНАТА МРЕЖА
НА „СЕВЛИЕВОГАЗ-2000“ АД

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е

Раздел I. Общи положения и дефиниции;

Раздел II. Сключване и прекратяване на договорни отношения. Промени на страните, техните данни или характеристиките на присъединения обект

Раздел III. Права и задължения на страните;

Раздел IV. Условия за качество на газоразпределението.

Раздел V. Предоставяне на информация на клиентите;

Раздел VI. Ред за измерване, достъп и отчитане на пренесения природен газ;

Раздел VII. Ред и условия за прекратяване, временно прекъсване, ограничаване и възстановяване на преноса на природен газ.

Раздел VIII. Ред за откриване, промяна и закриване на партида;

Раздел IX. Отговорност и санкции;

Заклучителна разпоредба;

Раздел I. Общи положения и дефиниции;

Чл.1. (1) С настоящите общи условия на договорите за доставка на природен газ („Общи условия“) се уреждат взаимоотношенията и реда по договорите за доставка на природен газ между “СЕВЛИЕВОГАЗ-2000” АД („Дружеството“), със седалище и адрес на управление: гр. Севлиево, ул. „Бор“ №4, вписано в търговския регистър с ЕИК 107063552, в качеството му на краен снабдител на природен газ и клиентите които купуват природен газ („Клиенти“), присъединени към газоразпределителна мрежа на територията на община Севлиево, когато тези Клиенти не са избрали друг доставчик.

(2) Настоящите **Общи условия** се прилагат и в случаите, когато Обектите на Клиентите се намират на територията на друго газоразпределително предприятие в случай, че са присъединени към газоразпределителната мрежа на Дружеството, след получено разрешение на Комисия за енергийно и водно регулиране („КЕВР“), когато това е технически и икономически целесъобразно и е в интерес на потребителите.

(3) Цените и условията за доставка на природен газ по ал.1 са обвързани със съответните условия по договора за доставка на природен газ с доставчика на Дружеството и са в съответствие с Наредба №2 от 19 март 2013г. за регулиране на цените на природния газ (НРЦПГ).

(4) Дружеството осъществява дейностите по снабдяване с природен газ, на основание лицензия за снабдяване с природен газ от краен снабдител: № Л-172-12/27.04.2009 г. за територията на община Севлиево, издадена от КЕВР на основание Закона за енергетиката (ЗЕ).

Чл.2. (1) След одобряването им от КЕВР, Общите условия се публикуват на интернет страницата на Дружеството на адрес: www.sevlievogas.eu и най-малко в един централен и един местен всекидневник. Общите условия (както и техни бъдещи изменения) влизат в сила (имат задължителна сила за Дружеството и Клиентите) 30 дни след първото им публикуване в централен или местен всекидневник без да е необходимо изрично писмено приемане от Клиентите.

(2) Всеки Клиент, който не е съгласен с тези **Общи условия** (както и техни бъдещи изменения) има право едностранно да прекрати договора за доставка на природен газ с Дружеството чрез писмено изявление с незабавен ефект до Дружеството, направено в срок до 30 дни след влизането в сила на **Общите условия**, или съответно на техни изменения, без да дължи неустойки или други плащания, специално свързани с това прекратяване.

(3) В допълнение на горното, в срок до 30 дни след влизането в сила на **Общите условия**, или съответно на техни изменения, Клиент, който не е съгласен с тях, има право да внесе при Дружеството заявление, в което да предложи определени специални условия, различни от тези на публикуваните общи условия, които да се прилагат към неговия договор за доставка с Дружеството.

(4) Дружеството изготвя и изпраща на Клиента мотивиран писмен отговор на предложението за специални условия в срок до 30 дни след получаване на заявлението на Клиента. Ако предложените специални условия бъдат приети от Дружеството (изцяло или частично), или Дружеството смята за удачно да предложи други специални условия, които да адресират съображенията на Клиента, Дружеството прилага към отговора проект на допълнително писмено споразумение към договора за доставка на съответния Клиент, което отразява позицията на Дружеството. Договорените специални условия не могат да предвиждат и да поставят условия, различни от нормативно регламентирани, които поставят тези Клиенти в неравноправно или привилегировано положение спрямо останалите Клиенти.

(5) При липса на писмено съгласие на Клиента и Дружеството относно прилагането на специални условия в съответствие с посоченото по-горе, **Общите условия** (съответно техните изменения) обвързват Клиента и Дружеството от датата на влизането им в сила, докато е в сила съответния договор за доставка. В тези случаи, Клиентът запазва правото си да прекрати договора съгласно ал. 2 като срока за упражняване на това право започва да тече от изпращането на писмения отговор на Дружеството по ал. 4.

(6) Дружеството сключва с Битови Клиенти договор за продажба на природен газ, който съдържа идентифицираща информация за страните и Обекта, както и техническите му параметри и конкретизира данните за идентификация и комуникация с Клиента, необходими за издаване на коректни документи, начините на плащане, сроковете за отчитане и фактуриране. Дружеството задължително сключва писмени договори с Небитовите си Клиенти, които освен данните по горното изречение уреждат

специфичните условия за дългосрочното и краткосрочно прогнозиране на потреблението на Клиента и условията и реда за комуникация в тази връзка, последствията от отклоненията от прогнозираното потребление, условията за плащане от Клиента и за гарантиране на задълженията му по договора и други условия съгласно приложимата правна рамка, включително Правилата за търговия с природен газ и Правилата за балансиране на пазара на природен газ. Договорите с Ключови Клиенти съдържат също така специфичните условия относно планирането, дългосрочното и краткосрочно прогнозиране на потреблението на Ключовия Клиент и условията и реда за обмен на информация, подаване на заявки и корекции на заявки за потребление на природен газ за следващ ден.

(7) Дружеството поставя тези **Общи условия** на видно място във всички свои офиси. При поискване Дружеството предоставя екземпляр от **Общите условия** на всеки Клиент.

(8) При започване на процедура по изменение на тези **Общи условия**, Дружеството оповестява проекта за измененията на интернет страницата си и в центровете си за предоставяне на услуги поне 30 дни преди представянето им за одобряване от КЕВР.

(9) Снабдяването с природен газ през газоразпределителната мрежа е услуга от обществен интерес по смисъла на ЗЕ и се извършва от Дружеството при спазване на принципите на публичност, равнопоставеност и прозрачност, в съответствие с изискванията на действащото законодателство.

(10) Сключваните с Дружеството писмени договори уреждат, както отношенията по договора за доставка на природен газ (при приложение на настоящите **Общи условия**), така и отношенията свързани с преноса на природен газ по газоразпределителната мрежа, за които се прилагат отделни **Общи условия** на Дружеството. В случай, че Клиент смени своя доставчик на газ по предвидения ред, съответните клаузи на договора уреждащи договорните отношения по доставка на газ се прекратяват и договора продължава да урежда само отношенията, свързани с преноса на природен газ по газоразпределителната мрежа.

Чл.3. По смисъла на настоящите **Общи условия**:

(1) „Клиент“ е всеки клиент на едро или краен клиент на природен газ, включително предприятие за природен газ, което купува от Дружеството природен газ за свои Обекти за битови или небитови нужди (съответно - битов или небитов Клиент).

(2) „Битов Клиент“ е физическо или юридическо лице, собственик или титуляр на вещно право на ползване на еднофамилна жилищна сграда или самостоятелен Обект в сграда в режим на етажна собственост, което купува природен газ за задоволяване на домакински нужди на обитателите на тези Обекти.

(3) „Небитов Клиент“ е всяко физическо или юридическо лице, собственик или титуляр на вещно право на сграда или самостоятелен Обект в сграда, което купува природен газ за нужди, различни от тези по горната алинея.

(4) Определен Клиент може да има статут на Битов Клиент за определен Обект и статут на Небитов Клиент за друг Обект в съответствие с предназначението на Обекта. Правата и задълженията на Клиент на природен газ за битови или не битови нужди може да упражнява и друго лице (наемател или ползвател на Обекта на друго правно основание) при условие, че собственикът или титулярят на вещното право на ползване на Обекта е подписал лично или чрез пълномощник споразумение по чл. 5, ал. 5, съгласно което това лице да бъде Клиент за определен срок, като в този случай собственикът или титулярят на вещното право на ползване е солидарно отговорен за задълженията към Дружеството.

(5) „Обект“ е поземлен/и имот/и, сгради, допълващо застрояване, технологично оборудване, газови инсталации и съоръжения, присъединени към газоразпределителната мрежа по съответния ред и обособен по отношение на потреблението и измерването на потребен природен газ.

