

## PREDUGOVORNA OBAVIJEST HEP - OPSKRBA d.o.o.

Ova Predugovorna obavijest sastavljena je u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o obveznim odnosima te ostalim važećim propisima Republike Hrvatske.

Predugovorna obavijest primjenjuje se na kupce kategorije kućanstvo zajedno s Uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom i za preuzimanje električne energije od krajnjih kupaca kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: Uvjeti opskrbljivača).

HEP-Opkrba d.o.o. (dalje u tekstu: Prodavatelj) otklanja odgovornost za sva sporna pitanja koja bi eventualno mogla proizaći iz razloga što Kupac nije pročitao Predugovornu obavijest i Uvjete opskrbljivača prije sklapanja Ugovora o opskrbi krajnjeg kupca (dalje u tekstu: Ugovor).

Sukladno čl. 60. Zakona o zaštiti potrošača Prodavatelj obavještava Kupca o sljedećem:

**Glavno obilježje usluge:** opskrba električnom energijom kupaca kategorije kućanstvo

**Prodavatelj:** HEP-Opkrba d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 37, tel.br. 08005255, adresa elektroničke pošte: [hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr)

**Cijena usluge:** Cijena električne energije određena je Cjenikom koji se nalazi na internetskoj stranici Prodavatelja <http://hepi.hep.hr>. Cjenik je sastavni dio Ugovora.

**Uvjeti plaćanja:** na transakcijski-račun Prodavatelja HR9823400091110112928 PBZ poziv na broj: šifra kupca, SEPA izravnim terećenjem ili plaćanjem kreditne kartice putem aplikacije m-hepi.

**Uvjeti isporuke:** primjena Ugovora započinje prvog radnog dana u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kojem je izdana potvrda o usklađenju kod Operatora sustava, osim u slučaju promjenekorisnika/vlasnika na postojećem mjernom mjestu, a u kojem slučaju primjena Ugovora započinje datumom razgraničenja potrošnje.:

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

**Posebni uvjeti:** Uvjeti i pogodnosti za članove Hepi kluba dostupni su na stranici: <https://hepi.hep.hr/default.aspx?id=9>

**Način rješavanja potrošačkih pritužbi:** Kupac je ovlašten bilo koji prigovor vezano uz Opskrbljivačevo pružanje usluga ugovorenih sklopljenim Ugovorom, uključujući prigovor na račun, dostaviti Opskrbljivaču poštom na adresu: HEP-Opkrba d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, Zagreb, e-poštom na adresu: [hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr), faksom na broj: 01/63 22 409 putem internetske stranice: <https://hepi.hep.hr/trebate-pomoc/posaljite-upit/73> i osobno dostavom prigovora u urudžbeni ured sjedišta. Prodavatelj će odgovoriti na pisani prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako Kupac nije putem pisanog prigovora spor uspio riješiti s Opskrbljivačem, može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka jednom od navedenih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

1. [Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori](#), Zagreb, Rooseveltov trg 2
2. [Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“](#), Bjelovar, Petra Hektorovića 2
3. [Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju](#), Zagreb, Kneza Mislava 12

**Pravo na Otkaz ugovora:** Ugovor se može otkazati bez navođenja razloga, putem pisane obavijesti o otkazu dostavljene drugoj Ugovornoj strani preporučenom poštanskom pošiljkom, uz otkazni rok od 15 dana od dana kad druga Ugovorna strana zaprimi obavijest o otkazu.

**Pravo na Raskid ugovora:** sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, te ostalih razloga kako slijedi dalje u tekstu:

- **Raskid Ugovora sukladno Zakonu o zaštiti potrošača:** U slučaju da je Ugovor sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije ili izvan poslovnih prostorija Prodavatelja, Kupac ima pravo, ne navodeći za to razlog, raskinuti Ugovor u roku od četrnaest (14) dana od dana sklapanja Ugovora. Kupac nema pravo na jednostrani raskid Ugovora u slučajevima iz čl. 86. Zakona o zaštiti potrošača.

Ako jednostrano raskinete Ugovor nakon što ste izričito zahtijevali da primjena Ugovora bude prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, dužni ste podmiriti dio ugovorene cijene koji je razmjernan onome što je isporučeno do trenutka kada ste nas obavijestili o jednostranom raskidu ugovora.

Na internetskoj stranici Prodavatelja možete pronaći [Informaciju o pravu na jednostrani raskid ugovora](#) i [Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#). Izjavu odnosno popunjeni obrazac za jednostrani raskid Ugovora Kupac može poslati putem pošte na adresu HEP- Opskrba d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 37, faxom na broj 01 6322409 ili putem adrese elektroničke pošte [hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr)

- **Raskid Ugovora zbog:** promjene vlasništva nekretnine ili smrti Kupca, kršenja ugovornih obveza, promjene opskrbljivača, povećanja dijela cijene koja se slobodno ugovora ili pružanja nepovoljnijih uvjeta opskrbe te raskid u slučaju prestanka važenja ugovora o privremenom prijenosu prava i obveza iz Ugovora o korištenju mreže i raskid ugovora s privremenom obustavom isporuke električne energije na zahtjev Kupca

**Pomoć koja se kupcu nudi nakon prodaje:** sve informacije i odgovori na upite u svezi Ugovora dostupni su putem e-mail adrese [hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr) ili besplatnog telefona 08005255

**Izjava o privatnosti:** Prodavatelj se obvezuje pružati zaštitu osobnim podacima kupaca, na način da prikuplja samo nužne, osnovne podatke o kupcima koji su nužni za ispunjenje obveza Prodavatelja; informira kupce o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje kupcima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka, uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo djelatnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla.