

# UGOVOR O OPSKRBI PLINOM

Krajnjih kupaca kategorije kućanstvo

## Opskrbljivač

<b>Tvrtka:</b>	RWE Plin d.o.o.	<b>OIB:</b>	14555304503
<b>Sjedište:</b>	Capraška ulica 6, 10000 Zagreb	<b>IBAN:</b>	HR4723400091110678580
<b>E-mail:</b>	info@rwe.hr	<b>Tel:</b>	0800 8777
<b>Web:</b>	www.rwe.hr	<b>Fax:</b>	+385 1 6387 452

## Krajnji kupac

Ime:  Prezime:

OIB:  MBG:

OI:

Adresa stanovanja:

Mjesto:  Poštanski broj:

Adresa za dostavu računa:

(Ukoliko je ista kao Kupčeva adresa stanovanja - označiti kućicu)

Tel:  Mob:  E-mail:

## Obračunsko mjerno mjesto (OMM)

Broj OMM:  Broj energetske suglasnosti:

Broj plinomjera:  Priključni kapacitet:

Adresa OMM-a:

Mjesto OMM-a:  Poštanski broj OMM-a:

Tarifni model: TM1  TM2  TM3  TM4

## Predmet ugovora

Potpisom ovog Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je upoznat s Uvjetima opskrbljivača RWE Plin d.o.o. za opskrbu plinom krajnjih kupaca kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: „Uvjeti“) i svim uvjetima ovog Ugovora. Uvjeti, obrazac zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom, Standardni RWE cjenik krajnjih kupaca kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: „Cjenik“) te Pravila zaštite osobnih podataka u prilogu čine sastavni i neodvojivi dio ovog Ugovora.

## Trajanje ugovora

Ovaj Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Ugovor stupa na snagu i proizvodi pravne učinke danom obostranog potpisa ovlaštenih predstavnika Ugovornih strana. Očekivani datum početka opskrbe plinom je 1. (prvi) dan u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kojem je uspješno proveden postupak promjene opskrbljivača.

## Cijena

Cijena plina bit će obračunata primjenom popusta od 5% u odnosu na cijenu plina definiranom Cjenikom koji se nalazi u prilogu Ugovora i objavljen na web stranici Opskrbljivača www.rwe.hr, a koji je na snazi u trenutku isporuke plina. Povrh cijene za isporučeni plin, Krajnjem kupcu se naplaćuju tarifne stavke za distribuiranu količinu plina (Ts1), fiksne mjesečne naknade i porez na dodanu vrijednost.

Informacije o važećim cijenama i naknadama, potrošnji plina te povezanim troškovima isporuke plina Krajnji kupac može zatražiti slanjem elektroničke pošte na adresu: info@rwe.hr ili pozivom na broj 0800 8777

## Očitavanje i obračun

Obračunsko razdoblje za opskrbu plinom iznosi jedan mjesec. Na kraju svakog obračunskog razdoblja, Opskrbljivač dostavlja Krajnjem kupcu račun za isporučeni plin sukladno odredbama iz Uvjeta. U slučaju da nije izvršeno očitavanje plinomjera na ugovorenom OMM-u, ODS će procijeniti količinu plina isporučenu u obračunskom razdoblju na temelju prosječne količine plina isporučene u odgovarajućem obračunskom razdoblju.

Račun za obračunsko razdoblje Krajnji kupac je dužan platiti u roku od 15 dana od dana izdavanja računa.

U slučaju da Krajnji kupac ne podmiri dospjelu novčanu obvezu, Opskrbljivač ima pravo dostaviti pisanu opomenu Krajnjem kupcu po kojoj je isti dužan podmiriti dugovanja u roku 10 (deset) dana od dana dostavljanja opomene. Ukoliko Krajnji kupac ne podmiri dugovanje po opomeni u naznačenom roku, Opskrbljivač ima pravo Krajnjem kupcu dostaviti pisanu obavijest o obustavi isporuke plina s krajnjim rokom podmirenja dugovanja od 3 (tri) dana.

Ukoliko niti nakon isteka roka iz obavijesti o obustavi isporuke plina Krajnji kupac ne podmiri dugovanja, Opskrbljivač ima pravo od operatora plinskog sustava zatražiti obustavu isporuke plina.

## Ostale odredbe

Krajnji kupac ima pravo na razinu kvalitete opskrbe plinom propisanu standardima kvalitete opskrbe i kriterijima usklađenosti sukladno važećim Općim uvjetima opskrbe plinom. Krajnji kupac može raskinuti ovaj Ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva Opskrbljivaču najmanje 30 (trideset) dana prije nadnevka s kojim želi raskinuti Ugovor.

Opskrbljivač će prihvatiti raskid ovog Ugovora ukoliko je Krajnji kupac na dan raskida Ugovora podmirio sve svoje dospjele financijske obveze proizašle tijekom njegove primjene.

Bilo koje sporove koji nastanu iz Ugovora ili s njim u vez, Ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem. U slučaju da spor nije moguće riješiti mirnim putem, Ugovorne strane su suglasne da se spor povjeri na rješavanje stvarno nadležnom sudu u Zagrebu.

U , dana .

Za Krajnjeg kupca:

(Ime i prezime Krajnjeg kupca)

Za Opskrbljivača:

(Ime i prezime prodajnog agenta)

.....  
Potpis Krajnjeg kupca

.....  
Potpis prodajnog agenta

Šifra prodajnog agenta:       Šifra tvrtke direktne prodaje:

# PRAVILA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA

Ova Pravila zaštite osobnih podataka (dalje u tekstu: „Pravila“), utemeljena na Uredbi Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: „Opća uredba o zaštiti podataka“), objašnjavaju koji se osobni podaci prikupljaju u vezi s pružanjem naših usluga i proizvoda, kako te podatke obrađujemo, koristimo i štitimo, u koje ih svrhe upotrebljavamo, kao i vaša prava povezana s vašim podacima.

Naše temeljno načelo je privatnost kupaca i zaštita osobnih podataka. Držimo se sljedećih načela s ciljem zaštite vaše privatnosti:

- Ne prikupljamo više informacija nego što je potrebno,
- Vaše podatke ne koristimo u svrhe koje nisu navedene,
- Ne čuvamo vaše podatke ako više nije potrebno ili ako za isto više ne postoji valjani pravni temelj,
- Nikada ne prodajemo, posuđujemo, distribuiramo niti javno objavljujemo vaše osobne podatke,
- Pristup vašim podacima ne dajemo trećim stranama bez vašeg znanja,
- Ne koristimo automatizirane tehnike obrade osobnih podataka radi izrade vašeg profila, radi analize niti radi predviđanja vaših osobnih sklonosti i ponašanja,
- Vaše osobne podatke ne prenosimo izvan EU,
- Osiguravamo da su vaši osobni podaci sigurno pohranjeni.

Važno je pročitati naša Pravila i nadamo se da ćete izdvojiti vrijeme i vašu pozornost. Trudili smo se da ova Pravila budu napisana što jasnije i da budu svakom razumljiva, sa željom da zadržimo vaše puno povjerenje u način kako postupamo s vašim osobnim podacima.

Ako ćete, nakon što ih pročitate, imati daljnja pitanja o zaštiti osobnih podataka u našem društvu ili nam želite prenijeti svoje ideje i preporuke, molimo obratite se našem Službeniku za zaštitu podataka putem e-mail adrese: [szop@rwe.hr](mailto:szop@rwe.hr)

## 1. Tko smo mi

Društvo **RWE Plin d.o.o.**, sa sjedištem u Capraškoj ulici 6, Zagreb, OIB: 14555304503, MBS: 080928811, upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu, osnovano je radi obavljanja djelatnosti opskrbe i prodaje plina krajnjim kupcima te ostalih djelatnosti u okviru svog predmeta poslovanja.

RWE Plin d.o.o. nastupa u odnosu na osobne podatke vas kao kupaca i potencijanih kupaca usluga i proizvoda u ulozu voditelja obrade, koji određuje svrhe i načine obrada vaših osobnih podataka, te brine o osiguravanju svih mjera sigurnosti vaših osobnih podataka.

## 2. Koje podatke obrađujemo

RWE Plin d.o.o. obrađuje više kategorija vaših podataka:

### a) Podaci koji se tiču opskrbe plinom

Prikupljamo i obrađujemo vaše podatke koje nam vi ili ovlaštene treće osobe stavljate na raspolaganje prilikom podnošenja zahtjeva za sklapanjem ugovora o opskrbi plinom, koji su potrebni za izvršavanje ugovora, kao što su ime i prezime, adresa, podaci za kontakt (adresa e-pošte, broj telefona), preslike osobne iskaznice uključujući osobni identifikacijski broj (OIB), datum rođenja, spol i broj osobne iskaznice, podaci neophodni za izdavanje i naplatu računa uključujući adresu dostave računa, podaci koji dokazuju ovlaštenje za sklapanje ugovora, odnosno podaci o vlasništvu ili nekom drugom stvarnom pravu na građevini ili dijelu građevine kojoj se plin isporučuje, podaci o korištenju naših usluga (npr. visina paušalne pretplate, visina potraživanja), i podaci prikupljeni prilikom komunikacije s nama (npr. kontaktni podaci ili snimke telefonskih razgovora).

### b) Vrednovanje kvalitete usluga

U svrhu vrednovanja naših usluga prikupljamo informacije koje se tiču vaše identifikacije, kao što su šifra kupca i broj obračunskog mjernog mjesta dok u svrhu unapređivanja kvalitete koristimo i snimku telefonskog poziva.

### c) Web stranica

Kada šaljete bilo koju vrstu upita putem naše web stranice, prikupljamo vaše ime i prezime i podatke za kontakt (adresa e-pošte, broj telefona). Naša web stranica ne prikuplja kolačiće treće strane niti bilo koji od vaših osobnih podataka unutar kolačića.

### d) Internetske stranice trećih strana

U svrhu praktičnosti za naše korisnike, web stranica [www.rwe.hr](http://www.rwe.hr) može sadržavati linkove na internetske stranice koje nisu povezane s nama, koje mi ne kontroliramo niti njima upravljamo. Politike i postupci koje ovdje opisujemo ne primjenjuju se na te internetske stranice. Nismo odgovorni za sigurnost ili privatnost bilo kakvih podataka koje su prikupile te treće strane. Za više informacija o politikama privatnosti trećih strana, predlažemo da izravno kontaktirate te internetske stranice.

## 3. Kako koristimo vaše podatke

Vaše osobne podatke prikupljamo, obrađujemo i koristimo u skladu s važećim propisima, a prije svega:

**a)** u vezi i na osnovi naših obveza i/ili ovlasti koje proizlaze iz primjenjive regulative, posebice Zakona o tržištu plina (NN 18/18) i drugih važećih propisa. Prikupljanje i obrada osobnih podataka u takvim je slučajevima zakonska obveza, jer u suprotnom ne bismo bili u mogućnosti uspostaviti i nastaviti ugovorni odnos s vama, odnosno ispunjavati svoje ugovorne i zakonske obveze;

**b)** u svrhu sklapanja ugovora i pružanja usluga odnosno isporuke naručenog proizvoda, posebice u svrhu vaše nedvosmislene identifikacije, urednog obavještanja te izdavanja računa. Prikupljanje i obrada osobnih podataka u ovom je slučaju ugovorna obveza jer u suprotnom ne bismo bili u mogućnosti sklopiti ugovor s vama, odnosno izvršavati naše ugovorom preuzete obveze;

**c)** na temelju naših legitimnih interesa, prije svega za kontrolu i osiguranje visokog standarda kvalitete naših usluga i proizvoda, a time i postizanje vašeg zadovoljstva, posebice u svrhu slanja informacija o našim proizvodima i uslugama kojima možete ostvariti dodatne uštede i smanjiti troškove te povećati zadovoljstvo našim uslugama;

**d)** za dokazivanje i zaštitu naših prava u slučaju postojanja nepodmirenih dospjelih obveza, te vaše obavještanje o postojanju istih; te

**e)** temeljem vaše pojedinačne i nedvojbene privole dane slobodnom voljom u jasno naznačenu svrhu prikupljanja podataka.