(6) „Непреодолима сила („Форсмажорни обстоятелства“)“ са всички непредвидени или непредотвратими събития или комбинация от събития от извънреден характер, възникнали след сключването на договора с Клиент, включващи, но неограничавачи се до: война, саботажи, въстания, революция, бунт, експлозия, пожар, природни бедствия (наводнения, земетресения, гръм, буря, ураган, торнадо, проливен дъжд, градушка, свличане, срутвания на земни маси, залеядания, и др.), доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите общи условия, на основание чл. 306 от Търговския закон. Страната, която не може да изпълни задълженията си поради възникване на такива обстоятелства, в подходящ срок уведомява писмено другата страна в какво се състоят те и възможните последствия от тях за изпълнение на задълженията си. При уведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди. Дружеството задължително оповестява на Клиентите си възникнала

непреодолима сила чрез средствата за масово осведомяване и чрез съобщение на интернет страницата си. Страната, позоваваща се на непреодолимата сила, следва да се снабди с документ от оторизиран орган за наличието на непреодолима сила.

(7) „**Законодателство**“ означава съвкупност от приложимите нормативни актове на българското национално право или правото на Европейския съюз, които са в сила през периода на действие на Общите условия;

(8) „**Газоразпределителна мрежа**“ (ГРМ) е местна или регионална система от газопроводи с налягане до 1.6 МПа и съоръженията към тях за разпределение на природен газ до съответните потребители на определена с лицензия територия;

(9) „**Средства за търговско измерване**“ (СТИ) са технически средства за измерване, собственост на Дружеството, от тип вписан в регистъра на одобрените за използване типове средства за измерване, съгласно изискванията на Закона за измерванията, които се използват за измерване на величини при продажба на природен газ;

(10) „**Отчетен период**“ означава период от време за отчитане на количества доставен и/или пренесен природен газ. При промяна на цената на природния газ през отчетния период, доставените и/или пренесени количества природен газ се изчисляват по новите цени от датата, когато същите са влезли в сила.

(11) „**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;

(12) „**Място на доставка**“ е точката, намираща се непосредствено след средството за търговско измерване, собственост на Дружеството.

(13) „**Заварен клиент**“ е Клиент на природен газ, чийто Обект е присъединен към газоразпределителната мрежа на Дружеството, преди влизане на тези Общи условия в сила.

(14) „**Нов клиент**“ е Клиент на природен газ, чийто Обект ще бъде присъединен към газоразпределителната мрежа на Дружеството, след влизане на тези Общи условия в сила.

(15) „**Партида**“ е съвкупността от информация относно идентификационните данни на Клиента и негов конкретен Обект/и и договорните отношения с този Клиент по силата на тези Общи условия, която се съхранява от Дружеството и се идентифицира със съответен Клиентски номер.

(16) „**Клиентски номер**“ е уникален номер, генериран от Информационната система за управление на Дружеството, който идентифицира всеки Клиент и неговата Партида.

(17) „**Уязвим Клиент**“ е Клиент, който използва природен газ за битови нужди и получава целеви помощи за природен газ, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. Клиент, който получава целеви помощи за друг вид отопление (топлоенергия, твърдо гориво, ел.енергия, др.) не се счита за Уязвим клиент по смисъла на настоящите Общи условия. Статусът на Уязвим клиент се придобива от датата на подаване на необходимите документи по **чл. 5, ал. 9** от настоящите Общи условия и се запазва до края на следващата календарна година, като може да бъде подновен в същия срок с подаване на нови документи, доказващи право на получаване на целева помощ за новия отоплителен сезон по смисъла на Наредба № РД-07-5 от 16.05.2008 г. за условията и реда за отпускане на целева помощ за отопление.

(18) „**Ключов Клиент**“ е Небитов Клиент, чието потребление, с оглед обемите на потребявания от него природен газ, може в случай на несъответствие между планирани и реално доставени в деня на доставка количества природен газ да окаже съществено влияние върху разходите/плащанията, дължими от Дружеството във връзка с механизмите за балансиране на пазара на природен газ съгласно Правилата за търговия с природен газ и Правилата за балансиране на пазара на природен газ.

(19) „**Газов месец**“ е период от време, започващ в 7,00 ч. сутринта местно време на първия ден от даден календарен месец и завършващ в 7,00 ч. сутринта местно време на първия ден от следващия календарен месец.

(20) „**Точка на присъединяване**“ е точката в която Дружеството извършва присъединяването на Клиента и която се определя от същото в съответствие с разпоредбите на чл.25, чл.26 и чл.27 от Наредба №4 от 5.11.2013г. за присъединяване към газопреносната и газоразпределителните мрежи.

(21) „**Граница на собственост на газоразпределителната мрежа**“ е точката на присъединяване, определена съгласно горната ал.19.

Раздел II. Сключване и прекратяване на договорни отношения. Промени на страните, техните данни или характеристиките на снабдявания Обект

Чл.4. (1) Всеки Клиент, желаещ да ползва природен газ за своите битови или небитови нужди, се задължава да подаде заявление до Дружеството и да представи на Дружеството:

1. идентификационни данни:

- за Клиенти – физически лица: трите имена, ЕГН (или ЕИК в случай на едноличен търговец или лице упражняващо свободна професия) и адрес по документ за самоличност, телефон и имейл;

- за Клиенти – юридически лица : наименование, ЕИК или БУЛСТАТ, ИН по ДДС, седалище и адрес на управление, както и адрес за кореспонденция, ако е различен от адреса на управление, имена на управляващия/ите, мобилен телефон и имейл за връзка, банкова сметка;

2. данни за газоснабдявания Обект: административен адрес, местонахождение, документи за права върху обекта;

3. документи, легитимиращи заявителя като Клиент по смисъла на настоящите Общи условия, като например: документ за собственост / документ удостоверяващ учредено вещно право на ползване върху имота, разрешение за ползване за ново присъединен обект или за обект с променено предназначение, договор за наем заедно с декларация за съгласие от собственика по чл. 5, ал. 5, както и други официални документи, удостоверяващи вещните права на заявителя (удостоверения за наследници, постановления на съдебни изпълнители за възлагане на недвижим имот, протокол от заседание на общо събрание за общите части на сградите в режим на етажна собственост, съдебни решения и др.) или основанието, на което заявителят владее или държи обекта.

4. ако заявлението се подава или договорът се сключва чрез пълномощник - изрично нотариално заверено пълномощно;

5. описание и техническа характеристика на монтираните мощности, работещи на природен газ с описание на монтираните уреди, вида на отделните имоти/обекти на Клиента и предназначението на природния газ

6. декларация - съгласие: за строителство и монтаж на съоръжението за присъединяване и уреда за търговско измерване, за осигуряване на достъп до същите за измерване, обслужване и ремонт, в случаите, когато се налага те да бъдат разположени на територията на Клиента;

7. документи, доказващи разрешение за ползването на съоръженията, работещи с природен газ;

8. искане за подаване на природен газ – при новоприсъединен обект;

9. за Небитови Клиенти – годишно прогнозно потребление на Обекта по месеци и дългосрочна прогноза за три години напред по години.

(2) В 3 (три) дневен срок след като Клиентът е изпълнил изискванията, посочени в ал. 1, Дружеството потвърждава встъпването в договорни отношения за продажба на природен газ с Клиента, съответно подписва договора за доставка и пренос с Клиента. Снабдяването с природен газ започва след протоколиране на показанията на съответното СТИ и запълване на присъединителните съоръжения с природен газ до границата на собственост на газоразпределителната мрежа.

(3) Всеки Клиент е длъжен писмено да уведоми Дружеството, в тридесет дневен срок от настъпването на съответното обстоятелство, за всяка настъпила промяна на представени от него лични данни и/или настъпили промени в обстоятелства, фактически и правни отношения, касаещи както неговия статус, така и статуса на снабдявания Обект, включително, но не само:

а) за физически лица - име, постоянен адрес, ЕГН на собственика, телефон за връзка, адрес на обекта, имейл адрес;

б) за юридически лица и еднолични търговци - променен статус или представляващи, наименование, телефон за връзка, седалище и/или адрес на управление, ЕИК, ИН по ДДС, адрес за кореспонденция, имейл адрес;

в) промяна в предназначението на ползването на природен газ в снабдявания Обект (битов/небитов);

г) наложени от компетентен орган или общински орган временни ограничения върху ползването на Обекта;

д) възникнали договорни отношения за ползване на Обекта - наемни и/или други;

е) съществена промяна на инсталираните мощности за потребление на природен газ в Обекта;

(4) При неуведомяване, в случаите, когато настъпи промяна в предназначението на обекта, в който се използва природния газ, природният газ се заплаща по по-високата цена, считано от датата на съставянето на констативен протокол за това обстоятелство по реда на тези **Общи условия**.

(5) Задължение за писмено уведомяване при условията на **ал. 3** възниква и при следните случаи:

а) при откриване на наследство, в което попада Обекта, като това задължение възниква за наследниците на **Клиента**;

б) при смяна на собствеността на Обекта, като това задължение възниква както за праводателя, така и за приобретателя на Обекта;

(6) В случаите, когато даден Обект е съсобствен, лицето, от кръга на съсобствениците, с което се сключва договор и на което се предоставят правата и задълженията на **Клиент** по смисъла на тези **Общи условия** се определя с нотариално заверено решение по чл. 32, ал. 1 от Закона за собствеността или със съдебен акт по чл. 32, ал. 2 от Закона за собствеността;

(7) В случаите, когато **Клиентът** използва в даден Обект природен газ едновременно за битови и небитови нужди и липсва отделно измерване на консумирания природен газ, използваните количества се заплащат по по-високата от действащите цени.

(8) Всеки Небитов **Клиент** (и/или синдика, в случай, че е назначен такъв) е длъжен писмено да уведоми **Дружеството**, до пет дни от датата на: започване на производство по обявяване в несъстоятелност или обявяване в несъстоятелност или започване на процедура по ликвидация.

(9) В случай, че във връзка с неизпълнение на задължения на **Клиента** за уведомяване по този член се налага преиздаване на фактури от страна на **Дружеството**, извънредно отчитане на показания на СТИ или други подобни мерки, **Клиентът** заплаща предизвиканите разходи.

Чл.5. (1) При промяна на собствеността или на вещното право на ползване на Обекта новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да уведомят писмено **Дружеството** за промяната в срока по **чл. 4, ал. 3** като приложат копия на документи, удостоверяващи промяната със заличени лични данни и друга информация, която страните считат за поверителна.

(2) При неуведомяване от страна на предишния собственик или ползвател по **ал. 1** от този член, същият остава задължен за плащанията за доставен природен газ до датата на получаване на такова уведомление или до датата на сключване на договор между **Дружеството** и новия собственик или ползвател. Ако е получено уведомление от предишния собственик или ползвател по **ал. 1**, но не е получено уведомление и не е сключен договор съгласно **чл. 4, ал. 2** с новия собственик или ползвател **Дружеството** има право да преустанови снабдяването с природен газ на обекта до сключването на договор с новия собственик или ползвател.

(3) При смърт на **Клиент**, наследниците или заветникът са длъжни да уведомят писмено **Дружеството**, в 30 дневен срок, чрез подаване на заявление за промяна на **Клиента** по договора, с приложено копие на удостоверение за наследници или съответно на акта за собственост. При наличие на съсобственост се прилагат правилата на **чл. 4, ал. 6**. За плащанията за доставен в обекта природен газ до датата на получаване на такова уведомление отговарят всички наследници съобразно дела им в наследството.

(4) При промяна на вещните права върху Обект на Небитов **Клиент** поради преобразуване или прехвърляне на търговско предприятие на юридическо лице или търговец се прилагат съответно правилата на **чл. 5, ал. 1 и ал. 2**.

(5) **Клиент** може да бъде и наемател на Обект или лице, което ползва Обекта на друго основание с правата на наемател. В тези случаи, въз основа на писмено заявление от наемодателя-титуляр на вещните права и наемателя се сключва тристранно споразумение с **Дружеството**, с което страните се договарят, че правата и задълженията на **Клиент** ще бъдат упражнявани от наемателя (ползвателя), но наемодателят – титуляр на вещни права ще носи солидарна отговорност към **Дружеството** за всички задължения на **Клиента**, произтичащи от доставката на природен газ за Обекта.

(6) При прекратяване на наемното правоотношение, се прилагат съответно правилата на **чл. 5, ал. 1 и ал. 2** като наемателят са счита за „предишен ползвател“ по смисъла на тези общи условия, а собственикът се счита за „нов ползвател“.

(7) Преди промяна на **Клиента** в съответствие с горните правила на **чл. 5** настоящият собственик или ползвател има право да поиска и да получи от **Дружеството** справка за всички дължими суми за Обекта към момента на промяната.

(8) В случай на спор, включително съдебен, между **Клиента** и трети лица, свързан:

1. с правата, които **Клиентът** притежава по отношение на конкретен Обект;

2. със законността, годността и сигурността на Обекта или процеса и действията по неговото изграждане,

Дружеството не извършва промени, касаещи статуса на **Клиента** или Обекта (включително промени в Партидата му), до постановяване на окончателен акт от компетентен държавен орган със задължителна за **Дружеството** сила. В тези случаи **Дружеството** запазва фактическото и правно положение, съществувало до започване на спора, и изпълнява всички актове, имащи обвързваща и задължителна сила по отношение **Дружеството** като привежда условията на доставка на природен газ до Обекта в съответствие с издадените актове.

(9) **Клиент**, който отговаря на условията да придобие статут на Уязвим **Клиент**, подава писмено заявление в офиса на **Дружеството** до края на календарната година, в рамките на която започва новия отоплителен сезон, като представя с него и необходимите документи, доказващи ползването на целеви помощи за природен газ. За да бъде продължен статутът на Уязвим **Клиент**, същият следва да подаде ново заявление до **Дружеството**, с доказателства за наличие на условията за статут на Уязвим **Клиент** до края на всяка нова календарна година.

Чл. 6. Дружеството може да откаже на **Клиент** снабдяване с природен газ на Обект/и в следните случаи:

1. Обектът не е присъединен към газоразпределителната мрежа по предвидения от закона ред;

2. при наличие на просрочени парични задължения на същия **Клиент** за доставен природен газ и мрежови услуги;

3. заявлението на **Клиента** не отговаря на изискванията на тези **Общи условия** и/ или **Клиентът** не представи необходимите документи;

4. на този Обект се извършва снабдяване с природен газ на друг **Клиент**, съгласно тези **Общи условия**, като новият договор не се сключва до прекратяването на стария и до изсяняване на всички и всякакви спорни отношения от правен и фактически характер;

5. по разпореждане на компетентен орган;

6. в други случаи, предвидени от настоящите **Общи условия** или от закона.

(2) **Дружеството** изпраща писмено съобщение за отказа в срок до 7 (седем) дни, считано от датата на подаване на заявлението. В съобщението се посочва изрично основанието за отказа. След отстраняването на пречките, станали основание за отказа, **Клиентът** уведомява писмено **Дружеството** за това и заявлението му се разглежда отново. В случай че **Клиентът** не е съгласен с решението на **Дружеството**, спорът се решава по предвидения в тези **Общи условия** ред.

(3) **Дружеството** не носи отговорност за вреди, претърпени от лицето в срока, в който са били налице пречките, станали основание за отказа.

Раздел III Права и задължения на страните;

Чл.7. Дружеството се задължава:

1. да доставя природен газ при условията на равнопоставеност и недискриминация спрямо всички свои **Клиенти**;

2. да предоставя необходимата информация на **Клиентите**.

3. да уведомява **Клиентите** за времето и продължителността на прекъсване или ограничаване на снабдяването с природен газ при действия, които подлежат на планиране;

4. да извършва проверки или да осигури проверка по писмено уведомление или сигнал от страна на **Клиент**, при условията и в сроковете, определени съгласно тези **Общи условия**;

5. да дава писмени отговори на подадени от **Клиента** жалби и сигнали по изпълнението на тези **Общи условия** и писмените договори в срок до 30 (тридесет) дни от подаване на жалбата или сигнала;

6. да осигури дежурен денонощен телефон за подаване на сигнали за повреди и аварии и да води регистри с дата и час за постъпилите обаждания;

7. да съхранява информация за ползвания природен газ от **Клиента** за период от 3 (три) години;

8. да пази поверителността на личната информация на **Клиентите** и да осигури съхраняването на личните данни съгласно изискванията на законодателството;

9. да обявява сроковете за отчитане и заплащане на доставените природен газ и мрежови услуги, по реда на тези **Общи условия**;

10. да публикува на Интернет страницата си и на видно място в офисите на **Дружеството** всяка промяна на пределни цени на природния газ или съответно на утвърдените от **Дружеството** цени за доставка до **Клиенти** в срок до 7 (седем) дни след получаването на решението за утвърждаването на пределни цени от **КЕВР** или решението на **Дружеството** за утвърждаване на нови цени за доставка;

11. След получаване на писмено уведомление от страна на **Клиента** за грешка при изготвяне на сметката му за доставен природен газ да извърши проверка по реда на **чл. 37** до **чл.39**. За периода на проверката **Дружеството** няма право да преустановява снабдяването за Обекта, за който е оспорена сметката.

Чл.8.(1) Клиентът има право:

1. да бъде снабдяван с природен газ при спазване изискванията на предлагана услуга от обществен интерес, предоставена в условия на равнопоставеност;

2. да изисква от **Дружеството** спазването на всички обявени в тези **Общи условия** срокове;

3. да бъде информиран по реда на тези **Общи условия** за дължимите суми по договора за доставка, сроковете за плащане и периода на отчитане;

4. да получава информация по реда на настоящите **Общи условия**;

5. да бъде своевременно уведомяван за преустановяване на снабдяването с природен газ от **Дружеството** в случаите и по реда, предвидени в тези **Общи условия**;

6. да бъде уведомен за сроковете, след чието изтичане и след установяване на неизпълнение на задълженията му по тези **Общи условия**, че снабдяването с природен газ на обекта му ще бъде преустановено, като в този случай **Дружеството** не е задължено да изпраща допълнително изрично писмено предизвестие.

7. да получава при поискване информация на хартиен и/или електронен носител за консумирания от него природен газ по периоди на отчитане за период до 36 (тридесет и шест) месеца преди датата на заявяване.

(2) **Клиентът** има право да смени **Дружеството** като доставчик (снабдител) на природен газ, като избере друг доставчик на природен газ по свое желание по всяко време, като изпрати писмено искане до **Дружеството** като оператор на мрежата, към която е присъединен. Тази смяна не е свързана с допълнителни плащания и такси за **Клиента**.

(3) Писменото искане по **ал.2** се изпраща най-малко 3 (три) седмици преди датата, от която се иска смяната на доставчика и съдържа:

а) наименование и идентификационни данни на **Клиента**, на новия и стария доставчик;

б) извлечение от предварителен договор за доставка с новия доставчик, от което да е видно датата на първата доставка, срок на договора за доставка, място на доставката за битови и небитови **Клиенти**;

в) 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 един календарен месец), както и максималното и минималното дневно количество – за небитови **Клиенти**;

(4) Смяната на доставчика влиза в сила от първо число на газовия месец, следващ месеца, в който е постъпило писменото искане, при спазване на триседмичния срок по **ал.3**.

Чл.9. Клиентът се задължава да заплаща стойността на полученото количество природен газ, с качествени показатели и параметри, определени съгласно **чл. 11**, по цена определена съгласно **чл.33**, ведно със стойността на предоставените мрежови услуги, и други плащания за акцизи, данъци, такси и др., които съгласно приложимото законодателство **Дружеството** е задължено да фактурира на и да събира от **Клиентите** си, при условията и сроковете, определени в тези **Общи условия**.

Чл.10. (1) Клиентът е длъжен да инсталира, поддържа и експлоатира технически правилно и безопасно собствените си газови инсталации, уреди и съоръжения, съгласно действащото законодателство.

(2) **Клиентът** е длъжен да не допуска присъединяване на трети лица към собствената си газова инсталация или съоръжения. При неизпълнение на това задължение, **Клиентът** отговаря солидарно със самоволно присъединилия се потребител за нанесените на **Дружеството** вреди.

(3) В случай, че при проверка **Дружеството** или упълномощен от него представител установи, че **Клиентът** самоволно е възстановил спрямо газоподаване, последния заплаща потребеното количество

природен газ за периода на самоволното възстановяване, а **Дружеството** упражнява правото си по **чл. 52** от тези общи условия.

Раздел IV. Условия за качество на газоснабдяването;

Чл.11. Дружеството доставя природен газ с качество, съгласно “Показатели за качество на газоснабдяването”, приети с решение на **КЕВР** и Наредба за устройството и безопасната експлоатация на преносните и разпределителните газопроводи, на съоръженията, инсталациите и уредите за природен газ (НУБЕПРГСИУПР).

Чл.12 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

Чл.13 Дружеството е длъжно да спазва показателите и изискванията за качество на газоснабдяването, утвърдени от **КЕВР**.

Чл.14 Дружеството е длъжно да поддържа в техническа изправност газоразпределителните мрежи и съоръжения; да отстранява повредите в тях в срок до 48 часа, след установяването им, с изключение на случаите, в които е необходимо по-дълго технологично време за отстраняване на аварията. В случай, че обективни обстоятелства, не зависещи от **Дружеството**, налагат отстраняването на аварията да бъде по-дълго от посоченото по-горе, същото уведомява своите **Клиенти** по реда на **чл.42** от настоящите **Общи условия**.

Чл.15.(1) След преминаване на природния газ през мястото на доставка, отговорността и риска от случайни погиване или увреждане качествата на природния газ преминават от **Дружеството** към **Клиента**.

(2) При получаване на писмено искане от **Клиент** за проверка на качеството на природен газ, **Дружеството** е длъжно да започне проверката в срок до 5 (пет) работни дни. Проверката трябва да бъде извършена с необходима продължителност и по начин, позволяващ достоверно установяване на стойностите на съответните показатели. **Дружеството** предоставя на **Клиента** екземпляр от констативния протокол с резултатите от проверката. При установяване на отклонения от нормираните показатели, **Дружеството** предприема организационни и технически мерки за подобряването им, за което писмено уведомява **Клиента**, в срок до 30 (тридесет) дни от констатацията. В случай, че резултатите от проверката покажат, че няма отклонения, разходите за проверката са за сметка на **Клиента**.

(3) След писмено искане от **Клиента**, в едномесечен срок, **Дружеството** му предоставя сертификат за качество на природния газ.

Раздел V. Предоставяне на информация на клиентите;

Чл.16.(1) Дружеството предоставя на **Клиента** следната информация:

1. начини и срокове за плащане на консумираните количества природен газ;
2. реално потребените количества и стойността на предоставената услуга в съответствие с договорената периодичност на отчитане без задължение за допълнително плащане за тази услуга;
3. показания на средството за търговско измерване;
4. цени за спиране или възстановяване на снабдяването;
5. услугите, които **Дружеството** предоставя и техните цени, включително цени за услуги по извършване на поддръжка и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
6. процедурата за смяна на доставчик и информация, че **Клиентите** не дължат допълнителни плащания при смяна на доставчика си;
7. изготвяне на окончателна изравнителна сметка при всяка смяна на доставчика;
8. информацията относно средствата за уреждане на спорове;
9. условията за предоставяне на електронна информация за фактурирането и електронни фактури;

10. местонахождение на централите за работа с клиенти на **Дружеството**;

11. график за отчитане на консумирания природен газ;

12. прекъсванията на газоснабдяването, които подлежат на планиране;

13. информацията за действащите цени на природния газ;

14. телефони за информация и сигнали.

15. информация на хартиен и/или електронен носител за консумирания от **Клиента** природен газ по Отчетни периоди за период до 36 (тридесет и шест) месеца преди датата на заявяване или за периода от влизането в сила на договора за доставка, ако той е по-кратък.

16. В случай, че монтираните СТИ на Обекта предоставят такава функционалност, **Дружеството** предоставя подробни данни за потреблението, за който и да е ден, седмица, месец и година чрез интернет или чрез интерфейса на измервателния уред 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.

17. **Дружеството** предоставя във фактурите и на интернет страницата си информация за всяка предложена промяна на договорните условия за своите **Клиенти** и цените на предоставяните услуги, както и правото на **Клиентите** едностранно да прекратят договора си в срок от 30 (тридесет) дни от датата на уведомяването, ако не приемат новите условия и/или цени.

18. **Дружеството** предоставя на друг доставчик на природен газ данни за потреблението на битов **Клиент**, когато това е предвидено в изрично споразумение между **Клиента** и доставчика на природен газ.

(2) Информацията по точки 1 до 3 на ал. 1, се предоставя във фактурата. Информацията по ал. 1 се предоставя също така на интернет страницата на **Дружеството** на адрес www.sevlievogas.eu и може да бъде предоставена на всеки **Клиент** при поискване, в офисите на **Дружеството**. В договорите с **Клиент** може да бъде договорен и друг начин за получаване на информация по ал. 1, включително по електронна поща.

(3) Практическа информация за правата си, включително за начините за уреждане на спорове, **Клиентите** могат да получат и от контролния списък, изготвен от **Дружеството**, на основание 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. Контролният списък се предоставя на **Клиентите** като приложение към настоящите **Общи условия**, на интернет страницата на **Дружеството**, както и под формата на брошура в офиса на **Дружеството**.

Чл.17.(1) Издаваните от **Дружеството** фактури, отразяват информацията, детайлно описана в чл.3б.

(2) **Клиентът** може да се информира за размера на задълженията си и срока за плащане и както следва:

- чрез телефон за връзка с **Дружеството**;
- чрез центрове за обслужване на **Клиенти**;
- чрез интернет страницата на **Дружеството**;

(3) **Дружеството** 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.

