

## Praktične informacije o pravima krajnjih kupaca (kućanstvo)

- Ugovorom o opskrbi uređuju se prava i obveze opskrbljivača i krajnjeg kupca (uključujući i kupca s proizvodnim postrojenjem).
- **Promjena tarifnog modela:** krajnji kupac ima pravo na promjenu tarifnog modela, jednom u 12 mjeseci. Zahtjev može podnijeti putem Opskrbljivača, po ostvarenju tehničkih preuvjeta od strane Operatora sustava. Troškovi promjene tarifnog modela definirani su Cjenikom nestandardnih usluga operatora sustava, odnosno HEP-Operatora distribucijskog sustava d.o.o. (dalje u tekstu: HEP ODS), a koji se nalazi na [internetskoj stranici HEP ODS-a](#)
- **Promjena kategorije za korištenje mreže:** Krajnji kupac Zahtjev za promjenu kategorije za korištenje mreže podnosi HEP ODS-u putem Opskrbljivača.
- **Samoočitavanje brojila:** krajnji kupac može zatražiti uslugu samoočitavanja brojila, u kojem slučaju je dužan svaki mjesec putem Opskrbljivača ili samostalno dostavljati stanje brojila, temeljem kojeg će mu biti kreirani mjesečni računi.
- **Preplaćeni iznos:** ako je zbroj svih mjesečnih novčanih obveza u Obračunskom razdoblju veći od računa za polugodišnji obračun za odnosno Obračunsko razdoblje, tada Krajnji kupac ima dvije opcije:
  - a) može mu se izvršiti povrat iznosa razlike između zbroja mjesečnih novčanih obveza i računa za predmetno Obračunsko razdoblje na način da će se odgovarajuće umanjiti jedan ili više računa na ime mjesečnih novčanih obveza u narednom Obračunskom razdoblju.
  - b) krajnji 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 Krajnjeg kupca.
- Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Opskrbljivač neće naplatiti Kupcu slanje opomene radi neplaćanja računa.
- U slučaju sklapanja ugovora putem sredstava daljinske komunikacije u smislu Zakona o zaštiti potrošača, bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu Krajnji kupac ima pravo raskinuti Ugovor u roku od 14 radnih dana od dana sklapanja Ugovora, bez navođenja razloga za raskid.
- Krajnji kupac može uvijek, slobodno i bez naknade, raskinuti Ugovor o opskrbi o opskrbi krajnjeg kupca.
- **Prigovor:** Krajnji kupac je ovlašten bilo koji prigovor vezan uz Opskrbljivačevo pružanje usluga, uključujući prigovor na račun, koji mora biti dostavljen u roku od 20 dana, dostaviti Opskrbljivaču poštom na adresu: Ulica grada Vukovara 37, Zagreb ili elektroničkom poštom na adresu [:hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr)
- O izmjenama i dopunama Uvjeta Opskrbljivač je dužan obavijestiti Krajnjeg kupca najmanje 30 dana prije stupanja na snagu istih. Smatra se da je Krajnji kupac obaviješten o izmjenama i dopunama Općih uvjeta danom objave Općih uvjeta na Internetskoj stranici Opskrbljivača.
- U slučaju da se Krajnji kupac s izmjenama i dopunama ne slaže, može pisanim putem u roku od 15 dana od dana objave predloženih izmjena i dopuna na Internetskoj stranici Opskrbljivača raskinuti Ugovor putem pisane obavijesti o raskidu dostavljene Opskrbljivaču.
- Pod uvjetima i na način propisan Uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom, Krajnji kupac ostvaruje pravo na novčanu naknadu od Opskrbljivača ako pojedinačni pokazatelj kvalitete usluga iz njegove nadležnosti ne postigne razinu zajamčenog standarda kvalitete usluga. Obrazac Zahtjeva za isplatu novčane naknade nalazi se na [internetskoj stranici Opskrbljivača](#).
- U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja Ugovora, uključujući netočan i zakašnjeli račun, Krajnji kupac ima pravo tražiti od Opskrbljivača naknadu štete koju dokaže da je pretrpio sukladno pravilima obveznog prava.
- Uvjeti opskrbljivača za nalaze se na Internetskoj stranici [hepi.hep.hr](http://hepi.hep.hr)