## 4. Tko ima pristup do vaših podataka

Vašim osobnim podacima mogu pristupiti drugi primatelji isključivo na način predviđen primjenjivim važećim propisima te na osnovi odgovarajućih ugovora koji osiguravaju visoku razinu zaštite osobnih podataka.

### 4.1 RWE Grupa

Osobne podatke prvenstveno dijelimo unutar RWE Grupe koja djeluje na području Republike Hrvatske, isključivo na način i opsegu dopuštenom važećom regulativom, a koja uključuje sljedeća trgovačka društva:

i) RWE Hrvatska d.o.o., sa sjedištem u Capraškoj ulici 6, Zagreb, OIB: 47315732166, upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu, povezano društvo;

ii) RWE Energija d.o.o., sa sjedištem u Capraškoj ulici 6, Zagreb, OIB: 81103558092, upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu, povezano društvo;

iii) innogy SE, sa sjedištem u Essenu, Opernplatz, Njemačka, HRB 27091, povezano društvo.

### 4.2 Ovlašteni vanjski izvršitelji obrade

Surađujemo s partnerima koji nam pomažu pružati i unaprijeđivati naše usluge i proizvode te činiti našu direktnu komunikaciju s vama učinkovitijom. Pristup vašim osobnim podacima pružamo ovlaštenim vanjskim izvršiteljima obrade u svrhu obrade osobnih podataka za naše društvo na temelju naših izričitih uputa i putem sklopljenih ugovora. Ti su partneri obvezni strogo poštivati obvezu povjerljivosti u skladu s ovim Pravilima, s ugovorima koje smo s njima sklopili i u skladu s obvezama iz Opće uredbе o zaštiti podataka.

Naši su izabrani vanjski izvršitelji obrade prije svega osobe i trgovačka društva koja za nas osiguravaju direktni kontakt i prodaju naših proizvoda i usluga kupcima, marketinšku komunikaciju, isporuku proizvoda i usluga,

servisne usluge, računovodstvene i knjigovodstvene usluge, usluge naplate dospjelih nepodmirenih tražbina, pohranu ugovora i ostale poslovne dokumentacije, IT usluge i usluge održavanja poslovnih aplikacija, pravne usluge i druge usluge u vezi s predmetom poslovanja našeg društva, bez kojih ne bismo bili u mogućnosti osigurati ispunjenje naših ugovornih obveza prema vama i osigurati vam visoku razinu kvalitete naših usluga i proizvoda.

### 4.3 Operator distribucijskog sustava

U svrhu sklapanja Ugovora za pružanje usluga opskrbe s vama te u svrhu osiguranja pružanja ugovorenih usluga vaše osobne podatke dijelimo s operatorima plinskih distribucijskih sustava, na način i u opsegu kako to nalažu zakonski i podzakonski propisi iz područja regulacije tržišta plina.

### 4.4 Drugi primatelji

Pristup osobnim podacima pružamo pravnim i fizičkim osobama, državnim tijelima i javnim ustanovama ako smo u dobroj vjeri uvjereni da su pristup tim informacijama, njihova obrada, korištenje i dostupnost u odgovarajućoj mjeri nužni za:

- Postižvanje odgovarajuće zakonske obveze (primjena propisa ili odluke državnih tijela),
- Izvršavanje ugovornih obveza uključujući provjere njihove potencijalne povrede,
- Postupak rješavanja eventualnog protuzakonnitog postupanja, otklanjanja tehničkih poteškoća ili sigurnosnih incidenata,
- Zaštitu od otuđivanja prava, imovine ili ugrožavanja sigurnosti našeg društva ili povezanih društava, naših kupaca ili javnosti, onako kako to zahtijevaju ili dozvoljavaju zakonski propisi.

Davanje pristupa podacima drugim pravnim ili fizičkim osobama uvijek je ograničeno na mjeru nužnu za postizanje svrhe za koju su podaci prikupljeni te se provodi sukladno važećoj regulativi. Istovremeno vam jamčimo da u sklopu naših obrada osobnih podataka ne dolazi do njihovog prijenosa u treće zemlje van područja Europske unije ili u međunarodne organizacije.

## 5. Vaša prava

Mi osiguravamo uvjete kako biste vi odlučivali o obradi vaših osobnih podataka. Prije svega vam omogućujemo slijedeća prava:

### a) Pravo na pristup podacima

Imate pravo zatražiti potvrdu o tome obrađujemo li vaše podatke te ako da, dobiti pristup do tih podataka. U slučaju da obrađujemo veću količinu podataka koji se odnose na vas, možemo od vas tražiti specifikaciju vašeg zahtjeva za dostavom pojedinih konkretnih skupina podataka koje o vama obrađujemo.

### b) Pravo na ispravak

U slučaju da uočite da o vama obrađujemo netočne ili nepotpune podatke, ili ih želite izmijeniti, imate pravo tražiti ispravak istih odnosno nadopunu nepotpunih osobnih podataka. Kako bismo osigurali da o vama uvijek obrađujemo samo točne osobne podatke potrebno je da nam bez odgađanja javite sve njihove promjene.

### c) Pravo na brisanje („pravo na zaborav“)

Brisanje osobnih podataka može se tražiti primjerice ako ste povukli svoju privolu za obradu vaših pojedinih podataka, kada se vaši osobni podaci nezakonito obrađuju ili kada

vaši podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na bilo koji način obrađeni. Međutim, molimo vas da uvažite da vaše podatke nećemo moći izbrisati ako su oni potrebni radi ispunjenja zakonskih obveza, ugovornih obveza i drugih pravnih temelja iz Opće uredbe o zaštiti podataka.

### d) Pravo na ograničenje obrade

Imate pravo ishoditi ograničenje obrade vaših osobnih podataka, koje se može tražiti primjerice ako ste podnijeli prigovor na obradu podataka, sumnjate u točnost osobnih podataka koji se obrađuju ili u zakonitost njihove obrade, no ne želite da se ti podaci izbrisaju, ili su vam još potrebni radi ostvarenja pravnih zahtjeva.

### e) Pravo na prenosivost podataka

Ukoliko se obrada temelji na vašoj privoli ili se vrši u svrhu izvršenja ugovora sklopljenog s vama, a istodobno se izvodi automatiziranim sredstvima, imate pravo zaprimiti svoje osobne podatke koje smo od vas dobili. Ukoliko zatražite, vaše ćemo osobne podatke prenijeti izravno drugom voditelju obrade, ako isto bude tehnički izvedivo.

### f) Pravo na prigovor

U svakom ste trenutku, s obzirom na vašu posebnu situaciju, ovlašteni uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na vas, zbog čega ćemo obradu istih ograničiti. Također, navedene ćemo podatke izbrisati i prestati obrađivati, osim ako dokažemo da za obradu postoje obrazloženi i opravdani pravni temelji za zadržavanje istih. Osim toga, u bilo kojem trenutku imate pravo prigovoriti protiv obrade vaših osobnih podataka u svrhu izravnog marketinga. Nakon podnošenja prigovora Vaši će se osobni podaci prestati obrađivati u navedenu svrhu.

