

**ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА "АРЕСГАЗ"ЕАД
ПО ДОГОВОРИТЕ ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ
В ОБОСОБЕНА ТЕРИТОРИЯ „ДОБРУДЖА” И ОБЩИНИТЕ ДОБРИЧ, ТЕРВЕЛ,
ТЪРГОВИЩЕ И ОМУРТАГ**

**РАЗДЕЛ I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ**

Чл.1.(1) С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията и реда по договорите за доставка на природен газ между "Аресгаз"ЕАД (ДРУЖЕСТВОТО), със седалище и адрес на управление: гр.София, 1301, р-н Триадица, ул. „Алабин“ №36, ет.2 и адрес за кореспонденция: гр.Варна, ул."Цар Симеон I" № 25, ет.7, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписвания под ЕИК 813101815, в качеството му на краен снабдител с природен газ и клиентите на природен газ (КЛИЕНТИ) в обособена територия „Добруджа“, общини Добрич, Тервел, Търговище и Омуртаг.

(2) Настоящите Общи условия са меродавни и в случаите, когато обектите на клиентите се намират на територията на друго газоразпределително предприятие, в случай, че са присъединени към газоразпределителната мрежа на "Аресгаз"ЕАД, след получено разрешение на Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР), когато това е технически и икономически целесъобразно и е в интерес на клиентите.

Чл.2(1) Общите условия имат задължителна сила за ДРУЖЕСТВОТО и КЛИЕНТИТЕ, от деня на влизането им в сила – 30 (тридесет) дни след първото им публикуване в един централен и в един местен всекидневник. Публикуваните общи условия влизат в сила за клиентите, които купуват природен газ от краен снабдител, без изрично писмено приемане.

(2) Клиенти, които не са съгласни с общите условия, имат право в срок до 30 дни след влизането им в сила да внесат в дружеството заявление, в което да предложат специални условия. Приетите от крайния снабдител на природен газ специални условия, различни от публикуваните общи условия, се отразяват в допълнителни писмени споразумения.

Чл.3. По смисъла на настоящите Общи условия:

(1) ДРУЖЕСТВОТО осъществява дейностите по снабдяване с природен газ, съгласно Лицензия за снабдяване с природен газ от краен снабдител: №Л-132-12/27.05.2013г. за обособена територия „Добруджа” и общините Добрич, Тервел, Търговище и Омуртаг, издадена от Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР) по Закона за енергетиката (ЗЕ).

(2) Снабдяването с природен газ 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.

(3) ДРУЖЕСТВОТО е регистрирано като администратор на лични данни в съответствие със Закона за защита на личните данни, (в сила от 01.01.2002г.) и спазва нормативните изисквания на Общия Регламент за защита на личните данни №2016/679.

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

(5) Клиент на природен газ за битови нужди е всяко физическо или юридическо лице, което купува природен газ за собствени битови нужди.

(6) Правата и задълженията на клиент на природен газ за битови нужди може да упражнява и друго лице (наемател – физическо или юридическо лице, или друго лице) при условие, че собственикът или титулярът на вещното право на ползване на имота е предоставил изрично писмено съгласие, заявено пред ДРУЖЕСТВОТО или пред нотариус, с нотариална заверка на подписа, това лице да бъде клиент на природен газ за определен срок.

(7) Клиент на природен газ за небитови нужди е всяко физическо или юридическо лице, както и лице на издръжка на държавния или общински бюджет, което използва природен газ за небитови нужди.

(8) Всеки КЛИЕНТ се идентифицира чрез данните, описани в чл.5 от настоящите Общи условия;

(9) **ФОРСМАЖОРНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА:** НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА представляват всички непредвидени или непредотвратими събития от извънреден характер, възникнали след сключването на договора. Страната, която не може да изпълни задължението си поради възникване на такива обстоятелства, в подходящ срок уведомява писмено другата страна в какво се състоят те и възможните последици от тях за изпълнението на договора. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

(10) **ЗАКОНОДАТЕЛСТВО** означава съвкупност от нормативни актове на Европейския съюз, Народното събрание на Република България, Министерският съвет или други държавни и общински органи, които са в сила през периода на действие на Общите условия.

(11) **ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА (ГРМ)** е местна или регионална система от газопроводи с високо, средно или ниско налягане и съоръженията към тях за разпределение на природен газ до съответните потребители на определена с лицензия територия;

(12) **СРЕДСТВА ЗА ТЪРГОВСКО ИЗМЕРВАНЕ (СТИ)** са технически средства за измерване, собственост на ДРУЖЕСТВОТО, вписани в Държавния регистър на одобрените за използване в страната средства за измерване, свързани с търговски сделки, отговарящи на изискванията на Закона за измерванията, които се използват при продажба на природен газ;

(13) **ОТЧЕТЕН ПЕРИОД** означава период от време, не по-дълъг от един месец, за отчитане на количества подаден 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.

(14) **ПРИРОДЕН ГАЗ** означава многокомпонентна смес, която съдържа основно метан и въглеродороди от неговия хомоложен ред C_nH_{2n+2} и невъглеродородни компоненти, които образуват естествени подземни акумулации;

(15) **ТОЧКА НА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ** - точката (мястото), в която операторът на газоразпределителната мрежа присъединява крайните клиенти и която се определя от оператора, съгласно Наредба № 4 от 5.11.2013 г. за присъединяване към газопреносната и газоразпределителните мрежи (Наредба № 4).

(16) ГРАНИЦА НА СОБСТВЕНОСТ НА ГАЗОРАЗПРЕДЕЛИТЕЛНАТА МРЕЖА - точката на присъединяване определя границата на собственост на газоразпределителната мрежа.

(17) МЯСТО НА ДОСТАВКА е точката, намираща се непосредствено след средството за търговско измерване, собственост на ДРУЖЕСТВОТО.

(18) ЗАВАРЕН КЛИЕНТ е КЛИЕНТ на природен газ, присъединен към газоразпределителната мрежа на ДРУЖЕСТВОТО, преди влизане на тези Общи условия в сила.

(19) НОВ КЛИЕНТ е КЛИЕНТ на природен газ, който ще бъде присъединен към газоразпределителната мрежа на ДРУЖЕСТВОТО, след влизане на тези Общи условия в сила.

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

(21) 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, твърдо гориво, ел.енергия, др.) не влизат в обхвата на настоящите общи условия.

РАЗДЕЛ II ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл.4. С настоящите общи условия 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 години;

(8) да осигури специални процедури и ред за обслужване за уязвими клиенти

(9) да прекрати договора за доставка на природен газ, в случаите на чл.60, ал.3 от тези общи условия.

Чл.5. Всеки КЛИЕНТ, желаещ да ползва природен газ за своите битови или небитови нужди се задължава да представи на ДРУЖЕСТВОТО:

(1) идентификационни данни - трите имена, ЕГН и адрес по документ за самоличност и съответно име за юридически лица: ЕИК или БУЛСТАТ, седалище и адрес на управление, както и адрес за кореспонденция, ако е различен от адреса на управление и имена на управляващия, мобилен телефон за връзка;

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

(3) ако договърът се сключва чрез пълномощник - изрично нотариално заверено пълномощно;

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

(5) заявление с описание на монтираните уреди, вида на отделните имоти на клиенти 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) газовата инсталация на клиента се запълва с природен газ след подадено писмено искане от клиента до оператора на газоразпределителна мрежа, придружено с документите, съгласно Наредба №4;

(9) лице, което е получило статут на уязвим КЛИЕНТ, в съответствие със Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, подава заявление в центъра за обслужване на клиенти на ДРУЖЕСТВОТО, като представя с него и необходимите документи, доказващи ползването на целеви помощи за природен газ.

Чл.6.(1) Всеки КЛИЕНТ е длъжен писмено да уведоми ДРУЖЕСТВОТО, в тридесет дневен срок от настъпването на всяка промяна в собствеността на имота и/или данните, посочени в предходния член.

(2) При неуведомяване по ал.1 от този член, ДРУЖЕСТВОТО издава фактурите на титуляра по договора за природен газ.

(3) В случаите, когато правата на КЛИЕНТ се притежават от няколко лица, те се упражняват от всички тях заедно или чрез пълномощник.

(4) В случаите, когато КЛИЕНТА използва природен газ едновременно за битови и небитови нужди и е невъзможно отделно измерване на консумирания природен газ, използваните количества се заплащат по по-високата от действащите цени, считано от датата на съставянето на констативен протокол за това обстоятелство по реда на тези Общи условия.

(5) Всеки КЛИЕНТ (и/или синдика, в случай, че е назначен такъв), който ползва природен газ за небитови нужди е длъжен писмено да уведоми ДРУЖЕСТВОТО, до пет дни от датата на: състояние на неплатежоспособност, откриване на производство по несъстоятелност, процедура за приватизация или ликвидация.

(6) Всеки КЛИЕНТ има право да прекрати договора за доставка на природен газ, в случай, че не приеме промяната на договорните общи условия и цени, съгласно чл.60, ал.2, т.5 от тези общи условия.

Чл.7. КЛИЕНТЪТ се задължава да заплаща стойността на полученото количество природен газ, с качествени показатели и параметри, определени съгласно чл.9, по цена определена съгласно чл.31.

Чл.8. (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 самоволно 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 спряно газоподаване, последния заплаща потребеното количество природен газ за периода на самоволното възстановяване, а ДРУЖЕСТВОТО упражнява правото си по чл.53 от тези общи условия.

(4) Всеки КЛИЕНТ има право да смени ДРУЖЕСТВОТО като снабдител на природен газ, като избере друг доставчик на природен газ по свое желание, по всяко време, като изпрати писмено искане до оператора на мрежата, към която е присъединен. Смяната не е свързана с допълнителни плащания и такси за клиента.

(5) Писменото искане по ал.4 от този член 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 датата на първата доставка, срок на договора за доставка, място на доставка — 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 календарен месец), както и максимално и минимално дневно количество — за небитови клиенти.

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

РАЗДЕЛ III УСЛОВИЯ ЗА КАЧЕСТВО НА ГАЗОСНАБДЯВАНЕТО

Чл.9. ДРУЖЕСТВОТО доставя природен газ с качество, съгласно “Показатели за качество на газоснабдяването”, приети с решение на Комисията за енергийно и водно регулиране и Наредба за устройството и безопасната експлоатация на преносните и разпределителните газопроводи, на съоръженията, инсталациите и уредите за природен газ (НУБЕПРГСИУПР).

Чл.10. 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.11. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да спазва показателите и изискванията за качество на газоснабдяването, утвърдени от КЕВР.

Чл.12. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да поддържа в техническа изправност газопроводните мрежи и съоръжения; да отстранява повредите в газопроводните мрежи и съоръжения в срок до 48 часа, след установяването им.

Чл.13.(1) 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.

(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 IV ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА КЛИЕНТИТЕ

Чл.14.(1) Във всеки случай на поискване, ДРУЖЕСТВОТО предоставя на КЛИЕНТА следната информация:

- начините на плащане;
- цени за спиране или възстановяване на снабдяването;
- цени за услуги по извършване на поддръжка и други цени на услуги, свързани с лицензионната дейност;
- процедурата за смяна на доставчик и информация, че потребители на енергийни услуги не дължат допълнителни плащания при смяна на доставчика си;
- реално потребените количества и стойността на предоставената услуга в съответствие с договорената периодичност на отчитане без задължение за допълнително плащане за тази услуга;
- изготвяне на окончателна изравнителна сметка при всяка смяна на доставчика;
- информация относно средствата за уреждане на спорове;
- условията за предоставяне на електронна информация за фактурирането и електронни фактури.
- местонахождение на центровете за работа с клиенти и каси на ДРУЖЕСТВОТО;
- график на отчитане на консумираните количества природен газ;
- показанията на уреда за търговско измерване за отчетния период;
- начини и срокове за плащане на консумираните количества природен газ;
- прекъсванията на газоснабдяването, които подлежат на планиране;
- информация за действащите цени на природния газ;
- услугите, които ДРУЖЕСТВОТО предоставя;
- телефони за информация и сигнали.

(2) ДРУЖЕСТВОТО предоставя във фактурите или заедно с тях в информационни материали и на интернет страницата си информация за: всяка предложена промяна на договорните условия за битови клиенти и цените на предоставяните услуги, както и за

правото на клиентите едностранно да прекратят договора в срок от 30 дни от датата на уведомяването, ако не приемат новите условия и/или цени.

(3) Практическа информация за правата си, включително за начините за уреждане на спорове, крайните клиенти могат да получат и от контролния списък, изготвен от ДРУЖЕСТВОТО, на основание разпоредби от Закона за енергетиката и Наредба №3 от 21.03.2013г. за лицензиране на дейностите в енергетиката. Контролният списък се предоставя на потребителите като приложение към настоящите Общи условия, както и под формата на брошура в клиентските центрове.

(4) ДРУЖЕСТВОТО се задължава да предоставя информация за фактурирането на КЛИЕНТИТЕ поне веднъж на три месеца, а при поискване или когато потребителите са направили избор да получават електронни сметки - два пъти в годината.

Чл.15.(1) Издаваните от ДРУЖЕСТВОТО фактури, отразяват количествата консумиран природен газ, конкретни данни за номера на измервателния уред, отчетния период, дължим данък върху добавена стойност, акциз и разбивка на цената по компоненти, ако такива са утвърдени от КЕВР и отнасящи се за конкретния потребител, срок за плащане на дължимите суми, както и датата на прекъсване на газоснабдяването в случай на неплащането им.

(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 V

РЕД ЗА ИЗМЕРВАНЕ, ДОСТЪП, ОТЧИТАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА ПРИРОДНИЯ ГАЗ

Чл.16. Прехвърлянето на собствеността и предаването на владението върху природния газ от ДРУЖЕСТВОТО на КЛИЕНТА се извършва в точка, намираща се непосредствено след средството за търговско измерване, собственост на ДРУЖЕСТВОТО - наречена място на доставка.

Чл.17. Отчитането на количествата доставен и приет природен газ представлява разликата между нови и стари показания на средството за търговско измерване.

Чл.18. Отчитане на количество природен газ се извършва от ДРУЖЕСТВОТО ежемесечно.

Чл.19. Измерването и отчитането на количества доставен и приет природен газ се извършва, чрез намиращите се на мястото на доставка средства за търговско измерване.

Чл.20. Средствата за търговско измерване са собственост на ДРУЖЕСТВОТО, вписани в Държавния регистър на одобрените в страната средства за измерване и отговарящи на Закона за измерванията.

Чл.21. ДРУЖЕСТВОТО е длъжно да извършва периодични проверки на средството за търговско измерване и да го поддържа в изправно състояние, съгласно действащото законодателство.

Чл.22.(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;

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

Чл.23.(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) При системно неосигуряване на достъп, ДРУЖЕСТВОТО отправя искане за осигуряване на достъп, със срок не по-малък от три дни преди датата за осигуряване на достъпа.

(3) 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.

(4) В случаите по предходната алинея, достъпът за отчитане, контрол и обслужване не бъде осигурен и това бъде установено с констативен протокол, ДРУЖЕСТВОТО има право да преустанови временно газоснабдяването на обекта по реда на тези Общи условия.

(5) Констативният протокол се съставя в присъствието на КЛИЕНТА и се подписва от него и от представител на ДРУЖЕСТВОТО.

(6) Ако КЛИЕНТЪТ не присъства или откаже да подпише констативния протокол, същият се подписва едностранно от ДРУЖЕСТВОТО в присъствието на свидетел.

(7) Двете страни се задължават взаимно да опазват намиращите се на тяхна територия газопроводи, съоръжения и/или инсталации, вкл. средствата за търговско измерване, както и 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.24. КЛИЕНТ, който използва природен газ за битови нужди, е длъжен преди началото на доставката да се запознае с Временната инструкция за безопасна експлоатация на битови газови инсталации и да премине инструктаж към ДРУЖЕСТВОТО за работа с газови уреди и инсталации.

Чл.25. КЛИЕНТЪТ е длъжен да уведомява ДРУЖЕСТВОТО за настъпили неизправности във вътрешните и/или промишлени газови инсталации, 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.

Чл.26. КЛИЕНТЪТ е длъжен да опазва средствата за търговско измерване, да не уврежда самото средство, пломба, стикер, знак или друго контролно приспособление, поставени от ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.27. Потребеното количество природен газ, отчетено от средствата за търговско измерване без коректор, се получава чрез умножение на отчетените по брояча кубични метри природен газ с коефициент за преизчисление.

Чл.28. 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.29. Количествата природен газ, показани от измервателния уред и коригирани с коефициент за преизчисление се считат меродавни и задължителни за двете страни.

Чл.30.(1) Цените, по които ДРУЖЕСТВОТО продава природния газ, се утвърждават от КЕВР за съответния период. ДРУЖЕСТВОТО публикува утвърдените от КЕВР цени в електронния си сайт www.aresgas.bg и ги поставя (заедно с всички цени на предлаганите енергийни услуги) на видно място в центровете за работа с клиенти. При утвърждаване на нови цени на природния газ от КЕВР, същите се обявяват и прилагат, съгласно действащото законодателство.

(2) Цената на природния газ, по която КЛИЕНТЪТ заплаща количеството природен газ на ДРУЖЕСТВОТО, се определя в MWh 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 от ДРУЖЕСТВОТО цена за разпределение на природен газ за съответната потребителска група за определен период;

в) “цена за снабдяване с природен газ” - утвърдената и публикувана цена от ДРУЖЕСТВОТО 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, собственост на „Булгартрансгаз“ЕАД и такса за неутралност при балансиране.

(3) Цената на природния газ се определя в левове за MWh, в съответствие с действащите нормативни актове. Измерените количества природен газ в нормални кубически метри се преобразуват и изчисляват в енергийни единици MWh.

(4) КЛИЕНТЪТ заплаща природния газ по утвърдената от компетентния държавен орган цена, в зависимост от потребителската група, в която попада.

Чл.31. КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплаща на ДРУЖЕСТВОТО дължимите суми за доставен природен газ за съответния месец.

Чл.32. КЛИЕНТЪТ, който ползва природен газ за **небитови** нужди, заплаща на ДРУЖЕСТВОТО количествата природен газ, които потребява за съответния месец, както следва:

(1) Авансови плащания – определени на база минималното количество, което КЛИЕНТЪТ ще консумира през съответния месец, договорено по Спецификация/Приложение II/ от договора за доставка на природен газ и цената на природния газ за същия месец, завишена с ДДС, се заплащат:

1. първо междинно плащане, дължимо от 1-во до 5-то число на месеца, в размер на 50% от стойността;

2. второ междинно плащане, дължимо от 15-то до 20-то число на месеца, в размер на оставащите 50% от стойността.

(2) Окончателно плащане на разликите в количествата, съгласно Месечния ат, съставен по реда на договора за доставка:

1. до 5-то число на следващия месец – за сумата на дебитното известие или фактурата, ако не са извършени авансови плащания;

2. със сумата на кредитното известие се намалява сумата на предстоящото авансово плащане. При наличие на стари задължения на КЛИЕНТА, се извършва първо прихващане на най-старите задължения, след което остатък се използва за намаляване на предстоящо плащане.

Чл.33.(1). Стойността на потребеното месечно количество природен газ се определя на база цената на природния газ за този месец и реално потребено количество.

(2) Заплащането на дължимите суми за количества природен газ за **битови** нужди се извършва, на основание издадени от ДРУЖЕСТВОТО фактури, изпратени на адреса на газоснабдения имот, освен в случаите на отказ на КЛИЕНТА от хартиена фактура.

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

(4) Срокът за спиране на газоподаването 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) При промяна на цените на природния газ по времето на един отчетен период, потреблението на природен газ по новите цени се изчислява пропорционално на времето.

Чл.34.(1) За дължимите суми за всеки едномесечен отчетен период ДРУЖЕСТВОТО изпраща на КЛИЕНТА, фактура, включваща: номер на измервателния уред, показания на средството за търговско измерване /старо, ново, разлика/, консумираното количество за периода, приспадналото авансово плащане, единичната цена, дължимата сума, дължимият данък върху добавената стойност (ДДС), разбивка на цената по компоненти, ако такива са утвърдени, срок за плащането ѝ и дата за спиране на газоподаването при неплащане, номера на банковата сметка и адреса на ДРУЖЕСТВОТО;

(2) КЛИЕНТЪТ заплаща дължимите суми на ДРУЖЕСТВОТО на каси на „УниКредит Булбанк“АД и „Изипей“АД, чрез ePay.bg, както и по банковата сметка на ДРУЖЕСТВОТО, като при плащането КЛИЕНТЪТ посочва абонатния си номер;

(3) За дата на плащане се приема датата на постъпване на дължимите суми в сметката на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.35. КЛИЕНТЪТ в срок от 14 дни, след **получаване** на фактурата за плащане е длъжен, да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО за констатирана от него положителна или отрицателна разлика между отчетеното от ДРУЖЕСТВОТО и стойността на

действително пренесеното/потребеното количество природен газ през съответния отчетен период.

Чл.36. 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 констативен протокол. Констатираните положителни или отрицателни разлики се изправят при първото следващо плащане.

Чл.37.(1) Когато по сигнал от КЛИЕНТА или при проверка от представител на ДРУЖЕСТВОТО се констатира нарушение в целостта на средството за търговско измерване и/или наличие на чужд елемент, или се създаде съмнение за неправилно отчитане, средството за търговско измерване се демонтира и се поставя в плик, който се запечатва със стикер със знака на оператора и уникален номер.

(2) На мястото на демонтираното средство за търговско измерване се монтира изправно средство за търговско измерване.

(3) За демонтажа се съставя констативен протокол в присъствието на един свидетел. В протокола се записва дата, час, местонахождение (адрес) на обекта/имота, индивидуален номер на демонтирания уред за търговско измерване, вид/тип и показанията, които съдържа. В протокола се вписват аналогичните данни на новомонтираното средство за търговско измерване. В случай, че средството за търговско измерване има и други индивидуализиращи белези, като стикер, пломба и др., същите се вписват в протокола. За извършения демонтаж, ДРУЖЕСТВОТО в срок от 24 часа уведомява КЛИЕНТА, като за целта му предоставя екземпляр от констативния протокол.

(4) ДРУЖЕСТВОТО изпраща демонтираното средство за търговско измерване за проверка на лицензирана лаборатория в срок до седем дни от датата на демонтажа.

(5) В случай на неизмерване, неправилно и/или неточно измерване на природния газ на КЛИЕНТИ, които използват природен газ за битови нужди, установено от лицензирана лаборатория, страните, при наличие на взаимно съгласие, съставят и подписват споразумителен протокол, с който определят количествата природен газ за периода на неизмерване, неправилно и/или неточно измерване, които страната следва да заплати на другата, в зависимост от констатацията на лицензираната лаборатория. Копие от констатацията на лицензираната лаборатория се прилага към споразумителния протокол.

(6) 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, само когато е налице доказано виновно поведение на КЛИЕНТА или при промяна на нормативната уредба в тази връзка.

РАЗДЕЛ VI

РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ, ВРЕМЕННО ПРЕКЪСВАНЕ И ОГРАНИЧАВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ГАЗОСНАБДЯВАНЕТО

Чл.38.(1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсва и/или ограничава преноса и снабдяването с 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 КЛИЕНТИТЕ с природен газ;
- присъединяване към преносната мрежа на нови разпределителни мрежи;
- следаварийни 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.

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

(4) Уведомлението по предходните 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.39. 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 КЛИЕНТА.

Чл.40.(1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи доставката на природен газ на КЛИЕНТА, 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 газоснабдителната мрежа;
- възникване на опасност от нанасяне на значителни материални щети на газоразпределителната мрежа или на КЛИЕНТИТЕ;
- прекъсване или ограничаване на доставките на природен газ по независещи от ДРУЖЕСТВОТО обстоятелства (форсмажор), вкл. 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 в преходната алинея, ДРУЖЕСТВОТО е длъжно във възможно най-кратък срок да уведоми КЛИЕНТА писмено 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 снабдяването с природен газ продължава до отстраняване на причината, която го е наложила, но не повече от 48 часа.

(4) ДРУЖЕСТВОТО не носи отговорност за щети, нанесени на КЛИЕНТИТЕ при прекъсване /ограничаване/ снабдяването с природен газ в горепосочените случаи, с изключение на случаите, при които аварията и/или дълготрайния недостиг, са настъпили по вина на ДРУЖЕСТВОТО.

Чл.41.(1) ДРУЖЕСТВОТО има право да прекъсне или ограничи подаването на природен газ на КЛИЕНТА и когато:

- КЛИЕНТЪТ не е заплатил дължимите суми за консумиран природен газ в посочените във фактурата и настоящите Общи условия срокове;

- КЛИЕНТЪТ не е изпълнил задълженията си по чл.8, чл.25 и чл.26 от тези Общи условия;

- КЛИЕНТЪТ не е изпълнил задълженията си по чл.23 от тези Общи условия;
- небитов КЛИЕНТ надвиши заявените количества по договора за доставка на природен газ за небитови нужди с повече от 5%(пет процента);
- при предизвикани от КЛИЕНТА смущения в качеството и сигурността на снабдяване на други КЛИЕНТИ.

(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 снабдяването, с изключение на преустановяване, поради неплащане, където срока е 3 (три) дневен за небитови КЛИЕНТИ и 7(седем) дневен за битови КЛИЕНТИ, на основание тези Общи условия.

(3) Уведомлението по предходната алинея ще се извършва по отношение на битовите крайни клиенти по един от следните начини, избран от крайния клиент:

- а) sms-съобщение, изпратено на посочен за целта от крайния клиент мобилен номер;
- б) писмо, изпратено по електронна поща на посочен за целта от крайния клиент електронен адрес; или
- в) писмо, изпратено по поща или куриер на пощенски адрес, посочен за целта от крайния клиент.

(4) Изборът по предходната алинея се прави писмено чрез декларация по образец, която крайният клиент подава в клиентските центрове на ДРУЖЕСТВОТО, като в декларацията се посочва избрания начин на уведомяване, мобилен номер или съответния адрес (електронен или пощенски), на който ще се получават съобщенията. При промяна на подадената информация по отношение на мобилния номер или адреса (електронен или пощенски) крайният КЛИЕНТ е длъжен да уведоми ДРУЖЕСТВОТО чрез подаване на нова декларация в срок от 10 (десет) работни дни от настъпването на промяната. В случай, че крайният КЛИЕНТ не уведоми ДРУЖЕСТВОТО за промяната в посочения срок, то уведомлението, изпратено по първоначално избрания начин и на първоначално посочения телефонен номер или адрес (електронен или пощенски) ще се счита за редовно получено от крайния КЛИЕНТ.

(5) В случай, че КЛИЕНТЪТ не е заявил начин за уведомяване, той се уведомява по начин, определен от ДРУЖЕСТВОТО, а именно: чрез sms-съобщение, изпратено на мобилен номер, посочен за връзка при предоставяне на данните по чл.5, ал.1 от тези Общи условия.

(6) Уведомяването на небитовите КЛИЕНТИ ще 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 уязвими КЛИЕНТИ е 20 (двадесет) дни. ДРУЖЕСТВОТО може да подпише споразумение за разсрочване на задълженията с уязвими КЛИЕНТИ.

(8) След надлежно уведомяване по реда на този член, ДРУЖЕСТВОТО не носи отговорност за вреди и пропуснати ползи, претърпени от КЛИЕНТ, вследствие спирането или ограничаването на подаването на природния газ, поради неплащане.

Чл.42.(1) Ако КЛИЕНТЪТ в посочения във фактурата срок не заплати дължимите от него суми, снабдяването на природен газ се прекратява от ДРУЖЕСТВОТО в 8.00 часа на деня, следващ датата, посочена във фактурата за спиране на газоподаването.

(2) ДРУЖЕСТВОТО няма право да прекъсне по реда на предходната алинея снабдяването 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 снабдяването с природен газ на КЛИЕНТ, когато КЛИЕНТЪТ ползва природен газ, без същият да се отчита от средство за търговско измерване, или изменя показанията на средствата за търговско измерване, или препятства правилното им функциониране.

Чл.43. В случаите по чл.41 и чл.42, ДРУЖЕСТВОТО възстановява снабдяването на КЛИЕНТА, в срок до 2 /два/ 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.44.(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 на сроковете за осъществяване на прекъсването.

(2) ДРУЖЕСТВОТО може временно да прекъсне снабдяването към обект на потребителя, след подаване на писмено искане от негова страна. В този случай възстановяването се извършва след заплащане от страна на КЛИЕНТА на всички разходи, направени от ДРУЖЕСТВОТО по възстановяване на снабдяването.

Чл.45. Цените на услугите за спиране и за възстановяване на снабдяването с природен газ се обявяват публично, чрез поставянето им на подходящо място в офисите на ДРУЖЕСТВОТО и след публикуването им на електронната страница на ДРУЖЕСТВОТО.

РАЗДЕЛ VII

РЕД ЗА ОТКРИВАНЕ, ПРОМЯНА И ЗАКРИВАНЕ НА ПАРТИДА

Чл.46.(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.47.(1) При промяна на собствеността или на вещното право на ползване новият и предишният собственик или ползвател са длъжни да подадат до ДРУЖЕСТВОТО, в срока по чл.6, 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.

(2) Когато КЛИЕНТЪТ напуска семейното жилище по силата на официален документ, издаден от компетентен орган, е длъжен да уведоми писмено ДРУЖЕСТВОТО, в срока по чл.6, като подаде заявление за промяна на партидата с приложено копие от документа.

Чл.48.(1) 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.

(2) В случаите по ал.1, 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.

(3) За небитови нужди – при продажба, вливане, сливане, преобразуване или друга промяна, касаеща собствеността на фирмата или търговското предприятие на юридическо лице или търговец по чл.3, ал.7 от тези Общи условия, 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.49.(1) КЛИЕНТ може да бъде и наемател/ползвател на жилище, който ползва природен газ за битови нужди или наемател/ползвател на обект, който ползва природен газ за небитови нужди. В тези случаи ДРУЖЕСТВОТО води партидата на името на наемателя/ползвателя, който заплаща дължимите суми за природен газ.

(2) При промяна в наемното правоотношение, собственикът, предишният и новият наемател са длъжни да подадат до ДРУЖЕСТВОТО в срока по чл.6 заявление за закриване, съответно откриване на партида по образец, към което са приложени копия на документи, удостоверяващи наличието или липсата на наемно правоотношение.

(3) Ако предишния наемател не е заплатил дължимите суми, същите се събират от наемодателя на имота.

Чл.50. Преди промяна на собствеността или вещното право на ползване собственика или ползвателя има право да поиска и да получи от ДРУЖЕСТВОТО справка за всички дължими суми за природен газ към момента на промяната.

РАЗДЕЛ VIII ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ

Чл.51.(1) Когато ДРУЖЕСТВОТО не уведоми КЛИЕНТИТЕ, писмено или чрез съобщение в средствата за масово осведомяване, 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, той 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 ал.1 и за причините, наложили това, той не дължи неустойка на КЛИЕНТИТЕ.

Чл. 52. 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.

Чл.53. В случай, че ДРУЖЕСТВОТО или упълномощен от него представител установи при проверка, че КЛИЕНТЪТ самоволно е възстановил спряно газоснабдяване, последният заплаща стойността на потребеното количество природен газ за целия период, увеличена с 10%.

Чл.54.(1) При неизпълнение в срок на задължението си да заплаща природния газ в предвидените, съгласно чл.32 и чл.33 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 постъпване на дължимата сума по реда на чл.34, ал.3 от тези Общи условия.

(2) КЛИЕНТЪТ изпада в забава по предходната алинея от първия ден след изтичане на срока за плащане.

(3) 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.

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

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

Чл.55. ДРУЖЕСТВОТО има право да поиска парична гаранция от КЛИЕНТА, преди възстановяване на газоподаването, при повторно санкциониращо спиране, извършено на основание чл.41 от тези Общи условия. Стойността на паричната гаранция се определя на база средномесечната консумация на природен газ на КЛИЕНТА за предходната година, а при първа година на потребление – средномесечната консумация за целия период на потребление. Паричната гаранция се внася за срок от една година. Ако през този период КЛИЕНТЪТ е бил изряден, сумата, внесена като парична гаранция му се възстановява.

РАЗДЕЛ ІХ

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

Чл.56.(1) Споровете между ДРУЖЕСТВОТО и КЛИЕНТИТЕ, във връзка с доставката на природен газ се решават по пътя на преговорите. В случай на неизпълнение на задължения от страна на ДРУЖЕСТВОТО, КЛИЕНТЪТ има право да предяви претенциите си чрез сигнал или жалба, които трябва да отговарят на следните изисквания:

1. да е написана на български език;
2. да са посочени името, адрес на газоснабдения имот, номер на договор, клиентски номер и телефон;
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако същият разполага с такива;
5. да е подписана от подателя или от упълномощен негов представител.

(2) КЛИЕНТЪТ има право да подаде жалба пред ДРУЖЕСТВОТО в писмена форма на хартиен носител или по електронен път, подписана с квалифициран електронен

подпис, съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО (Регламент (ЕС) № 910/2014) и на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

Чл.57. ДРУЖЕСТВОТО отговаря на постъпилите жалби, предложения и сигнали, освен, ако те не са анонимни.

Чл.58. ДРУЖЕСТВОТО разглежда и решава в предвидения срок постъпилите жалби, предложения и сигнали на потребители, свързани с:

1. прилагането на настоящите общи условия;
2. отчетените данни от средствата за търговско измерване;
3. прилагането на цените на природния газ;
4. качеството на газоснабдяване;
5. данните на потребителя;
6. други случаи, касаещи снабдяването, потреблението и заплащането на природен газ.

Чл.59. В случай, че КЛИЕНТЪТ не е уведомил ДРУЖЕСТВОТО за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията и уведомленията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в партидата адрес.

РАЗДЕЛ X

СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ДОСТАВКА НА ПРИРОДЕН ГАЗ

Чл.60.(1) Срокът на договора за доставка на природен газ не може да надвишава срока на издадената на ДРУЖЕСТВОТО Лицензия за извършване на дейността снабдяване с природен газ от краен снабдител.

(2) 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, ако ползва природен газ за битови нужди и тримесечно предизвестие от страна на КЛИЕНТА, ако ползва природен газ за небитови нужди;
4. по нареждане на компетентен орган.
5. едностранно от КЛИЕНТА в срок от 30 дни от датата на уведомяването, ако не приеме новите общи условия и/или цени.

(3) В случай на неизпълнение на задълженията, изправната страна поканва 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 ще 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.

РАЗДЕЛ XI

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл.61. ДРУЖЕСТВОТО и КЛИЕНТЪТ са длъжни да се уведомяват взаимно за всички настъпили промени, съгласно чл.5 и чл.6.

Чл.62.(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 по електронен път, подписани с квалифициран електронен подпис, съгласно изискванията на Регламент (ЕС) №910/2014 и на Закона за електронния документ и електронните достоверителни услуги, като се изпращат на адреса на другата страна - КЛИЕНТА или ДРУЖЕСТВОТО.

(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.

Чл.63.(1) Общите условия са задължителни и за заварените потребители на природен газ към датата на влизането им в сила.

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

Чл.64. При присъединяване на нов клиент или на клиент с прекратено газоснабдяване, преди включване в редовна експлоатация на присъединителните газопроводи и съоръжения към тях, клиентът заявява съгласието си с настоящите общи условия.

Чл.65. В случаите, когато клиенти на друг доставчик на природен газ, подадат заявление за ползване на газоразпределителната мрежа на ДРУЖЕСТВОТО, същите следва да заявят желанието си за това, като спазят законовата процедура за подаване на заявление до газоразпределителното предприятие и съответно при одобрение, да сключат договор и заплащат цена за пренос на природен газ по газоразпределителната мрежа, при спазване на реда по тези Общи условия.

Чл.66. Всички спорове за доставката на природен газ се решават по взаимно съгласие чрез преговори между КЛИЕНТА и ДРУЖЕСТВОТО, а при непостигане на споразумение, КЛИЕНТЪТ има право да подаде жалба до КЕВР или да потърси правата си по съдебен ред.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

Параграф единствен: Настоящите общи условия са приети на основание чл.183а от Закона за енергетиката, с Решение на Извънредно общо събрание на акционерите от 04.08.2016г., одобрени с Решение на КЕВР №ОУ-11 от 18.08.2023г.