

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

### **НА ДОГОВОРИТЕ ЗА СНАБДЯВАНЕ С ПРИРОДЕН ГАЗ ОТ „БАЛКАНГАЗ 2000” АД**

#### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ**

##### Чл.1.(1) Данни за енергийното предприятие, включително адрес:

С тези Общи условия се уреждат взаимоотношенията между “БАЛКАНГАЗ 2000” АД (ДРУЖЕСТВОТО), ЕИК 130203228, със седалище и адрес на управление гр. Ботевград, ул. "Академик Стоян Романски" № 2, вписано в регистъра на търговските дружества, воден при Софийски окръжен съд под № 2796, том 46, стр. 144, по ф. д. № 258/2000 г., в качеството му на краен снабдител с природен газ, и клиентите (битови и небитови), присъединени към газоразпределителната мрежа на територията на Община Ботевград за предоставяне на услугата "снабдяване с природен газ“.

(2) По смисъла на настоящите Общи условия ДРУЖЕСТВОТО осъществява дейността по снабдяване с природен газ от краен снабдител на основание лицензия: № Л-179-12/27.04.2009 г. за територията на Община Ботевград.

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

(4) ДРУЖЕСТВОТО е регистрирано като администратор на лични данни в съответствие със Закона за защита на личните данни.

##### Чл.2. Дефиниции:

- (1) КЛИЕНТ е клиент на едро или краен клиент на природен газ, който купува природен газ.
- (2) НЕБИТОВ КЛИЕНТ е клиент, който купува природен газ за небитови нужди.
- (3) БИТОВ КЛИЕНТ е клиент, който купува природен газ за собствени битови нужди. Правата и задълженията на потребител на природен газ за битови нужди може да упражнява и друго лице при условие, че собственикът или титулярят на вещното право на ползване на имота е представил изрично писмено съгласие, заявено пред ДРУЖЕСТВОТО или пред нотариус, с нотариална заверка на подписа, това лице да бъде потребител на природен газ за определен срок.
- (4) НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА са непредвидени и непредотвратими събития от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнали след одобряване на Общите условия от КЕВР, доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите общи условия, на основание чл. 306 от Търговския закон. ДРУЖЕСТВОТО задължително оповестява на КЛИЕНТИТЕ за възникналите форсмажорни обстоятелства чрез средствата за масово осведомяване. Дружеството задължително разполага с документ от оторизиран орган за възникналите форсмажорни обстоятелства.
- (5) ЗАКОНОДАТЕЛСТВО означава съвкупност от нормативни актове на Народното събрание, Министерски съвет или други държавни и общински органи, които са в сила през периода на действие на Общите условия.
- (6) ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА (ГРМ) е местна или регионална система от газопроводи със средно или ниско налягане и съоръженията към тях за разпределение на природен газ до съответните клиенти на определена с лицензия територия.
- (7) СРЕДСТВА ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ (СТИ) са технически средства за измерване, които имат метрологични характеристики и са вписани в Държавния регистър на одобрените за използване в страната средства за измерване,

предназначени да се използват за измерване самостоятелно или свързано с едно или повече технически средства и които се използват при продажбата на електрическа и топлинна енергия или природен газ.

- (8) **ОТЧЕТЕН ПЕРИОД** означава период от време за отчитане на количества продаден и/или пренесен природен газ. При промяна на цената на природния газ през отчетния период, потребените и/или пренесени количества природен газ се изчисляват по новите цени от датата, когато същите са влезли в сила.
- (9) **ПРИРОДЕН ГАЗ** означава многокомпонентна смес, която съдържа основно метан и въглеродороди от неговия хомоложен ред  $C_nH_{2n+2}$  и незначителни количества невъглеродородни компоненти.
- (10) **МЯСТО НА ДОСТАВКА** е границата на собственост на разпределителната мрежа, определена от точката на присъединяване.
- (11) **ЗАВАРЕН КЛИЕНТ** е **КЛИЕНТ** на природен газ, който има сключен договор за доставка на природен газ с **ДРУЖЕСТВОТО**, преди влизане на тези Общи условия в сила.
- (12) **НОВ КЛИЕНТ** е **КЛИЕНТ** на природен газ, който ще сключи договор за доставка на природен газ с **ДРУЖЕСТВОТО**, след влизане на тези Общи условия в сила.
- (13) **ПАРТИДА** е отделна сметка за титуляр с клиентски номер, генериран от Информационната система за управление на **ДРУЖЕСТВОТО**.
- (14) **УЯЗВИМИ КЛИЕНТИ** са потребители, които използват природен газ за битови нужди и получават целеви помощи за природен газ, съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му. Клиенти, които получават целеви помощи за друг вид отопление (топлоенергия, електроенергия или твърдо гориво) не влизат в обхвата на настоящите общи условия.