Раздел VI. Цени. Ред за измерване, достъп и отчитане на доставения природен газ;

Чл.18. Прехвърлянето на собствеността и предаването на владението върху доставения природен газ от **Дружеството** на **Клиента** се извършва в Мястото на доставка съгласно дефиницията по чл. 3, ал. 12.

Чл.19. Отчитането на количествата доставен природен газ представлява разликата между нови и стари показания на средството за търговско измерване.

Чл.20. Отчитане на количеството доставен природен газ се извършва от **Дружеството** ежемесечно.

Чл.21. (1) В случай, че **Дружеството** организира система за дистанционно отчитане на показанията от средствата за търговско измерване, отчитането се извършва към 07.00 часа на първо число от всеки следващ календарен месец. За организирането на подобна система **Клиентът** е длъжен да предостави възможност за монтиране и електрозахранване на модул, обслужващ съответното СТИ.

(2) В случай, че има поставено допълнително устройство за събиране на данни към системата за дистанционно отчитане и бъде констатирано разминаване между показанията на СТИ и тези на допълнителното устройство за събиране на данни към система за дистанционно отчитане, за меродавни и обвързващи страните ще се считат показанията на СТИ.

Чл.22. Измерването и отчитането на количества доставен природен газ се извършва, чрез намиращите се в мястото на доставка средства за търговско измерване, собственост на **Дружеството**,

вписани в Държавния регистър на одобрените в страната средства за измерване и отговарящи на Закона за измерванията.

Чл.23. **Дружеството** е длъжно да извършва периодични проверки на средствата за търговско измерване и да ги поддържа в изправно състояние, съгласно действащото законодателство.

Чл.24.(1) **Клиентът** може да поиска от **Дружеството** да се извърши метрологична експертиза на средството за търговско измерване. Експертизата се извършва от Българския институт по метрология (БИМ), по реда на глава пета от Закона за измерванията. Средството за търговско измерване се демонтира и съхранява от **Дружеството**, което осигурява изпращането му в БИМ, запечатано с пломби и стикери, записани в констативен протокол, съставен при демонтажа.

(2) Разходите за метрологична експертиза на средството за търговско измерване са за сметка на:
- **Дружеството**, в случай, че експертизата докаже неизправност на средството за търговско измерване – грешка, извън границите на допустимата;

- **Клиента**, в случай, че експертизата докаже изправност на средството за търговско измерване – липса на грешка, извън границите на допустимата;

(3) При констатирана неизправност на СТИ се прилагат правилата на чл. 38 и чл. 39.

Чл.25.(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 в първата фактура за отчетния период след предоставянето на достъп.

(3) В случаите по предходната алинея, когато не бъде осигурен достъп за отчитане, контрол и обслужване, и това бъде установено с констативен протокол, **Дружеството** има право да преустанови временно газоснабдяването на обекта. Снабдяването на Обекта в такива случаи се възстановява при заплащане на съответната цена за услугата след като **Клиентът** осигури съответния достъп до СТИ, което го обслужва.

(4) Констативният протокол се съставя в присъствието на **Клиента** и се подписва от него и от представителя на **Дружеството**.

(5) Ако **Клиентът** не присъства или откаже да подпише констативния протокол, същият се подписва едностранно от **Дружеството** в присъствието на свидетел.

(6) Двете страни се задължават взаимно да опазват намиращите се на тяхна територия газопроводи, съоръжения и/или инсталации, вкл. средствата за търговско измерване. Без предварително разрешение на страната, на която те принадлежат, да не допускат по трасето на разпределителната мрежа и на присъединителните съоръжения изграждането на постройки и складирането на горива и материали и да не извършват под, над и около тях изкопни работи.

Чл.26. **Клиент**, който използва природен газ за битови нужди, е длъжен преди началото на доставката да се запознае с Инструкциите за безопасна експлоатация на битови газови инсталации и да премине инструктаж към **Дружеството** за работа с газови уреди и инсталации.

Чл.27.(1) (изм. - 08.11.2019 г.) **Клиентът** е длъжен да уведомява **Дружеството** за настъпили неизправности във вътрешните газови инсталации (за битови или небитови нужди), които са негова /на **Клиента**/ собственост, да му съобщи незабавно за всеки запис по тяхното състояние, направен в ревизионната книга от оправомощеното лице за технически надзор, да предоставя на **Дружеството** доказателство за извършен технически преглед на газовите инсталации, съгласно НУБЕПРГСИУПР, както и при смяна на ползвателя на обекта.

(2) (доп. - 08.11.2019 г.) За избягване на съмнение, изключителна отговорност и задължение на **Клиента** е да инсталира, поддържа и експлоатира законосъобразно и безопасно собствените си газови инсталации, уреди и съоръжения, съгласно действащото законодателство, включително да регистрира съоръженията си пред орган за технически надзор и да осигурява поддръжката им от компетентен изпълнител и периодичния им преглед от орган за технически надзор съгласно Закона за техническите изисквания към продуктите и наредбите по неговото приложение. Упражняването или неупражняването на правата на **Дружеството** да бъде информирано и да получава доказателства относно законосъобразното

инсталиране и експлоатация на газовите инсталации и съоръжения на **Клиента**, както и на правата на **Дружеството** да прекрати доставките на газ до Обект, за който съответните законови изисквания не са спазени, не означава по никакъв начин, че **Дружеството** поема отговорност или каквито и да било задължения относно законосъобразното инсталиране и експлоатация на газовите инсталации и съоръжения на **Клиента**. Съответно, упражняването или неупражняването на посочените по-горе права на **Дружеството**, по никакъв начин не освобождава **Клиента** от задълженията му по **чл. 9** от настоящите **Общи условия**, включително за доставки на газ, извършени до Обект на **Клиента**, за чиито инсталации и съоръжения бъде установено, че са инсталирани или експлоатирани в нарушение на законите изисквания.

Чл.28. Клиентът е длъжен да не уврежда средствата за търговско измерване, включително самото средство, пломба, стикер, знак или друго контролно приспособление, поставени от **Дружеството**, производителя или други оправомощени лица.

Чл.29. Потребеното количество природен газ, отчетено от средствата за търговско измерване без коректор по температура или температура и налягане, се получава чрез умножение на отчетените по брояча обемни единици природен газ с коефициент за преизчисление.

Чл.30. Коефициентът за преизчисление се определя от **Дружеството** за определен период от време, като се съблюдават физичните и качествени параметри на състоянието на газа и статистическите метеорологични данни за съответния географски регион.

Чл.31. Количествата природен газ, показани от измервателния уред, собственост на **Дружеството** и коригирани с коефициент за преизчисление се считат за единствено меродавни и задължителни за двете страни без с това да се засягат правата на **Клиента** или **Дружеството** по чл. 37 до 39 по-долу.

Чл.32. **Дружеството** предоставя информация по отношение на фактурирането поне веднъж на три месеца, а при поискване или когато клиентите са направили избор да получават електронни сметки – два пъти в годината. Информацията е достъпна и в клиентския профил на неговата интернет страница.

Чл.33.(1) Пределните цени за **Дружеството** се утвърждават от **КЕВР** за съответен период. **Дружеството** прилага за доставките си на **Клиенти** цени на доставка, в рамките на утвърдените пределни цени, по групи **Клиенти**, определени на база обективни критерии и отчитащи реалните разходи за доставка до различните групи в зависимост от вида на Обекта и характеристиките на потреблението. Утвърдените пределни цени и прилаганите от **Дружеството** цени за доставка се публикуват в един местен вестник и на интернет страницата на **Дружеството** – www.sevlievogas.eu. При утвърждаване на нови пределни цени на природния газ от **КЕВР** или нови цени за доставка на **Дружеството**, същите се обявяват и прилагат, съгласно действащото законодателство.

(2) Цената за доставка на природен газ, по която **Клиентът** заплаща количеството природен газ на **Дружеството**, се определя в енергийни единици и се образува от следните компоненти:

а) „доставна цена” - публикуваната цена на природния газ за определен период при продажба от обществения доставчик за потребители, пряко присъединени към газопреносната мрежа;

б) „цена за разпределение (пренос) на природен газ” - утвърдената и публикувана цена за разпределение на природен газ за съответната потребителска група за определен период;

в) „цена за снабдяване с природен газ” - утвърдената и публикувана цена за снабдяване за съответната потребителска група за определен период.

г) „цена за достъп и пренос на природен газ“ – утвърдената и публикувана цена за достъп и пренос през газопреносните мрежи високо налягане, собственост на техния оператор.

(3) Цената на природния газ се определя в левове за Мегаватчас (MWh) като измерените количества природен газ в нормални кубически метри се преобразуват и изчисляват в енергийни единици MWh, в съответствие с действащите нормативни актове и договора на **Дружеството** с доставчика му на природен газ.

(4) **Клиентът** заплаща природния газ по утвърдената от **Дружеството** цена (в рамките на пределните цени, утвърдени от **КЕВР**), в зависимост от потребителската група, в която попада. В утвърдените от **Дружеството** размери на цените не са включени каквито и да било данъци, включително акциз и ДДС, такси или други плащания, произтичащи от приложим закон и/или влязъл в сила акт на компетентен орган, които се начисляват допълнително.

(5) **Дружеството** утвърждава периодично цени за доставка по групи **Клиенти** (в рамките на пределните цени, определени от **КЕВР**) като взема предвид пазарната ситуация и обективно обосноваваните разходи на **Дружеството** по различните компоненти по ал. 2 за различните групи **Клиенти**.

(6) При условията на ал. 5, **Дружеството** също така може да утвърждава механизми, по които Ключови **Клиенти** да покриват предизвиканите от тях разходи/плащания, дължими от **Дружеството** във връзка с правилата за балансиране на пазара на природен газ съгласно Правилата за търговия с природен газ и Правилата за балансиране на пазара на природен газ и по които останалите разходи/плащания, дължими от **Дружеството** във връзка с правилата за балансиране на пазара на природен газ да бъдат справедливо и на недискриминационна база покрити от всички останали **Клиенти** на **Дружеството**.

(7) **Дружеството** може да предоставя на **Клиентите** и други услуги по цени, определени съгласно действащото законодателство и условията на лицензията му.

Чл.34. Клиентът е длъжен да заплаща на **Дружеството** дължимите суми за доставен природен газ за съответния месец, в съответствие с чл.35 и чл. 36, включително чрез осигурени от **Дружеството** системи за авансови плащания.

Чл.35.(1). Стойността на потребеното месечно количество природен газ се определя на база утвърдената от **Дружеството** цена на природния газ съгласно чл. 33 и реално потребеното количество.

(2) Заплащането на дължимите суми за количества природен газ за битови и не битови нужди се извършва на основание издадени от **Дружеството** фактури, изпратени по писмено заявен от **Клиента** начин и адрес и са достъпни на неговата интернет страница.

(3) Сроктът 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**.

(4) Сроктът за спиране на газоподаването на битови **Клиенти** не може да бъде по-малък от 7 (седем) календарни дни от посочена във фактурата дата за плащане и следва да бъде еднакъв за всички битови **Клиенти**.

(5) Заплащането на дължимите суми за количества природен газ за небитови нужди се осъществява, съгласно договорените с Небитовия **Клиент** условия в договора за доставка на природен газ за небитови нужди.

Чл.36. (1) За дължимите суми за всеки отчетен период **Дружеството** издава на **Клиента**, фактура, включваща: номер на измервателния уред, продължителност на отчетния период, показания на средството за търговско измерване /старо, ново, разлика/, пренесеното количество за периода в обемни и енергийни единици, единичната цена, и разбивката ѝ по компоненти, ако такива са утвърдени дължимия акциз, дължимия данък върху добавената стойност (ДДС) и други плащания наложени със закон или акт на компетентен орган, ако има такива, общата дължима сума, срок за плащането ѝ, период на следващо отчитане и дата за спиране на газоподаването при неплащане, номера на банковата сметка и адреса на **Дружеството**;

(2) Фактурата се издава от **Дружеството** и до нея се предоставя достъп на интернет страницата на **Дружеството** най-късно до края на втория работен ден след отчетния период. В същия срок фактурата може да бъде получена и в центъра за работа с потребители на **Дружеството**. При писмено заявление от **Клиента**, фактурата се изпраща незабавно след издаването ѝ по начин и на адрес писмено посочени от **Клиента**.

(3) **Клиентът** заплаща дължимите суми на **Дружеството** на каси на Изипей АД, чрез плащане през ePay.bg, или друг доставчик на платежни услуги съгласно Закона за платежни услуги и платежни системи, с когото **Дружеството** има сключен договор, както и по банковата сметка на **Дружеството**, като при плащането **Клиентът** посочва клиентския си номер. В случай, че **Дружеството** сключи договор с друг доставчик на платежни услуги, същото уведомява **Клиентите** по реда на настоящите **Общи условия**.

Чл.37. Клиентът, в срок от 7 (седем) работни дни, след предоставяне на достъп до фактурата за плащане по реда на чл. 36, ал. 2, е длъжен, да уведоми писмено **Дружеството** за констатирана от него положителна или отрицателна разлика между отчетеното от **Дружеството** и стойността на действително пренесеното количество природен газ през съответния отчетен период.

Чл.38. **Дружеството** в срок от 3 /три/ работни дни, след получаване на писменото уведомление по предходния член, е длъжно да изпрати свой представител за извършване на проверка за отчетеното количество природен газ. За резултата от проверката се съставя двустранен констатиран протокол. Констатираните положителни или отрицателни разлики се коригират чрез фактурата за първото следващо плащане. При наличие на надвнесени от **Клиента** суми, при изрично негово писмено искане и при

условие, че липсват задължения за плащане от страна на **Клиента**, сумите се възстановяват по посочена в искането банкова сметка на **Клиента** или в брой в офис на **Дружеството** в срок до 3 (три) работни дни от искането. При приключила проверка по подадено писмено възражение срещу стойността на фактурата, при която е установено, че възражението е неоснователно и на **Клиента** е изпратен отговор от **Дружеството**, **Клиентът** следва да заплати дължимата сума ведно с дължимата лихва за забавено плащане от датата на падежа на фактурата.

Чл.39.(1) Когато при проверка се установи несъответствие на метрологичните и/или техническите характеристики на средството за търговско измерване с нормираните, нарушения в целостта му и/или наличие на чужд елемент, нарушена пломба, стикер, знак или друго контролно приспособление, поставени от **Дружеството**, производителя или други оправомощени лица, или се създаде съмнение за неправилно отчитане, **СТИ** се демонтира и се поставя в плик, който се запечатва със стикер със знака на оператора и уникален номер.

(2) На мястото на демонтираното **СТИ** в случаите по преходната алинея **Дружеството** монтира изправно такова.

(3) За демонтажа и монтажа се съставя констативен протокол, в присъствието на свидетел. В протокола се записва дата, час, адрес на обекта, номер на договор за доставка, индивидуален сериен номер, вид, тип и показания на **СТИ**, номера на пломби на **Дружеството**, както и други индивидуални белези на **СТИ**, ако такива съществуват. В протокола се записват и аналогичните данни на монтираното **СТИ**. За извършения демонтаж/монтаж **Дружеството** уведомява **Клиента** по подходящ начин в срок от 24 часа. При поискване **Клиентът** има право да получи копие от протокола.

(4) **Дружеството** има право да изпрати демонтираното средство за търговско измерване за експертиза и проверка в лицензирана лаборатория, в срок до седем дни от датата на демонтажа.

(5) В случай на констатирано неправомерно въздействие върху средството за търговско измерване и/или при промяна на начина на свързване на **СТИ**, **Дружеството** може да търси плащане за количествата природен газ, когато е налице доказано виновно поведение на **Клиента** или при промяна на нормативната уредба в тази връзка.

(6) При извършване на планови проверки на **СТИ**, при които се налага подмяна на измервателните уреди, **Дружеството** съобщава на **Клиента** предварително точния ден и час на подмяната, за да се осигури присъствието на **Клиента**. В случай, че въпреки уведомлението, **Клиентът** не присъства в точния ден и час на подмяната, то **Дружеството** има право да демонтира разходомера и да монтира нов, след съставяне на протокол за подмяната и в присъствието на свидетел, който също да се разпише на протокола.

Раздел VII. Ред и условия за прекратяване, временно прекъсване, ограничаване и възстановяване на снабдяването с природен газ;

Чл.40.(1) **Дружеството** има право да прекъсва и/или ограничава доставката на природен газ на **Клиента**, при:

- провеждането на планови ремонти на газовите съоръжения;
- оперативни превключвания;
- въвеждане в експлоатация на нови съоръжения;
- необходимост от промяна на конфигурацията на преносната или разпределителната мрежа с цел запазване сигурното снабдяване на потребителите с природен газ;
- присъединяване към преносната мрежа на нови разпределителни мрежи;
- след аварийни ремонти за възстановяване на нормални условия на работа;

(2) В случаите на **ал. 1**, **Клиентите** на природен газ за битови нужди се уведомяват най-малко 3 дни предварително, чрез средствата за масово осведомяване (освен при аварийни ремонти, когато информация се предоставя възможно най-рано с оглед обстоятелствата).

(3) В случаите на **ал. 1**, **Клиентите** на природен газ за битови нужди, присъединени към разпределителната мрежа, се уведомяват писмено най-малко 3 дни предварително, чрез писмо, имейл или факс, освен, ако в съответните договори не е предвиден друг срок;

(4) Уведомлението по преходните алинеи трябва да съдържа начина за осъществяване на временното ограничаване или прекъсване, график за осъществяването му и причините, довели до временното ограничаване или прекъсване.

Чл.41. При необходимост от промяна на предварително оповестената продължителност на прекъсване /ограничаване/ **Дружеството**, в срок от 12 (дванадесет) часа, преди изтичане на първоначално обявения срок е длъжно да уведоми за това **Клиентите**.

Чл.42.(1) **Дружеството** има право да прекъсне или ограничи до 48 часа доставката на природен газ на **Клиенти**, без предварително уведомяване при:

- възникване или предотвратяване на аварии;
- възникване на опасност за здравето и живота на хора или за околната среда;
- възникване на опасност за целостта на ГРМ;
- възникване на опасност от нанасяне на значителни материални щети на ГРМ или на потребителите;

- прекъсване или ограничаване на доставката на природен газ по независещи от **Дружеството** обстоятелства (форсмажор), вкл. общо ограничаване или спиране на доставките на природен газ, поради каквито и да е обстоятелства, настъпили извън или в територията на страната, не по вина на **Дружеството**;

- обявен от Министъра на енергетиката ограничителен режим за ползване на природен газ;

(2) В случаите по преходната алинея, **Дружеството** е длъжно във възможно най-кратък срок да уведоми **Клиентите** чрез съобщение на интернет страницата си или чрез средствата за масово осведомяване, за причината на прекъсване /ограничаване/ и сроковете за възстановяване на регулярното подаване на природен газ.

(3) Прекъсването /ограничаването/ на доставката на природен газ продължава до отстраняване на причината, която го е наложила. В случай, че обективни обстоятелства, не зависещи от **Дружеството**, налагат прекъсването /ограничаването/ да бъде по-дълго от посоченото в **ал.1**, същото уведомява своите **Клиенти** по подходящ начин и по реда на чл. 41 за очакваното продължение на прекъсването /ограничаването/.

(4) В случаите по **ал.1** **Дружеството** не е задължено да изплаща обезщетения за щетите, нанесени в резултат на ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на снабдяването с природен газ, с изключение на случаите, при които аварията или дълготрайният недостиг са настъпили по негова вина.

Чл.43.(1) **Дружеството** има право да прекъсне или ограничи доставката на природен газ на **Клиента** и когато:

- **Клиентът** не е заплатил дължими от него суми за консумиран природен газ в посочените във фактурите, договора за доставка и настоящите **Общи условия** срокове;
- **Клиентът** не е изпълнил задълженията си по **чл. 9, чл. 25, чл. 27 и чл. 28** от тези **Общи условия**;

- **Клиентът** е допуснал присъединяването на трето лице до собствените му газови уредби.

(2) В горните случаи, **Дружеството** е длъжно да уведоми **Клиента**, по заявен от него начин, не по-късно от три дни преди датата на преустановяване на доставката, с изключение на преустановяване, поради неплащане, където срока е 3 (три) дивен за небитови **Клиенти** и 7 (седем) дивен за битови **Клиенти**, на основание **чл. 35, ал. 4** от тези **Общи условия**.

(3) Уведомлението по преходната алинея ще се извършва по отношение на битовите **Клиенти** по един от следните начини, избран от съответния **Клиент**:

а) sms-съобщение, изпратено на посочен за целта от **Клиент** мобилен номер;

б) писмо, изпратено по електронна поща на посочен за целта от **Клиента** електронен адрес;

в) писмо, изпратено по поща или куриер на пощенски адрес, посочен за целта от **Клиента**.

(4) Изборът по преходната алинея се прави писмено чрез попълване на съответната информация в заявлението по чл. 4 или допълнително с нарочна декларация по образец, която **Клиентът** подава в офиса на **Дружеството**, като в заявлението или декларацията се посочва избрания начин на уведомяване, мобилен номер или електронен адрес, на който ще се получават съобщенията. При промяна на подадената информация по отношение на мобилния номер или електронния адрес **Клиентът** е длъжен да уведоми **Дружеството** чрез подаване на нова декларация незабавно след настъпването на промяната. В случай, че **Клиентът** не уведоми **Дружеството** за промяната, то уведомлението, изпратено съгласно последно избрания от **Клиента** начин и данни за контакт ще се счита за редовно получено от **Клиента**.

(5) В случай, че **Клиентът** не е заявил начин и данни за уведомяване или не може да бъде доставено съобщение на получател на адреса по ал. 3, т. в, той се счита за уведомен с публикуване на съобщение на интернет страницата на **Дружеството** и разлепване на съобщение на адреса на обекта.

(6) Уведомяването на небитовите **Клиенти** се извършва чрез писмо, изпратено по електронна поща или по друг начин, договорен в договорите за доставка на природен газ за стопански нужди.

(7) Срок за уведомяването на **Клиенти**, които имат статут на Уязвими **Клиенти** към периода, за който е натрупано задължението е 20 (двадесет) дни. **Дружеството** може да подпише споразумение за разсрочване на задълженията с уязвими **Клиенти**.

(8) **Дружеството** не носи отговорност за вреди и пропуснати ползи, претърпени от **Клиент**, вследствие спирането или ограничаването на подаването на природния газ, след надлежно уведомяване, когато такова се изисква, в случаите по ал. 1 и чл. 44, ал. 1 и 3.

Чл.44. (1) Ако **Клиентът** в посочения във фактурата, договора за доставка или уведомлението за просрочие срок не заплати дължимите от него суми доставката на природен газ се прекратява от **Дружеството** след 8.00 часа на по-късната от двете дати: деня, следващ датата, посочена във фактурата като дата за спиране на газоподаването при неплащане или деня следващ изтичането на минималния срок на предварително уведомяване по чл. 43, ал. 2.

(2) **Дружеството** няма право да прекъсне по реда на предходната алинея или по реда на чл. 43, ал. 1 доставката на природен газ за битови нужди в следните случаи:

- в почивен и официален празничен неприсъствен ден, както и в деня, който го предхожда.
- при спазване на договорено разсрочване за сумите, за които то е договорено.

(3) **Дружеството** има право, без уведомление, временно да прекъсне доставката на природен газ на **Клиент**, когато:

- **Клиентът** ползва природен газ, без същият да се отчита от СТИ, или е изменил показанията на СТИ, или препяства правилното им функциониране или бъде установена друга неоторизирана промяна или манипулации на СТИ или други присъединителни съоръжения до Мястото на доставка.

- при предизвикани от **Клиента** (негови газови съоръжения) смущения в качеството и сигурността на снабдяване на други **Клиенти**;

- по предписания и нареждане на компетентен орган.

Чл.45. В случаите по чл. 43 и чл. 44, **Дружеството** възстановява снабдяването на **Клиента**, в срок до 2 (два) работни дни, след заплащане на всички дължими от **Клиента** суми или след отстраняване на причината наложила прекъсването (ограничаването), както и след заплащане от страна на **Клиента** на всички разходи, направени от **Дружеството** по възстановяване на снабдяването.

Чл.46.(1) **Клиентът** е длъжен да съгласува с **Дружеството** работите по планов ремонт, реконструкция и/или модернизация на собствената си газова инсталация, ако това налага прекъсване на снабдяването с природен газ или изменение на условията за ползване на природен газ. В тези случаи **Клиентът** следва да уведоми писмено **Дружеството** 7 (седем) дни предварително, като съобщи датата и часа за прекъсване на снабдяването и предполагаемата му продължителност. Когато прекъсването на снабдяването може да внесе смущение в редовното захранване на други потребители, **Дружеството** в 3 (три) - дневен срок писмено уведомява за това **Клиента**, като предлага за преговаряне сроковете за осъществяване на прекъсването.

(2) **Дружеството** може временно да преустанови снабдяването към Обект на **Клиента**, след подаване на писмено искане от негова страна поне 7 (седем) дни преди исканата дата на преустановяване. В този случай възстановяването се извършва след заплащане от страна на **Клиента** на всички разходи, направени от **Дружеството** по възстановяване на снабдяването. На посочената от **Клиента** дата и час и в присъствието на **Клиента** или упълномощено от него лице, **Дружеството** отчита използваните до този момент количества природен газ и преустановява снабдяването с газ на Обекта.

Чл.47. Цените на услугите за спиране и за възстановяване на снабдяването на природен газ се обявяват публично, чрез поставянето им на подходящо място в офисите на **Дружеството** и на интернет страницата на **Дружеството**.