### g) Pravo na pritužbu nadzornom tijelu

Ako smatrate da je obrada Vaših osobnih podataka u suprotnosti s Općom uredbom o zaštiti podataka, imate pravo podnijeti prigovor nadležnom nadzornom tijelu. Za područje Republike Hrvatske nadzorno je tijelo Agencija za zaštitu osobnih podataka, sa sjedištem na adresi: Martićeva ulica 14, 10000 Zagreb, Hrvatska, web: <http://azop.hr/>, tel.: +385 (0)1 4609 000.

### h) Pravo na povlačenje privole

Ako se obrada Vaših osobnih podataka temelji na vašoj privoli, imate je pravo u bilo kojem trenutku povući, bez ikakvih posljedica.

Ispunjenje navedenih prava možete zahtijevati:

- osobno u sjedištu RWE Plina d.o.o. na adresi Capraška ulica 6, 10000 Zagreb
- putem poziva na službu korisničke podrške: 0800 87 77,
- elektronskim putem na e-mail adresu: [info@rwe.hr](mailto:info@rwe.hr),
- faxom na broj +385 1 6387 452, ili
- pisanim putem na adresu RWE Plin d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb.

Na vaš ćemo zahtjev odgovoriti u najkraćem mogućem roku, a najkasnije mjesec dana od primitka vašeg zahtjeva. U slučaju nemogućnosti sigurne potvrde vašeg identiteta bit ćemo slobodni zatražiti dodatnu provjeru vašeg identiteta.

## 6. Izvor vaših prikupljenih podataka

Osobne podatke koje o vama obrađujemo

prikupljamo u prvom redu izravno od vas. Iste prikupljamo sami ili uz pomoć naših vanjskih izvršitelja obrade koji ih obrađuju na naše ime i prema našim izričitim uputama. Osobne podatke dobivamo također unutar RWE Grupe čiji je RWE Plin d.o.o. član, kao i od operatora distribucijskih sustava.

## 7. Razdoblje i mjesto pohrane podataka

Razdoblje pohrane osobnih podataka koje prikupljamo ovisi o svrsi obrade za koju su prikupljeni.

Vaše osobne podatke zadržavamo tijekom postupka sklapanja ugovora i tijekom korištenja naših usluga ili proizvoda, te ih brišemo po prestanku ugovornog odnosa, po isteku svih zakonskih obveza ili prestanku postojanja pravnih temelja iz Opće uredbe o zaštiti podataka, povezanih s obradama vaših osobnih podataka.

Vaše osobne podatke zadržavamo, u slučaju da je pokrenut postupak prisilne naplate neplaćenih potraživanja, sve do pravomoćnog okončanja postupka ili, ako je uloženi prigovor na proizvod ili uslugu u roku, sve do konačnog dovršetka postupaka po prigovoru u skladu s važećim propisima.

Općenito vrijedi da se osobni podaci obrađuju:

- na temelju privole za vrijeme koje je u privoli izričito navedeno, odnosno do povlačenja iste;
- u svrhu ispunjavanja naših zakonskih obveza ili ovlasti u razdoblju određenom zakonom;
- u svrhu ispunjavanja ugovora za vrijeme sklapanja i trajanja ugovora;
- temeljem legitimnih interesa u svrhu osiguranja kvalitete usluga koje pružamo za vrijeme trajanja ugovora;
- temeljem legitimnih interesa u svrhu izravnog marketinga, za vrijeme trajanja ugovora i 2 godine nakon njegovog isteka, odnosno do primitka prigovora na obradu osobnih podataka u dotičnu svrhu.

## 8. Unaprjeđenje ovih pravila

Zadržavamo pravo tekst ovih Pravila povremeno prilagođavati i unaprjeđivati, prije svega u svrhu poštivanja zakonskih promjena, odnosno, promjena u svrhama i načinima obrade. Međutim, vaša prava koja proizlaze iz ovih Pravila ili iz odgovarajućih zakonskih propisa nećemo ograničavati. U slučaju da dođe do promjena pravila koja mogu utjecati na vaša prava, o tome ćemo Vas obavijestiti pravovremeno i izravno na prikladan način.

Ova Pravila objavljena su 24. svibnja 2018. godine.