## **II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

### **Чл.3. Права и задължения на клиента**

#### **(1) КЛИЕНТЪТ има следните права:**

1. Да получава и ползва предоставяните от **ДРУЖЕСТВОТО** услуги по снабдяването с природен газ.
2. Да прави възражения при неправилно издадени платежни документи.
3. Да подава сигнали, жалби и предложения до **ДРУЖЕСТВОТО**, свързани с прилагането на настоящите Общи условия.
4. Да смени **ДРУЖЕСТВОТО** като доставчик на природен газ, като избере друг доставчик на природен газ по свое желание. Тази смяна не е свързана с допълнителни плащания и такси.
5. Да получава информация за количествата доставен природен газ, както и за условията за прекратяване или прекъсване на снабдяването с природен газ.
6. Да поиска временно прекъсване на подаването на природен газ, като подаде писмено заявление, в което са посочени продължителността на желаното от **КЛИЕНТА** прекъсване най-късно 7 (седем) дни преди датата на прекъсването. Възстановяването на газоснабдяването в този случай се извършва безвъзмездно.
7. **КЛИЕНТЪТ** има право да получава писмени справки за количеството доставен природен газ по разпределителната мрежа за период до 36 месеца преди датата на искането.

#### **(2) КЛИЕНТЪТ има следните задължения:**

1. Да заплаща цялата стойност на доставеното количество природен газ.
2. Да осигури безопасната и безаварийна експлоатация на собствените си газови инсталации, съоръжения и уреди, работещи с природен газ и да ги поддържа в съответствие с техническите изисквания, норми и правила за безопасност.
3. Писмено да уведоми **ДРУЖЕСТВОТО**, в тридесет дневен срок от настъпването на всяка промяна в собствеността на имота и/или неговото предназначение. В случай, че

КЛИЕНТЪТ използва природен газ едновременно за битови и небитови нужди, считано от датата на съставяне на констативен протокол за това обстоятелство по реда на тези Общи условия и до разделянето на отделни партии, използваните количества природен газ се заплащат по по-високата от действащите цени.

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

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

#### Чл.4. Права и задължения на дружеството

(1) ДРУЖЕСТВОТО има следните права:

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

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

(2) ДРУЖЕСТВОТО има следните задължения:

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

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

3. Да предоставя информация на КЛИЕНТИТЕ.

4. Да уведомява КЛИЕНТИТЕ за времето и продължителността на прекъсване или ограничаване на снабдяването с природен газ при действия, които подлежат на планиране.

5. Да извършва проверки по писмени жалби или сигнали от страна на КЛИЕНТ и да дава писмени отговори в срок до 30 дни от подаването им.

6. Да осигури дежурен денонощен телефон за подаване на сигнали за повреди и аварии.

7. Да съхранява информация за доставените количества природен газ и данните, необходими за разплащанията за всеки КЛИЕНТ.

#### Чл.5. Уязвими клиенти

(1) КЛИЕНТИ на ДРУЖЕСТВОТО с доказан статут на уязвими клиенти получават справки за потреблението си без да дължат допълнително заплащане на услугата.

(2) На КЛИЕНТИ с доказан статут на уязвими клиенти ДРУЖЕСТВОТО предлага сключване на споразумение за разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при при договаряне на следните условия:

1. срок на плащане;

2. първоначална вноска;

3. месечна вноска;

4. неначисляване на нормативно договорените лихви за просрочие.

(3) В случай че между ДРУЖЕСТВОТО и уязвимия клиент е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумение за това, ДРУЖЕСТВОТО няма право да прекъсне доставката на природен газ за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на уязвимия клиент.

(4) При неспазване на сроковете в погасителния план, ДРУЖЕСТВОТО може да прекъсне доставката на природен газ за уязвимия клиент по начина и в сроковете, определени в споразумението.

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

(6) При непостигане на съгласие за разсрочване на дължимите плащания за потребеното количество природен газ и неподписване на споразумение за това, ДРУЖЕСТВОТО може да прекъсне доставката на природен газ в срок не по-малък от 30 дни от датата на издаване на фактурата за дължими плащания. Тази информация се включва в съдържанието на фактурите, издавани на уязвимите клиенти.

### **III. ИНФОРМАЦИЯ, КОЯТО СЕ ПРЕДОСТАВЯ ОТ ДРУЖЕСТВОТО**

Чл.6. ДРУЖЕСТВОТО публично оповестява адрес и/или телефон за контакт при авария и за предоставяне на информация.

Чл.7. ДРУЖЕСТВОТО публикува на страницата си в интернет и на видно място в центровете за работа с потребителите на енергийни услуги следната информация:

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

Чл.8. КЛИЕНТЪТ може да се информира за предлаганите услуги, условията и реда за тяхното предоставяне, както и всички приложими цени на предлаганите услуги, размера на задълженията си и срока за плащане:

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

Чл.9. При поискване, ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТА следната информация:

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

Чл.10. ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТИТЕ информация за:

1. начините на плащане, цени за услуги по извършване на поддръжка и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
2. процедурата за смяна на доставчик и информация, че потребители на енергийни услуги не дължат допълнителни плащания при смяна на доставчика си;
3. реално потребените количества и извършените разходи без задължение за допълнително плащане за тази услуга;
4. изготвяне на окончателна изравнителна сметка при всяка смяна на доставчика;
5. информация относно средствата за уреждане на спорове;
6. условията за предоставяне на електронна информация за фактурирането и електронни фактури.

Чл.11. Информацията по предишната точка се представя във фактурите или заедно с тях в информационни материали и на интернет страницата на ДРУЖЕСТВОТО. По този ред ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТИТЕ и попълнен контролен списък, приет от Европейската комисия, съдържащ практическа информация за техните права

Чл.12. КЛИЕНТИТЕ могат да ползват следните методи на плащане, включително системи за авансови плащания:

1. в брой на касите;
2. по банков път;
3. плащане чрез директен дебит по нареждане от разплащателна сметка на клиента открита в Банка ДСК.

Чл.13. КЛИЕНТЪТ има право да получава безвъзмездно писмени справки за количеството доставен за него природен газ и данни за потреблението си за период до 36 месеца преди датата на искането.

Чл.14. 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.

Чл.15. ДРУЖЕСТВОТО уведомява КЛИЕНТИТЕ за изменения на общите условия в срок не по-кратък от един месец преди внасянето им за одобряване в КЕВР.

Чл.16. ДРУЖЕСТВОТО предоставя допълнителна информация за:

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

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

Чл.17. ДРУЖЕСТВОТО уведомява битовите клиенти за всяка предложена промяна на договорните условия и цените на предоставяните услуги, както и за правото им едностранно да прекратят договора в срок от 30 дни от датата на уведомяването, ако не приемат новите условия и/или цени.

Чл.18. Когато КЕВР одобрява общи условия, уведомяването за промяна на договорните условия се смята за направено от датата на публикуване на одобрените общи условия.

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

Чл.19. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да състави досие на КЛИЕНТА и да съхранява копия на документите, представени му от КЛИЕНТА.

Чл.20. ДРУЖЕСТВОТО открива и води партида с личен клиентски номер за всеки КЛИЕНТ. При промяна на собствеността или на вещното право на ползване новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до ДРУЖЕСТВОТО, в 30-дневен срок заявление за откриване, промяна или закриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи промяната - придобиването или прекратяването на правото на собственост или на вещното право на ползване на имота.

Чл.21. Когато КЛИЕНТЪТ напуска семейното жилище по силата на официален документ, издаден от компетентен орган, е длъжен да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО, в срока по предходната алинея, като подаде заявление за промяна или закриване на партидата с приложено копие от документа.

Чл.22. При смърт на КЛИЕНТ, наследниците или лицето, придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка, завещание или по дарение, са длъжни да уведомят писмено ДРУЖЕСТВОТО, в 30 дневен срок, чрез подаване на заявление за промяна на партидата, с приложено копие на удостоверение за наследници или съответно на акта за собственост.

Чл.23. В горните случаи ДРУЖЕСТВОТО променя партидата на името на наследника или на един от наследниците, по писмено споразумение между тях, или на името на лицето, придобило собствеността на жилището по силата на акта. При липса на споразумение между наследниците, ДРУЖЕСТВОТО открива партида на всички

наследници, пропорционално на дела им, съобразно удостоверението за наследници.

Чл.24. За небитови нужди - при продажба, вливане, сливане, преобразуване или друга промяна, касаеща собствеността на фирмата или търговското предприятие на юридическо лице или търговец, КЛИЕНТЪТ е длъжен да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО, в 30 дневен срок, чрез подаване на заявление за промяна на партидата, с приложени документи, доказващи промяната.

Чл.25. КЛИЕНТ може да бъде и ползвател на обект, който ползва природен газ за битови или за небитови нужди. В тези случаи ДРУЖЕСТВОТО води партидата на името на ползвателя, който заплаща дължимите суми за природен газ.

Чл.26. При промяна в наемното правоотношение, собственикът, предишният и новият ползвател са длъжни да подадат до ДРУЖЕСТВОТО в 30-дневен срок заявление за закриване, съответно откриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи наличието или липсата на облигационно правоотношение.

## **V. УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА**

Чл.27. ДРУЖЕСТВОТО осигурява непрекъснато, сигурно и качествено снабдяване с природен газ на КЛИЕНТИТЕ.

Чл.28. ДРУЖЕСТВОТО доставя природен газ с определено качество и предоставя услуги на КЛИЕНТА в съответствие с „Показатели за качество на газоснабдяването”, приети с решение на Комисията за енергийно и водно регулиране.

Чл.29. 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.30. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да спазва показателите и изискванията за качество на газоснабдяването, утвърдени от КЕВР.

Чл.31. След преминаване на природния газ през мястото на доставка, отговорността и риска от случайно погиване или увреждане качествата на природния газ преминават от ДРУЖЕСТВОТО към КЛИЕНТА.

Чл.32. При получаване на писмено искане от КЛИЕНТ за проверка на качеството на природния газ, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно в срок до 3 (три) работни дни да поиска от оператора на газоразпределителната мрежа да започне проверката. ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТА екземпляр от констативния протокол с резултатите от проверката. В случай, че резултатите от проверката покажат, че няма отклонения, разходите за проверката са за сметка на КЛИЕНТА.

Чл.33. След писмено искане от КЛИЕНТА, в тридневен срок, ДРУЖЕСТВОТО му предоставя сертификат за качество на природния газ.

## **VI. ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ НА ДОСТАВЕНИЯ ПРИРОДЕН ГАЗ**

Чл.34. КЛИЕНТЪТ заплаща доставеното количество природен газ по утвърдената от КЕВР цена, в зависимост от потребителската група, в която попада.

Чл.35. ДРУЖЕСТВОТО публикува на страницата си в интернет действащите цени и ги обявява по подходящ начин в клиентските си центрове.

Чл.36. Заплащането на дължимите суми за количества природен газ се извършва на основание издадени от ДРУЖЕСТВОТО фактури.

Чл.37. Срокът за плащане на природен газ за битови нужди не може да бъде по-малък от 10 (десет) календарни дни и е еднакъв за всички битови КЛИЕНТИ.

Чл.38. Срокът за спиране на газоподаването за битови нужди не може да бъде по-малък от 10 (десет) календарни дни след посочена във фактурата (известие за плащане) дата за плащане и е еднакъв за всички битови КЛИЕНТИ.

Чл.39. Заплащането на дължимите суми за доставка на природен газ за небитови нужди и спирането при неплащане се осъществява, съгласно условията в договора за снабдяване с природен газ за небитови нужди.

Чл.40. ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи подаването на природен газ за битови нужди на КЛИЕНТА, когато не е заплатил дължимите суми за доставен природен газ в посочените във фактурата срокове след предварително отправено 10-дневно предизвестие. Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми за потребен природен газ, доставката на природен газ се прекратява в 08:30 часа на деня, следващ датата упомената в предизвестие.

Чл.41. В горния случай доставката на природен газ се възстановява в срок до 12:00 часа на следващия календарен ден след заплащане на всички дължими суми и всички разходи, направени от ДРУЖЕСТВОТО по възстановяване на доставката.

Чл.42. Когато по инициатива на ДРУЖЕСТВОТО ще бъде преустановено снабдяването, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да уведоми КЛИЕНТА, по заявен от него начин, не по-късно от три дни преди датата на преустановяване на снабдяването, като посочва причините за преустановяването и срок. В случай че КЛИЕНТЪТ не е заявил начин за уведомяване, той се уведомява по начин, определен от ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.43. Съдържанието на издаваните от ДРУЖЕСТВОТО фактури отразяват действително доставеното количество природен газ и съдържат конкретни данни за номера на измервателния уред, доставения природен газ за отчетния период, дължимия данък върху добавената стойност (ДДС), акциза и разбивка на цената по компоненти, срок за плащане на дължимите суми, както и датата на прекъсване на доставката, в случай на неплащането им.

Чл.44. Неполучаването на фактурата не освобождава КЛИЕНТА от задължението за плащане на дължимите суми.

Чл.45. КЛИЕНТЪТ в срок от 3 (три) работни дни, след получаване на фактурата е длъжен, да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО за констатирана от него положителна или отрицателна разлика между фактурираното от ДРУЖЕСТВОТО и стойността на действително доставеното количество природен газ през съответния отчетен период.

Чл.46. ДРУЖЕСТВОТО в срок от 3 (три) работни дни, след получаване на писменото уведомление по предходния член, е длъжно да извърши проверка. За резултата от проверката се съставя двустранен констативен протокол.

Чл.47. Ако клиентът не присъства или откаже да подпише констативния протокол, същият се подписва от представител на дружеството и един свидетел, който не е служител на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.48. При констатирано неработещо СТИ с констативен протокол, съставен по реда на общите условия, ДРУЖЕСТВОТО изчислява количеството доставен природен газ на база на същият отчетен период на предходната година, а при първа година на потребление – на база инсталирана мощност и часовата използваемост.

Чл.49. Изчисленията се извършват за период от датата на последното отчитане до датата на констатиране на неизмерването.

Чл.50. ДРУЖЕСТВОТО уведомява писмено КЛИЕНТА за дължимите суми, които следва да изплати или сумите, които ще му бъдат възстановени в следствие на извършеното изчисление, като посочва начина и срока за плащане.

Чл.51. В случай на суми, дължими от ДРУЖЕСТВОТО на КЛИЕНТ, поради неспазване на изискванията за качество на договорените услуги, включително поради неточно или забавено фактуриране, то съответните суми се възстановяват или прихващат от следващо плащане, в зависимост от желанието на КЛИЕНТА, което трябва да бъде изразено писмено. В случай, че КЛИЕНТЪТ не изрази изрично желание, то сумите се прихващат от следващо плащане.

Чл.52. Констативен протокол по реда на Общите условия се съставя в присъствието на КЛИЕНТА и се подписва от него и от представител на дружеството.

Чл.53. Ако КЛИЕНТЪТ не присъства или откаже да подпише констативния протокол, същият се подписва от представител на дружеството и един свидетел, който не е служител на ДРУЖЕСТВОТО.

## **VII. ПРОЦЕДУРА ЗА СМЯНА НА ДОСТАВЧИКА**

Чл.54. Всеки КЛИЕНТ, присъединен към газоразпределителната мрежа и страна по договор за доставка на природен газ, има право да смени доставчика си, при спазване на договорените условия, по всяко време, като изпрати писмено искане до оператора на мрежата, към която е присъединен.

Чл.55. При прекратяване на договор за доставка на природен газ в резултат на упражнено право за смяна на доставчика, КЛИЕНТЪТ не дължи допълнителни такси и неустойки за предсрочно прекратяване на договора за доставка с първоначалния доставчик, извън договорените.

Чл.56. ДРУЖЕСТВОТО изготвя окончателна изравнителна сметка при всяка смяна на доставчика.

Чл.57. Писменото искане се изпраща най-малко три седмици преди датата, от която се иска смяна на доставчика и съдържа:

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

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

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



Чл.58. Смяната на доставчика влиза в сила от първо число на газовия месец, следващ месеца в който е постъпило искането, при спазване на триседмичния срок по предходния член.

## **VIII. ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ**

### **Чл.59. Отговорност на ДРУЖЕСТВОТО**

(1) При доказано неспазване от ДРУЖЕСТВОТО на срок, определен в тези ОУ, то заплаща обезщетение на битовия КЛИЕНТ, в размер на 20 лв. за всеки 24 часа закъснение, на стопанския КЛИЕНТ – съгласно клаузите в договора,

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

### **Чл.60. Отговорност на КЛИЕНТИТЕ**

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

### **Чл.61. Ред за реализиране на имуществена отговорност**

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

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

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

## **IX. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИТЕ. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

Чл.62. КЛИЕНТЪТ има право да подаде писмена жалба до ДРУЖЕСТВОТО, която се изпраща по пощата, на обявения публично адрес за кореспонденция, електронния адрес на ДРУЖЕСТВОТО или се предостави в офиса.

