

Na temelju članka 28. Izjave o osnivanju društva HEP-Opisrba d.o.o., Uprava Društva donosi:

OPĆE UVJETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM HEP – OPSKRBE d.o.o. ZA KUPCE IZ KATEGORIJE KUĆANSTVO

1. UVOD

Ovim Općim uvjetima opskrbe električnom energijom HEP-Opisrbe d.o.o. za kupce iz kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između HEP-Opisrbe d.o.o. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 37, OIB: 63073332379 (u daljnjem tekstu: Opskrbljivač ili Ugovorna strana) kao energetskog subjekta ovlaštenog za obavljanje energetske djelatnosti opskrbe električnom energijom za koju djelatnost Opskrbljivač ima pribavljenu dozvolu sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj s jedne strane te krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: Kupac ili Ugovorna strana) s druge strane, u svezi s uvjetima opskrbe električnom energijom te prava i obveza Opskrbljivača i Kupca koje proizlaze iz Ugovora o opskrbi električnom energijom kupca iz kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: Ugovor).

U smislu ovih Općih uvjeta, obveze Opskrbljivača obuhvaćaju: opskrbu električnom energijom, obradu obračunskih elemenata, obračun potrošnje električne energije, ispostavu računa i naplatu obračunate električne energije i naknade za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i kogeneracije te druge obveze sukladno Ugovoru i važećim propisima Republike Hrvatske.

Za sigurnost, pouzdanost i kvalitetu isporuke električne energije, sukladno važećim propisima odgovoran je nadležni Operator mreže.

Na sve međusobne odnose između Opskrbljivača i Kupca primjenjivat će se svi odgovarajući propisi Republike Hrvatske koji budu na snazi na dan sklapanja Ugovora odnosno nakon toga dana. U slučaju neslaganja ovih Općih uvjeta i odredbi Ugovora, primjenjuju se odredbe Ugovora. Opskrbljivač će Kupcu prilikom potpisivanja Ugovora uručiti ove Opće uvjete. Ovi Opći uvjeti dostupni su na Internetskoj stranici Opskrbljivača <http://hepi.hep.hr>.

Potpisivanjem Ugovora Kupac potvrđuje da je prije sklapanja Ugovora bio upoznat s Općim uvjetima te da pristaje na njihovu primjenu. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora. Svi ugovori sklapaju se na hrvatskom jeziku te se komunikacija za vrijeme trajanja ugovornog odnosa odvija na hrvatskom jeziku. Za ugovorni odnos mjerodavno je hrvatsko pravo.

2. POJMOVI

Osim ukoliko nije izrijekom definirano drugačije u ovim Općim uvjetima i Ugovoru, pojmovi označeni velikim početnim slovom imat će značenje koje im je dodijeljeno važećim zakonskim i podzakonskim aktima kojima se regulira tržište električne energije u vrijeme sklapanja Ugovora te njihovim eventualnim naknadnim izmjenama i dopunama, odnosno aktima kojima se predmetni zakonski i podzakonski akti stavljaju izvan snage i zamjenjuju.

- Kupac: fizička osoba koja kupuje električnu energiju za vlastitu potrošnju u kućanstvu, isključujući komercijalne ili profesionalne djelatnosti.
- Opskrbljivač: HEP-Opisrba d.o.o. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 37, OIB: 63073332379.
- Obračunsko mjerno mjesto: mjesto u mreži na kojem se pomoću mjerila i ostale mjerne opreme obavlja mjerenje parametara električne energije radi obračuna, u odnosu na koje je Kupac sklopio Ugovor.
- Obračunsko razdoblje: razdoblje na koje se odnosi obračun stvarno utrošene električne energije i snage, određeno redovnim očitanjima mjernog uređaja koji provodi Operator mreže u skladu s važećim propisima.
- Obračunski podatak: podatak na osnovu kojeg se radi obračun potrošnje električne energije, zaprimljen od Operatora mreže.
- Primjerena obavijest: obavijest na internetskoj stranici Opskrbljivača <http://hepi.hep.hr>, obavijest na poledini računa za električnu energiju odnosno obavijest učinjena dostupnom Kupcu na neki drugi odgovarajući način.
- Operator mreže: energetski subjekt koji obavlja energetske djelatnosti distribucije električne energije.
- Internetska stranica Opskrbljivača: <http://hepi.hep.hr>.
- Internetska stranica Operatora mreže: www.hep.hr/ods
- Opskrbna naknada: naknada koja obuhvaća troškove prihvata i obrade obračunskih podataka, obračuna pojedinih naknada određenih posebnim zakonima, slanja računa za električnu energiju, izdavanja preslika računa za električnu energiju, slanja aktualnih informacija, pristupa aplikaciji „Moj Hepi račun“, pristupa informacijama putem besplatnog telefona Opskrbljivača, a u iznosu sukladno odluci Uprave Opskrbljivača dostupnoj na internetskoj stranici Opskrbljivača. Opskrbna naknada zaračunava se Kupcu mjesečno u sklopu svakog pojedinog računa. Radi izbjegavanja dvojbi, Opskrbna naknada ne predstavlja naknadu za izdavanje računa, koju je zabranjeno naplaćivati sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.
- Pisanim putem: upućivanje obavijesti poštanskom pošiljkom ili elektroničkom poštom.
- Kontaktirni centar: središnje mjesto interakcije s kupcima čiji djelokrug rada obuhvaća razne vidove kontakata poput: telefona, telefaksa, e-maila,
- Ugovor o samoočitaju: Ugovor koji Kupac treba sklopiti s Operatorom mreže, ako želi plaćati utrošenu električnu energiju temeljem dostavljenog očitavanja brojila. Kupac je dužan temeljem Ugovora jednom mjesečno Operatoru mreže dostavljati stanje brojila.