Раздел VIII. Ред за откриване, промяна и закриване на партида.

Чл.48.(1) **Дружеството** е длъжно да състави досие на **Клиента** и да съхранява копията на документите, представени му от **Клиента**.

(2) **Дружеството** открива и води партида с личен клиентски номер за всеки **Клиент**.

Чл.49.(1) Откриване на партиди на нов **Клиент** и промени в Партиди на съществуващи **Клиенти** се правят в съответствие с правилата по чл. 4 и чл. 5.

Раздел IX. Отговорност и санкции;

Чл.50.(1) Когато **Дружеството** не уведоми **Клиентите**, по реда предвиден в тези **Общи условия**, за началото и продължителността на спиране на газоснабдяването, поради извършване на ремонтни работи, реконструкция или въвеждане в експлоатация на нови съоръжения, или други подобни действия, които подлежат на планиране, дължи неустойка, в размер на стойността на недоставеното количество природен газ за периода на спиране на газоснабдяването. За действително претърпени вреди над размера на неустойката, **Дружеството** дължи плащане само след съдебното им доказване.

(2) Когато **Дружеството** не спази предвидения срок за предварително уведомяване на **Клиентите** при преустановяване на снабдяването, то дължи неустойка, в размер на стойността на недоставеното количество природен газ за дните на закъснението.

(3) В случаите, когато **Дружеството** е уведомило предварително **Клиентите** за удължаване срока на ремонта по реда на настоящите **Общи условия**, то не дължи неустойка на **Клиентите**.

(4) Недоставените количества газ за целите на този член се изчисляват на база дневни количества получени чрез разделяне на количествата газ за същия отчетен период от предходната година на броя на дните в този период, а в рамките на първата година от действието на договора - чрез отчитане на инсталираната мощност и часовата ѝ използваемост.

Чл.51. **Клиент**, който ползва природен газ за битови нужди е длъжен да уведоми **Дружеството**, когато имота му се използва или предоставя на други лица за извършване на стопанска дейност, в 30-дневен срок от започване на стопанската дейност или предоставянето на имота. При неуведомяване, **Клиентът** заплаща потребеното количество природен газ по цена за битови нужди, увеличена с 10% (десет процента) за времето от настъпване на обстоятелствата за промяна до прехвърляне партидата за природен газ от битови за небитови нужди.

Чл.52. В случай, че **Дружеството** или упълномощен от него представител установи при проверка, че **Клиентът** самоволно е възстановил спрямо газоснабдяване, последният заплаща стойността на потребеното количество природен газ за целия период, увеличена с 10% на база дневни количества получени чрез разделяне на количествата газ за същия отчетен период от предходната година на броя на дните в този период, а в рамките на първата година от действието на договора - чрез отчитане на инсталираната мощност и часовата ѝ използваемост.

Чл.53. (1) При неизпълнение в срок на задължението си да заплаща природния газ в предвидените, съгласно чл. 35 и чл. 36 срокове, или в сроковете, предвидени в писмените договори, **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 плащането.

(2) Задълженията на **Клиентите** - неизправни длъжници към **Дружеството**, се събират по реда на чл. 410 от Гражданския процесуален кодекс (ГПК), на основание чл. 184 от ЗЕ, независимо от техния размер.

(3) Когато сумата, платена от **Клиента** не е достатъчна да покрие законната лихва, разности на **Дружеството** по евентуално принудително изпълнение и главницата, погасяват се първо разностите, след това лихвата и накрая – главницата.

(4) Частичните плащания не отменят санкциите по ал. 1 за непогасената част от задължението.

Чл.54. **Дружеството** има право да поиска парична гаранция от **Клиента**, преди възстановяване на газоподаването, при повторно преустановяване на снабдяването, извършено на основание чл.43 или чл. 44 от тези **Общи условия**. Стойността на паричната гаранция се определя на база средно месечната консумация на природен газ на **Клиента** за предходната година, а при първа година на потребление – средно месечната консумация за целия период на потребление по действителната цена, прилагана от **Дружеството**. Паричната гаранция се внася за срок от една година. Ако през този период не са били налични нови основания за преустановяване на снабдяването по чл. 43 или чл. 44 , сумата, внесена като парична гаранция, може да се възстанови на **Клиента**.

Раздел X. Договори за доставка на природен газ, срок и прекратяване

Чл.55. Клиентите подписват с Дружеството договори за доставка на природен газ за битови и небитови нужди, при условия и договорени клаузи, съответстващи с класификацията им като потребители, съгласно ЗЕ и подзаконовите му нормативни актове.

Чл.56.(1) Срокът на договорите за доставка на природен газ е в рамките на срока на издадената на Дружеството Лицензия за извършване на дейността снабдяване с природен газ от краен снабдител.

(2) Договорите за доставка на природен газ се прекратяват в следните случаи:

1. С изтичане на срока им;
2. По взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;
3. С едномесечно писмено предизвестие от страна на Клиента, прекратяването на договора в този случай влиза в сила от първо число на газовия месец следващ изтичането на срока на предизвестieto;
4. По писмено нареждане на компетентен орган;
5. В случай, че Клиентът не приеме новите/изменените Общи условия и/или цени, в срок от 30 дни от датата на уведомяването за същите;
6. Поради виновно неизпълнение на задълженията на Клиента по чл.10 от настоящите Общи условия;
7. Поради виновно неизпълнение на задълженията на Дружеството по чл.7 от настоящите Общи условия.

8. При смяна на доставчика по реда и в сроковете по чл.8, ал.2.

(3) В случай на неизпълнение на задълженията, изправната страна поканва писмено неизправната да изпълни задълженията си в подходящ за това срок, като предупреждава, че в случай, на неизпълнение на срока, ще счита договора за прекратен.

(4) След прекратяване действието на договора за доставка на природен газ, неговите клаузи се прилагат до окончателно изпълнение на всички задължения на страните, възникнали през периода на неговото действие.

(5) Прекратяването на договора не поражда допълнителни задължения за Клиента, различни от договорените в прекратения договор.

Чл.57. Прекратяването на договора за доставка на природен газ, не отменя задълженията на страните, възникнали през периода на неговото действие преди прекратяването.

Раздел XI. Допълнителни условия.

Чл.58. Дружеството и Клиентът са длъжни да се уведомяват взаимно за всички настъпили промени, съгласно чл. 4 и чл. 5.

Чл.59.(1) Всички искания, предизвестия и уведомления, относно доставката на природен газ следва да бъдат в писмена форма, на хартиен носител, подписани от страните или упълномощените от тях лица, или в електронен формат, подписан с квалифициран електронен подпис, съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 910/20214 и на Закона за електронните удостоверителни услуги, като се изпращат: до Клиента - на последните данни за контакт заявени от Клиента в Партидата му (пощенски адрес или адрес на електронна поща); до Дружеството - на съответния пощенски адрес или адрес на електронна поща на Дружеството, публикувани на интернет страницата му.

(2) Срокът на предизвестията и уведомленията започва да тече от момента на получаването им от страна на Клиента или Дружеството, при спазване разпоредбите на ГПК. В случай, че Клиентът не е уведомил Дружеството за промяна на данните си за кореспонденция, всички предизвестия и уведомления се считат за редовно връчени, ако са изпратени на последните посочени в Партидата на Клиента адрес или данни за контакт.

Чл.60.(1) Общите условия имат задължителна сила за заварените Клиенти на Дружеството от деня на влизането им в сила съгласно чл. 2, ал. 1.

(2) За всички неупоменати случаи в настоящите Общи условия, се прилагат условията по сключените договори за доставка на природен газ или съответно договори за присъединяване към ГРМ, както и разпоредбите на българското законодателство.

Чл.61. Измененията на тези общи условия подлежат на одобрение от КЕВР и влизат в сила по реда на чл. 2, ал. 1. В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези общи условия, които противоречат на нормативните изменения, се заместват със съответните правни норми.

Чл.62. Всички спорове за доставката на природен газ се решават по взаимно съгласие чрез преговори между Клиента и Дружеството. Клиентът има право да предави претенциите си чрез сигнал или жалба съгласно Правилата за работа с потребителите на природен газ на Дружеството. При непостигане на споразумение, спорът се решава по съдебен ред. Клиентът има също така право да подаде жалба до КЕВР по реда на чл.22 от ЗЕ във връзка с Глава IX от НЛДЕ, като решението на административния орган по жалбата подлежи на оспорване по съдебен ред.

Заклучителна разпоредба;

§ 1. Настоящите общи условия са приети с Решение № ОУ-9 / 28.06.2023 на КЕВР.