Чл.63. Всяка постъпила жалба се регистрира в деловодството на ДРУЖЕСТВОТО, а информацията от нея се съхранява и на магнитен носител. Документацията относно всички жалби, както и отговорите по тях се съхранява за период най-малко 3 (три) години от приключване на преписката, доколкото не е определен друг срок съгласно действащото законодателство.

Чл.64. Жалбата трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името и адресът на жалбоподателя, както и наименованието на лицето, срещу което е жалбата;
3. да е посочено в какво се състои искането;

4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;

5. да е подписана от жалбоподателя или от упълномощен представител.

Чл.65. ДРУЖЕСТВОТО разглежда и решава в 30-дневен срок постъпилите жалби, свързани с прилагане на настоящите общи условия.

Чл.66. Отговорите на жалби на КЛИЕНТИ се изготвят в писмен вид и се изпращат на посочения от подателя адрес в срока по предходния член.

Чл.67. Когато подадена молба, жалба, сигнал или предложение не бъде уважена, мотивите за това се съобщават на подателя в писмен вид в срока по чл. 65.

Чл.68. Когато жалбата е основателна, ДРУЖЕСТВОТО незабавно предприема мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. Мерките се изпълняват в едномесечен срок от датата на констатирането му, като при необходимост от удължаване на срока за изпълнение, се изпраща писмено съобщение до подателя.

Чл.69. Когато мерките засягат права на други клиенти, те се уведомяват писмено.

Чл.70. В случай, че КЛИЕНТЪТ не е удовлетворен от отговора и предприетите мерки на ДРУЖЕСТВОТО, има право да подаде жалба до КЕВР в съответствие със ЗЕ и Наредба № 3 от 21 март 2013 г. за лицензиране на дейностите в енергетиката, чрез ДРУЖЕСТВОТО, което изпраща копие от цялата преписка по случая с приложени доказателства в 3 (три) дневен срок.

## **X. СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ**

Чл.71. Срокът на договора за доставка на природен газ през ГРМ е в рамките на срока на издадената на ДРУЖЕСТВОТО Лицензия за извършване на дейността снабдяване с природен газ от краен снабдител.

Чл.72. Договорът за доставка на природен газ се прекратява в следните случаи:

1. с изтичане на срока;
2. по взаимно съгласие на страните, изразено писмено;
3. с едномесечно предизвестие от страна на КЛИЕНТА;
4. по нареждане на компетентен орган.

Чл.73. Прекратяването на договора не освобождава страните от изпълнение на финансовите им задължения по него.

Чл.74. Прекратяването на договора не поражда допълнителни задължения за КЛИЕНТА, различни от договорените.

## **XI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ**

Чл.75. Всички искания, предизвестия и уведомления, относно прилагането на настоящите общи условия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на КЛИЕНТА и на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.76. В случай, че КЛИЕНТЪТ не е уведомил ДРУЖЕСТВОТО за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията, адресирани до него са редовно връчени.

Чл.77. Небитовите КЛИЕНТИ подписват с ДРУЖЕСТВОТО договор за доставка на природен газ за небитови нужди, при условия и договорени клаузи, съответстващи с класификацията им като потребители, съгласно ЗЕ и подзаконовите му нормативни актове.

Чл.78. За всички неуредени случаи в настоящите Общи условия, се прилагат условията по сключените договори за доставка на природен газ, както и разпоредбите на българското законодателство.

Чл.79. Тези Общи условия и измененията им подлежат на одобрение от Комисията за енергийно и водно регулиране. ДРУЖЕСТВОТО публикува одобрените от КЕВР Общи условия най-малко в един централен и в един местен ежедневник и на страницата си в интернет и ги поставя в центровете за обслужване на клиенти.

Чл.80. При започване на доставка към нов клиент или към клиент с прекратено газоснабдяване, преди започването на доставката, клиентът подава писмено заявление до ДРУЖЕСТВОТО, с което удостоверява, че е получил екземпляр от общите условия и приема настоящите Общи условия.

Настоящите Общи условия са приети с Решение на Съвета на директорите на ДРУЖЕСТВОТО по Протокол № 5п от 09.09.2016 г. и одобрени с Решение № . . . / . . . . . г. на КЕВР, на основание чл.183а, от Закона за енергетиката, във връзка с чл. 126, ал. 1 от Наредбата за лицензиране на дейностите в енергетиката.