3. DOSTAVA INFORMACIJA

Ugovorne strane će sve obavijesti i drugu komunikaciju iz Ugovora upućivati jedna drugoj pisanim putem na adrese naznačene u Ugovoru, osim kada je u Ugovoru ili ovim Općim uvjetima naznačeno da se obavijest odnosno druga komunikacija dostavlja preporučenom pošiljkom.

Smatra se da je obavijest ili bilo koja druga komunikacija, koja se dostavlja poštanskom pošiljkom, zaprimljena od druge Ugovorne strane protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu navedene obavijesti, odnosno druge komunikacije.

Nadalje, smatra se da je druga Ugovorna strana zaprimila obavijest koja se objavljuje na Internetskoj stranici Opskrbljivača protekom 3 (tri) dana od dana objave obavijesti na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

Ako je obavijest upućena elektroničkom poštom, smatra se da je zaprimljena na dan kada je na adresu e-pošte pošiljatelja stigla potvrda o uspješnoj isporuci elektroničke pošte na adresu elektroničke pošte primatelja naznačenu u Ugovoru, odnosno nije stigla obavijesti o nemogućnosti isporuke iste.

4. UGOVARANJE

Kupac i Opskrbljivač sklapaju Ugovor na temelju kojeg Opskrbljivač opskrbljuje Kupca električnom energijom na Obračunskom mjernom mjestu navedenom u Ugovoru, a Kupac se obvezuje podmiriti Opskrbljivaču račun za utrošenu električnu energiju na Obračunskom mjernom mjestu navedenom u Ugovoru.

Opskrbljivač i Kupac će sklopiti Ugovor, ako je Kupac prethodno raskinuo ugovore o opskrbi s drugim opskrbljivačima za Obračunsko mjerno mjesto koje će biti predmet Ugovora.

U svrhu pripreme sklapanja Ugovora, Kupac će dostaviti Opskrbljivaču pozivom u Kontaktirni centar, pisanim putem ili putem obrasca na Internetskoj stranici Opskrbljivača sve potrebne podatke za sklapanje Ugovora (ime i prezime, adresu prebivališta, OIB, adresu Obračunskog mjernog mjesta i druge podatke; nakon čega će Opskrbljivač pripremiti Ugovor i dostaviti ga Kupcu na potpis.

Ako Kupac nije vlasnik nekretnine na kojoj se nalazi Obračunsko mjerno mjesto, nego koristi nekretninu po drugoj osnovi, dužan je Opskrbljivaču u svrhu pripreme sklapanja Ugovora dostaviti i kopiju ugovora o korištenju nekretnine sklopljenog s vlasnikom nekretnine i Ugovor o prijenosu ugovora o korištenju mreže. Kupac će Opskrbljivaču dostaviti 1 (jedan) potpisani primjerak Ugovora, zajedno s 1 (jednim) potpisanim primjerkom obrasca punomoći, dostupnog na Internetskoj stranici Opskrbljivača, kojim se Opskrbljivač ovlašćuje u ime Kupca poduzeti sve potrebne radnje u svrhu raskida važećeg ugovora o opskrbi Kupca sklopljenog s drugim opskrbljivačem ili opskrbljivačem u okviru univerzalne usluge te provesti promjene opskrbljivača kod Operatora distribucijskog sustava i pribaviti mjerne podatke Kupca kod Operatora distribucijskog sustava, sukladno Zakonu o tržištu električne energije i primjenjivim podzakonskim aktima.

Kupac je suglasan da Opskrbljivač može potpisati Ugovor uporabom skeniranog potpisa ili faksimila potpisa.

Kupac se obvezuje bez odgađanja dostaviti Opskrbljivaču Pisanim putem ili putem Internetske stranice Opskrbljivača sve podatke o promjenama koje mogu imati utjecaja na ispunjenje ugovornih obveza iz Ugovora.

Kupac se obvezuje bez odgađanja dostaviti Opskrbljivaču pisanim putem ili putem Internetske stranice Opskrbljivača sve promjene podataka iz stavka 3., 4. i 7. ovog članka (uključivo, ali neograničeno na: promjena osobnog imena vlasnika ili korisnika, promjena naziva ulice, promjena adrese kupca, promjena adrese dostave računa, promjena načina dostave računa (poštom, e-mailom) promjena tarifnog modela, priključne snage i sl.), najkasnije u roku od 5 (pet) dana od njihova nastanka, zajedno s odgovarajućom dokumentacijom iz koje je vidljivo da je došlo do

predmetne promjene. Opskrbljivač se obvezuje dostaviti Kupcu obavijest o provedenim promjenama, ovisno o vrsti promjena, u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja zahtjeva Kupca za promjenom podataka. Kupac ima pravo na besplatnu promjenu tarifnog modela, u skladu s tehničkim mogućnostima, jednom u 12 mjeseci. Svaka sljedeća promjena naplaćuje se sukladno odluci Opskrbljivača čiji cjenik je dostupan na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

Ako Kupac ne obavijesti Opskrbljivača o navedenim promjenama na prethodno opisan način, svi računi, obavijesti i druga dokumentacija poslana Kupcu na temelju podataka kojima Opskrbljivač raspolaže, smatra se da su pravilno obračunati, pravilno dostavljeni i pravilno primijenjeni, a Kupac snosi sve eventualne troškove koji nastanu zbog toga.

Isporuka električne energije novom korisniku koji nije Kupac, za Obračunsko mjerno mjesto koje je predmet Ugovora, moguća je samo pod uvjetom da Kupac i novi korisnik sklope ugovor o prijenosu Ugovora, koji može stupiti na snagu samo pod uvjetom da je Opskrbljivač dao pisanu suglasnost na takav prijenos Ugovora.

U slučaju promjena na Obračunskom mjernom mjestu ili njegova ukidanja, Kupac je dužan dostaviti Opskrbljivaču pisanim putem ili putem Internetske stranice Opskrbljivača zahtjev za odjavu Obračunskog mjernog mjesta, odnosno raskid Ugovora, najkasnije 10 (deset) radnih dana prije isteka tekućeg mjeseca. Danom dostave Opskrbljivaču zahtjeva Kupca za odjavu Obračunskog mjernog mjesta prestaje ugovorna obveza za to Obračunsko mjerno mjesto.

Radi izbjegavanja dvojbe, sve do trenutka kada Opskrbljivač zaprimi od Kupca zahtjev za odjavu Obračunskog mjernog mjesta, Ugovor će biti na snazi u pogledu predmetnog Obračunskog mjernog mjesta te je Kupac dužan platiti Opskrbljivaču ugovorenu naknadu za svu električnu energiju isporučenu Kupcu na tom Obračunskom mjernom mjestu sve do trenutka zaprimanja obavijesti o odjavi Obračunskog mjernog mjesta, sukladno članku 11..

Kupac se obvezuje za cijelo vrijeme trajanja Ugovora s Opskrbljivačem imati na snazi ugovor o korištenju mreže s Operatorom mreže te temeljem sklopljenog Ugovora s Opskrbljivačem preuzimati električnu energiju isključivo za uporabu u kućanstvu. Kupac se obvezuje da neće obavljati nikakve poslovne djelatnosti na Obračunskom mjernom mjestu/mjestima koja su predmet Ugovora (osobno niti putem trećih osoba), a niti će dozvoliti trećim osobama da obavljaju poslovne djelatnosti na Obračunskom mjernom mjestu/mjestima, koja su predmet Ugovora.

Uvjeti priključenja Obračunskog mjernog mjesta na distribucijski sustav te sigurnost, pouzdanost i kvaliteta opskrbe električne energije sukladno tehničkim uvjetima distribucijskog sustava obveza su Operatora mreže, a ne Opskrbljivača.

Opskrbljivač je osobito, ali ne isključivo, ovlašten odbiti ponudu Kupca za sklapanje Ugovora u slučaju kada Kupac ima nepodmirena dospjela dugovanja prema Opskrbljivaču s bilo koje osnove, ili u slučaju da je Kupac u prethodnih 12 mjeseci zakasnio s podmiranjem 3 (tri) ili više uzastopnih mjesečnih naknada za isporučenu električnu energiju, ili u slučaju da je neovlašteno koristio električnu energiju u prethodnom razdoblju od 12 mjeseci, u smislu Zakona o tržištu električne energije i primjenjivih podzakonskih propisa.

5. UGOVOR O SAMOOČITANJU

Kupac koji želi sklopiti Ugovor o samoočitaju s Operatorom distribucijskog sustava, može opunomoćiti Opskrbljivača prilikom popunjavanja online zahtjeva na Internetskoj stranici Opskrbljivača, da u ime i za račun Kupca zatraži od Operatora distribucijskog sustava sklapanje Ugovora o samoočitaju.

Opskrbljivač ne odgovara za sadržaj Ugovora o samoočitaju, ne pregovara o sadržaju istoga koji je objavljen na Internetskim stranicama Operatora mreže niti odgovara za eventualne promjene elemenata Ugovora o samoočitaju. Kupac je upoznat sa sadržajem Ugovora o samoočitaju čiji je tekst dostupan na Internetskim stranicama Operatora mreže.

Ako kupac raskine Ugovor o samoočitaju s Operatorom mreže, s datumom raskida Ugovora gubi pravo na oslobođenje od opskrbe naknade Opskrbljivača.

6. CIJENA I OBRAČUN

Modeli isporuke i osnovne cijene su regulirani u zasebnom aktu Opskrbljivača, koji je dostupan na Internetskoj stranici Opskrbljivača te čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Kupac se obvezuje platiti Opskrbljivaču naknadu za isporučenu električnu energiju, sukladno cijenama iz ugovorenog tarifnog modela u sklopljenom Ugovoru.

Iznos mjesečne naknade za isporučenu električnu energiju utvrđuje Opskrbljivač na temelju prosječne mjesečne potrošnje iz odgovarajućeg prethodnog Obračunskog razdoblja, pomnožene s korekcijskim faktorom promjene potrošnje u odgovarajućem Obračunskom razdoblju prethodne kalendarske godine i ugovorenim tarifnim stawkama i cijenama Opskrbljivača (odnosno promijenjenim cijenama, sukladno članku 15. Općih uvjeta), uvećano za porez na dodanu vrijednost i druge primjenjive naknade sukladno članku 7. (dalje kao: Mjesečna Naknada).

U slučaju da je Obračunsko mjerno mjesto tek priključeno na distribucijski sustav (ne postoje dostupni podaci o prosječnoj mjesečnoj potrošnji), izračun iznosa Mjesečne Naknade će se obaviti na temelju podataka o prosječnoj mjesečnoj potrošnji koje procijeni odnosno utvrdi Operator mreže.

Po isteku Obračunskog razdoblja, i to u roku od 5 dana nakon što Opskrbljivač zaprimi očitavanje stvarne potrošnje Kupca od strane Operatora mreže, Opskrbljivač će izraditi konačni obračun naknade za utrošenu električnu energiju za predmetno Obračunsko razdoblje na temelju stvarne potrošnje Kupca (dalje kao: Ukupna Cijena), i dostaviti ga Kupcu.

Ako je zbroj svih Mjesečnih Naknada u Obračunskom razdoblju veći od Ukupne Cijene za odnosno Obračunsko razdoblje, tada će se Kupcu izvršiti povrat iznosa razlike između zbroja Mjesečnih Naknada i Ukupne Cijene za predmetno Obračunsko razdoblje (dalje: Preplaćeni iznos), na način da će se odgovarajuće umanjiti jedan ili više računa na ime Mjesečnih Naknada u narednom Obračunskom razdoblju (bez obračunavanja zatezne kamate). Alternativno, Kupac ima pravo zatražiti isplatu Preplaćenog iznosa, u kojem slučaju će mu Opskrbljivač u roku od 30 dana od zaprimljenog zahtjeva isplatiti Preplaćeni iznos na račun naznačen u zahtjevu Kupca.

Ako u trenutku izrade konačnog obračuna Kupac ima nepodmirena dugovanja prema Opskrbljivaču, po bilo kojoj osnovi, tada će

Opskrbljivač Preplaćeni iznos koristiti prvenstveno za podmirenje eventualnih troškova, zateznih kamata te glavnice dugovanja Kupca, navedenim redoslijedom, a za eventualni ostatak Preplaćenog iznosa će odgovarajuće umanjiti jedan ili više računa na ime Mjesečnih Naknada u narednom Obračunskom razdoblju (bez obračunavanja zatezne kamate), odnosno po zahtjevu Kupca, takav će se ostatak Preplaćenog iznosa isplatiti Kupcu (bez obračunavanja zatezne kamate).

Ako je Ukupna Cijena veća od zbroja svih Mjesečnih Naknada u odnosnom Obračunskom razdoblju, Opskrbljivač će ispostaviti Kupcu račun na ime razlike između Ukupne Cijene i zbroja svih Mjesečnih Naknada u odnosnom Obračunskom razdoblju (dalje kao: Račun Obračunskog razdoblja).

U slučaju da je račun izdan izvan redovnog očitavanja i obračuna električne energije od strane Operatora mreže, Opskrbljivač će izdati račun na temelju stvarne potrošnje električne energije utvrđene od strane Operatora mreže.

Ako krivnjom Kupca očitavanje mjernog uređaja ne može biti izvršeno, Opskrbljivač će izraditi konačni obračun i Račun Obračunskog razdoblja (ako je primjenjivo) na temelju potrošnje električne energije utvrđene na način određen od strane Operatora mreže, a razlika će biti zaračunata Kupcu pri sljedećem očitavanju mjernog uređaja.

Opskrbljivač i Kupac mogu ugovoriti i drugačiji način obračuna električne energije.

7. RAČUN

Kupcu se izdaje račun na ime Mjesečne Naknade za Obračunsko mjerno mjesto navedeno u Ugovoru do 10. radnog dana u tekućem mjesecu za električnu energiju isporučenu u prethodnom mjesecu, s rokom dospijanja 15 dana od dana izdavanja računa.

Račun će sadržavati iznos Opskrbne naknade osim za kupce koji imaju valjani Ugovor o samoočitaju s Operatorom mreže, porez na dodanu vrijednost, naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i kogeneracije i eventualne druge poreze, naknade, trošarine i davanja koja jesu ili naknadno postanu primjenjiva na isporuke električne energije.

Opskrbljivač će Kupcu izdati Račun Obračunskog razdoblja u roku od 5 dana od dana primitka odnosno od preuzimanja mjernih podataka od nadležnog Operatora mreže. Rok dospijanja plaćanja je 15 dana od dana izdavanja računa.

Kupcu se izdani računi dostavljaju na e-mail adresu ili poštansku adresu koju je Kupac naveo u svojim podacima u Ugovoru.

Kupac je dužan obavijestiti Opskrbljivača ukoliko ne zaprimi račun do 20. (dvadesetog) dana u tekućem mjesecu.

U slučaju prigovora na račun, Kupac je dužan podmiriti neosporeni dio računa u ugovorenom roku, a za sporni dio podnijeti prigovor Opskrbljivaču pisanim putem i to poštanskom pošiljkom na adresu Opskrbljivača ili elektroničkom poštom na adresu e-pošte Opskrbljivača: obracun.kucanstvo@hep.hr, najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana primitka računa. U protivnom se smatra da nema primjedbi na račun.

8. AKTIVNOSTI ZA UNAPREĐENJE PRODAJE

Opskrbljivač može provoditi određene aktivnosti za unapređenje prodaje električne energije koje

mogu obuhvaćati različite pogodnosti za kupce. Opskrbljivač može u određenom razdoblju osigurati kupcu pogodnosti, na način i u skladu s uvjetima koji će biti objavljeni na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

9. NAPLATA

Kupac će uplatu izvršiti na žiro-račun Opskrbljivača naznačen na računu, uz navođenje šifre Kupca ili poziva na broj odobrenja istaknutog na računu.

Obveza plaćanja se smatra izvršenom na dan kada novac bude proknjižen na žiro-računu Opskrbljivača.

Ako Kupac ne podmiri račun u roku koji je naznačen na računu, Opskrbljivač će zaračunati zatezne kamate Kupcu.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Opskrbljivač neće naplatiti Kupcu slanje opomene radi neplaćanja računa.

10. OBUSTAVA ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE

Kupac je upoznat i suglasan da je u slučajevima predviđenim primjenjivim propisima, i to osobito u Zakonu o tržištu električne energije, Operator mreže ovlašten na zahtjev Opskrbljivača obustaviti isporuku električne energije Kupcu koji ne ispunjava obveze iz Ugovora, pri čemu Kupac nema pravo na naknadu štete koja bi mu eventualno nastala.

Opskrbljivač je ovlašten zatražiti Operatora mreže da obustavi isporuku električne energije Kupcu ukoliko Kupac ne ispunji svoje dospelje obveze iz Ugovora čak niti nakon proteka roka za naknadno ispunjenje koji iznosi 15 dana od dostave Kupcu Opskrbljivačeve pisane obavijesti o povredi ugovornih obveza iz Ugovora, u kojoj se Kupac poziva da podmiri dospelje obveze u roku od 15 dana.

Opskrbljivač će zatražiti Operatora mreže ponovnu uspostavu opskrbe Kupca u roku od 24 sata od trenutka u kojem je Opskrbljivač zaprimio od Kupca ispunjenje svih dospjelih obveza Kupca iz Ugovora.

Kupac se obvezuje naknaditi Opskrbljivaču sve troškove obustave i ponovne uspostave opskrbe električnom energijom temeljem ovog članka.

11. TRAJANJE UGOVORA

Ugovor se sklapa na razdoblje regulirano u Ugovoru. Kupac i Opskrbljivač suglasni su da nije moguće produljivati ili skraćivati vrijeme trajanja ugovora.

U slučaju da je Ugovor s Kupcem sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije u smislu Zakona o zaštiti potrošača, bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu, Kupac potpisom Ugovora izričito potvrđuje da je upoznat sa svojim pravom da raskine Ugovor u roku od 7 radnih dana od dana sklapanja Ugovora, bez navođenja razloga za raskid.

Ukoliko Kupac raskine Ugovor ne poštujući rokove navedene u ovom članku i Ugovoru, Kupac će biti obavezan Opskrbljivaču vratiti iznos svih popusta na obračunatu utrošenu električnu energiju koji su Kupcu dodijeljeni u odnosu na Opskrbljivačev cjenik, obračunatih Kupcu od početka primjene Ugovora do nastupanja raskida Ugovora, te naknaditi troškove prijevremenog raskida Ugovora, u iznosu i pod uvjetima sukladno odluci Opskrbljivača koja je dostupna na Internetskoj stranici Opskrbljivača. Opskrbljivač će pisanim putem obavijestiti Kupca o iznosu koji je

Kupac dužan naknaditi Opskrbljivaču sukladno ovom stavku, a plaćanje navedenog iznosa će dospjeti u roku od 15 dana od primitka predmetne obavijesti od strane Kupca.

Prethodni stavak ovog članka se ne primjenjuje u sljedećim slučajevima raskida Ugovora od strane Kupca:

- raskida Ugovora zbog kršenja ugovornih obveza od strane Opskrbljivača sukladno članku 12. ovih Općih uvjeta, ili
- raskida Ugovora zbog smrti Kupca, ili
- raskida Ugovora zbog promjene vlasništva nekretnine na kojoj se nalazi Obračunsko mjerno mjesto koje je predmet Ugovora ili
- raskida Ugovora koji je sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije u smislu Zakona o zaštiti potrošača, pod uvjetom da je raskinut u roku iz prethodnog stavka, ili
- raskida Ugovora iz razloga što Kupac nije suglasan s promjenom cijene električne energije iz članka 15., izjavljenog u roku i na način predviđen člankom 15. ili
- raskida Ugovora radi sklapanja novog Ugovora s Opskrbljivačem na rok dulji ili jednak inicijalno ugovorenom roku po važećim uvjetima u trenutku sklapanja novog Ugovora ili
- ukoliko se Kupac ne slaže s izmjenama i dopunama Općih uvjeta.

U slučaju promjene vlasništva nekretnine na kojoj se nalazi Obračunsko mjerno mjesto koje je predmet Ugovora, Kupac je dužan u roku od 30 dana od sklapanja ugovora o otuđenju nekretnine dostaviti Opskrbljivaču obavijest o raskidu Ugovora. Operator mreže će sukladno važećim Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom, odnosno Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, izvršiti očitavanje i obračun potrošnje električne energije i korištenja mreže. Raskid Ugovora počinje proizvoditi pravne učinke s danom očitavanja brojila Kupca.

Radi izbjegavanja dvojbe, sve do trenutka kada Opskrbljivač zaprimi, kumulativno, od Kupca zahtjev za raskid Ugovora zbog promjene vlasništva nekretnine i očitavanje brojila od strane Operatora mreže, Ugovor će biti na snazi u pogledu predmetnog Obračunskog mjernog mjesta te je Kupac dužan platiti Opskrbljivaču ugovorenu naknadu za svu električnu energiju isporučenu Kupcu na tom Obračunskom mjernom mjestu sve do dana očitavanja brojila od strane Opskrbljivača.

U slučaju smrti Kupca, Ugovor se raskida sukladno važećim Općim uvjetima za opskrbu električnom energijom, odnosno Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom.

Radi izbjegavanja dvojbe, sve do trenutka kada Opskrbljivač zaprimi obavijest o raskidu Ugovora zbog smrti Kupca s odgovarajućom dokumentacijom iz koje proizlazi navedena činjenica, Ugovor će biti na snazi te će pravni sljednici Kupca biti dužni podmiriti sve novčane obveze temeljem Ugovora nastale do trenutka raskida Ugovora.

Raskid Ugovora počinje proizvoditi pravne učinke u 24:00 sata zadnjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio obavijest o raskidu Ugovora, pod uvjetom da je obavijest zaprimljena kod Opskrbljivača najkasnije 10 dana (uključivo 10. dana) prije isteka kalendarskog mjeseca. Ukoliko je Opskrbljivač zaprimio obavijest o raskidu u razdoblju kraćem od 10 dana prije isteka kalendarskog mjeseca, Ugovor se raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio obavijest.

12. RASKID UGOVORA ZBOG KRŠENJA UGOVORNIH OBVEZA

Opskrbljivač i Kupac suglasni su da u slučaju kršenja Ugovora mogu raskinuti Ugovor putem pisane obavijesti o raskidu upućene drugoj Ugovornoj strani preporučenom pošiljkom, uz naknadni rok za ispunjenje od 30 (trideset) dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu Ugovora.

Smatra se da je obavijest o raskidu zaprimljena od druge Ugovorne strane protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu obavijesti o raskidu putem preporučene pošiljke.

Ugovor prestaje važiti u 24.00 sata zadnjeg dana kalendarskog mjeseca u kome je istekao naknadni rok za ispunjenje.

U slučaju da Opskrbljivač raskida Ugovor temeljem ovog članka, zbog Kupčeva kršenja ugovornih obveza, Opskrbljivač ima pravo od Kupca naplatiti iznos sukladno članku 11. stavku 3.

13. JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA ZBOG PROMJENE OPSKRBLJIVAČA

Kupac ima pravo na jednostrani raskid Ugovora pod uvjetom da želi sklopiti Ugovor s drugim opskrbljivačem, pod uvjetima određenim odgovarajućim propisima.

Bez utjecaja na ovo pravo Kupca, Kupac potpisom Ugovora potvrđuje da je suglasan da će u tom slučaju biti dužan vratiti Opskrbljivaču iznos svih popusta na obračunatu utrošenu električnu energiju koji su Kupcu dodijeljeni u odnosu na Opskrbljivačev cjenik, obračunatih Kupcu od početka primjene Ugovora do nastupanja raskida Ugovora, te naknaditi Opskrbljivaču troškove prijevremenog raskida Ugovora sukladno odluci Opskrbljivača dostupnoj na Internetskoj stranici Opskrbljivača. Opskrbljivač će pisanim putem obavijestiti Kupca o iznosu koji je Kupac dužan naknaditi Opskrbljivaču sukladno ovom stavku, a plaćanje navedenog iznosa će dospjeti u roku od 15 dana od primitka predmetne obavijesti od strane Kupca.

Ugovorne strane suglasno izjavljuju da predmetni troškovi prijevremenog raskida Ugovora ne predstavljaju dodatnu financijsku obvezu iz članka 62. stavka 7. Zakona o tržištu električne energije (NN br. 22/13), već predstavljaju troškove koje Opskrbljivač trpi zbog prijevremenog raskida Ugovora od strane Kupca.

Raskid Ugovora počinje proizvoditi pravne učinke u 24:00 sata zadnjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio obavijest o raskidu Ugovora, pod uvjetom da je obavijest zaprimljena kod Opskrbljivača najkasnije 10 dana (uključivo 10. dana) prije isteka kalendarskog mjeseca. Ukoliko je Opskrbljivač zaprimio obavijest o raskidu u razdoblju kraćem od 10 dana prije isteka kalendarskog mjeseca, Ugovor se raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio obavijest.

14. PODNOŠENJE PRIGOVORA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Kupac je ovlašten bilo koji prigovor vezano uz Opskrbljivačevu pružanje usluga ugovorenih sklopljenim ugovorom o opskrbi, dostaviti Opskrbljivaču poštom na adresu: Ulica grada Vukovara 37, e-poštom na adresu: hep@hep.hr ili faksom na broj: 01/63 22 409. Prigovor mora sadržavati sve podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Kupca i Ugovora, obrazložene razloga za prigovor, dokumentaciju i druge dokaze

na kojima Kupac temelji svoj prigovor. Ukoliko prigovor ne sadrži navedene podatke, niti je prigovor potpisan od strane Kupca (osim ukoliko je dostavljen e-poštom) smatrat će se nepodobnim za postupanje. Opskrbljivač će odlučiti o prigovoru najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka prigovora koji sadrži sve podatke za odlučivanje. Ukoliko Kupac naknadno dostavi pojedine podatke potrebne za rješavanje prigovora, rok od 30 dana se računa od dana dostave posljednjeg podatka Opskrbljivaču. Podnošenje prigovora ne zadržava dospelost bilo koje novčane obveze Kupca prema Opskrbljivaču.

Pravo Kupca na opskrbu električnom energijom u okviru javne usluge regulirano je Zakonom o energiji i Zakonom o tržištu električne energije, a dodatne informacije Kupac može dobiti od Hrvatske energetske regulatorne agencije.

Sporove koji bi proizašli iz Ugovora, Opskrbljivač i Kupac nastojat će riješiti sporazumno.

U slučaju nemogućnosti sporazumnog rješenja spora, spor će se riješiti kod stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

15. CIJENE ELEKTRIČNE ENERGIJE

Uvid u cijene električne energije i druge primjenjive naknade, informacije o potrošnji i troškovima, kao i sve druge obavijesti i informacije koji je Opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje Kupcu sukladno Zakonu o tržištu električne energije i važećim podzakonskim aktima, Kupcu su dostupne na Internetskoj stranici Opskrbljivača te putem aplikacije „Moj hepi račun“.

Opskrbljivač je ovlašten mijenjati tarifne elemente i cijene električne energije.

Tarifni elementi i cijene električne energije ne uključuju: porez na dodanu vrijednost, naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i kogeneracije i eventualne druge poreze, naknade, trošarine i davanja koja jesu ili naknadno postanu primjenjiva na isporuke električne energije; a koji će se obračunavati zasebno na računu za električnu energiju. Promjena predmetnih troškova, naknada i davanja ne znači promjenu cijene električne energije radi koje Kupac ima pravo na raskid Ugovora.

Cijena električne energije ne sadrži naknadu za korištenje mreže, koju Kupac podmiruje Operatoru mreže na temelju važećeg ugovora o korištenju mreže sklopljenog između Kupca i Operatora mreže.

O promjeni cijena Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Kupca najmanje 30 (trideset) dana prije stupanja na snagu predmetne promjene, pisanom obavijesti koja će biti objavljena na Internetskoj stranici Opskrbljivača i/ili Kupcu biti dostavljena uz račun za sljedeći mjesec ili zasebno obavijesti.

Smatra se da je obavijest o promjeni cijena Kupac zaprimio protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu gore navedene obavijesti odnosno u roku od 3 (tri) dana od dana objave novih cijena na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

Ukoliko se Kupac ne slaže s novim cijenama električne energije, dužan je u roku od 15 (petnaest) dana od dana objave novih cijena na Internetskoj stranici Opskrbljivača, pisanim putem dostaviti zahtjev Opskrbljivaču za raskidom Ugovora. Ugovor se u tom slučaju raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio pisani zahtjev Kupca za raskidom Ugovora, pod uvjetom da je takav zahtjev zaprimljen kod Opskrbljivača

najkasnije 10 dana (uključivo 10. dan) prije isteka kalendarskog mjeseca. Ukoliko je Opskrbljivač zaprimio zahtjev Kupca za raskidom Ugovora u razdoblju kraćem od 10 dana prije isteka kalendarskog mjeseca, Ugovor se raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio zahtjev Kupca za raskidom Ugovora. U slučaju raskida Ugovora od strane Kupca temeljem ovog članka, Opskrbljivač će svu električnu energiju isporučenu Kupcu do nastupa raskida Ugovora obračunati prema cijenama koje su bile važeće prije stupanja na snagu predložene izmjene cijena električne energije.

Kupac nema pravo na raskid Ugovora u slučaju sniženja cijena ili davanja Kupcu povoljnijih uvjeta opskrbe.

Ako Opskrbljivač u roku od 15 (petnaest) dana od dana objave novih cijena na Internetskoj stranici Opskrbljivača, ne zaprimi pisani zahtjev Kupca za raskidom Ugovora, smatrat će se da je Kupac suglasan s izmjenama.

U razdoblju od dana primjene novih cijena pa do isteka Ugovora, Opskrbljivač će Kupcu obračunavati isporučenu električnu energiju po novim cijenama.

Opskrbljivač može primijeniti nove cijene električne energije najranije 30 (trideset) dana od dana njihove objave na Internetskoj stranici Opskrbljivača putem aplikacije „Moj hepi račun“.

16. NAČIN UTVRĐIVANJA NAKNADE U SLUČAJU NEPOŠTIVANJA UGOVORENE RAZINE KVALITETE USLUGA, UKLJUČUJUĆI NETOČAN I ZAKAŠNJELI OBRAČUN

Opskrbljivač se obavezuje uslugu opskrbe električnom energijom obavljati pouzdano i kvalitetno, sukladno odredbama važeće zakonske regulative koja određuje uvjete opskrbe koje mora ispunjavati Opskrbljivač.

Opskrbljivač će osiguravati Kupcu isporuku električne energije sukladno sklopljenom Ugovoru, osim u slučaju nastanka više sile u smislu važećeg Zakona o energiji, prekida isporuke zbog ponašanja Kupca, nastupa neovlaštenog korištenja električne energije od strane Kupca, prekida isporuke koji nisu u nadležnosti Opskrbljivača ili na iste ne može utjecati te u ostalim slučajevima reguliranim zakonskim i podzakonskim propisima tržišta električne energije.

U slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluge, uključujući netočan i zakašnjeni obračun, Kupac ima pravo tražiti od Opskrbljivača naknadu štete koju dokaže da je pretrpio sukladno pravilima obveznog prava.

17. NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA KADA AGENCIJA ODLUČUJE O PRIGOVORIMA KRAJNJIH KUPACA U SLUČAJU OBUSTAVE ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE

U slučaju da Kupac smatra da mu je neosnovano obustavljena isporuka električne energije, Kupac ima pravo podnijeti prigovor Opskrbljivaču u roku od 30 dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora. Prigovor mora sadržavati sve podatke potrebne za identifikaciju Kupca, obrazloženje i dokaze na kojima Kupac temelji svoj prigovor. Opskrbljivač je dužan donijeti odluku o prigovoru u roku od 30 dana od dana primitka urednog prigovora. Ako Opskrbljivač ne udovolji prigovoru Kupca, ili ne donese odluku o prigovoru u propisanom roku, dužan je predmet u daljnjem roku od 8 dana ustupiti na rješavanje Agenciji u svim slučajevima obustave isporuke električne energije osim u slučaju obustave zbog neplaćanja računa.

18. OSTALE ODREDBE

Opskrbljivač je ovlašten, sukladno primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka, prikupljati, obrađivati i koristiti osobne podatke Kupca pribavljene u ovom Ugovoru ili tijekom izvršavanja ovog Ugovora (uključujući bez ograničenja ime i prezime Kupca, adresu(e), brojeve telefona i mobitela, e-mailove i sl.) u svrhu izvršavanja ovog Ugovora.

Za slanje poruka, informacija, opomena i drugih obavijesti vezano za Ugovor, Opskrbljivač je ovlašten koristiti elektronička sredstva posebno e-mail i tekstualne poruke (SMS) na elektroničke kontakte Kupca, ukoliko je Kupac dostavio takve kontaktne podatke Opskrbljivaču u Ugovoru ili na drugi način u pisanom obliku i ukoliko je Kupac suglasan s istim.

Opskrbljivač je ovlašten snimati i pohraniti sve pozive Kupca na telefonsku liniju Opskrbljivača namijenjenu Kupcima. U slučaju komunikacije putem telefonske linije Opskrbljivača namijenjenu kupcima, Opskrbljivač je ovlašten zatražiti od Kupca identifikacijske podatke i provjeriti iste na zakonit način s ciljem utvrđivanja identiteta Kupca. Propust Kupca da pruži takve podatke ili davanje netočnih i/ili nepotpunih podataka ovlašćuje Opskrbljivača da odbije zahtjev Kupca. Opskrbljivač je ovlašten koristiti snimke telefonske linije Opskrbljivača namijenjene Kupcima isključivo za izvršavanje prava i obveza iz Ugovora.

19. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA

Opskrbljivač ima pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete.

O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Kupca najmanje 30 (trideset) dana prije stupanja na snagu istih promjena objavom na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

Smatra se da je Kupac obaviješten o izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta u roku od 3 (tri) dana od dana objave izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

U slučaju da je izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta nepovoljna za kupca, ukoliko se Kupac s izmjenama i dopunama ne slaže, može pisanim putem u roku od 20 (dvadeset) dana od dana objave predloženih izmjena i dopuna na Internetskoj stranici Opskrbljivača raskinuti Ugovor sukladno članku 11. ovih Općih uvjeta.

Ukoliko Opskrbljivač ne primi pisani zahtjev Kupca o raskidu Ugovora na način i u roku iz stavka 4. ovog članka, smatra se da se Kupac s promjenama slaže.

Opskrbljivač može primijeniti izmjene i dopune ovih Općih uvjeta najranije 30 (trideset) dana od dana njihove objave na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

Opskrbljivač će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 01.05.2014., a time prestaju vrijediti Opći uvjeti od 01.11.2013.

U Zagrebu, 01.04.2014.

Direktorica:
mr.sc. Tina Jakaša dipl.ing.

HEPI CJENIK - KUĆANSTVO

Kupcima koji do 30.6.2014. sklope Ugovor, Opskrbljivač jamči da se cijena električne energije iz osnovnog cjenika neće mijenjati tijekom inicijalno ugovorenog trajanja Ugovora.

Cjenik stupa na snagu 1. studenoga 2013.

Osnovni cjenik kućanstvo*

Kategorija potrošnje, tarifni modeli i obračunski elementi		Cijena električne energije			Opskrbna naknada kn/mjesec
		JT	VT	NT	
		kn/kWh	kn/kWh	kn/kWh	
PLAVI jednotarifni	Cijena bez PDV-a	0,4700			7,40
	Cijena s PDV-om	0,5875			9,25
BIJELI dvotarifni	Cijena bez PDV-a		0,5000	0,2500	7,40
	Cijena s PDV-om		0,6250	0,3125	9,25

* Cijene iz Osnovnog cjenika odgovaraju važećim cijenama (tarifnim stavkama) električne energije za opskrbu u okviru univerzalne usluge u Hrvatskoj, a primjenjuju se u slučaju prijevremenog raskida ugovora i ne uključuju posebnu naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije.

Cjenik Hepi PLAVI jednotarifni

Trajanje ugovora	1 godina popust 4,5% na osnovni cjenik	2 godine popust 5% na osnovni cjenik	3 godine popust 5,5% na osnovni cjenik
cijena el. energije bez PDV-a (kn/kwh)	0,4489	0,4465	0,4442
cijena el. energije s PDV-om (kn/kwh)	0,5611	0,5581	0,5553
+ opskrbna naknada* bez PDV-a (kn/mj.)	7,40	7,40	7,40
+ opskrbna naknada* s PDV-om (kn/mj.)	9,25	9,25	9,25

* kupci koji imaju ugovor o samoočitanju s HEP ODS-om, ne plaćaju opskrbnu naknadu

Napomena:

Sukladno Uredbi Vlade RH (NN 33/2007, 133/2007, 155/2008, 155/2009, 8/2011 i 144/2011, 128/2013), svi kupci plaćaju posebnu naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije u iznosu od 0,035 kn/kWh (u iznos nije uključen PDV).

Cjenik Hepi BIJELI dvotarifni

Trajanje ugovora	1 godina popust 4,5% na osnovni cjenik		2 godine popust 5% na osnovni cjenik		3 godine popust 5,5% na osnovni cjenik	
	VT	NT	VT	NT	VT	NT
cijena el. energije bez PDV-a (kn/kwh)	0,4775	0,2388	0,4750	0,2375	0,4725	0,2363
cijena el. energije s PDV-om (kn/kwh)	0,5969	0,2985	0,5938	0,2969	0,5906	0,2954
+ opskrba naknada* bez PDV-a (kn/mj.)	7,40		7,40		7,40	
+ opskrba naknada* s PDV-om (kn/mj.)	9,25		9,25		9,25	

* kupci koji imaju ugovor o samoočitanju s HEP ODS-om, ne plaćaju opskrbnu naknadu

Napomena:

Sukladno Uredbi Vlade RH (NN 33/2007, 133/2007, 155/2008, 155/2009, 8/2011 i 144/2011, 128/2013), svi kupci plaćaju i posebnu naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije u iznosu od 0,035 kn/kWh (u iznos nije uključen PDV).

Raspored dnevnih tarifa:

- zimsko računanje vremena: VT od 07-21 sat, NT od 21-07 sati
- ljetno računanje vremena: VT od 08-22 sata, NT od 22-08 sati