

Na temelju članka 28. Izjave o osnivanju društva HEP-Opkrba d.o.o. i Zakona o tržištu električne energije Uprava društva HEP- Opkrba d.o.o. dana 28. veljače 2024. donosi:

UVJETE OPSKRBLJIVAČA ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM I ZA PREUZIMANJE ELEKTRIČNE ENERGIJE OD KRAJNJIH KUPACA KATEGORIJE KUĆANSTVO

1. UVOD

(1) Ovim Uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom i za preuzimanje električne energije od krajnjih kupaca kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: Uvjeti opskrbljivača) uređuju se odnosi između HEP-Opkrbe d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb, OIB: 63073332379 (u daljnjem tekstu: Opskrbljivač ili Ugovorna strana) kao energetske 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: Krajnji kupac ili Ugovorna strana) s druge strane, u svezi s uvjetima opskrbe električnom energijom i preuzimanjem električne energije te pravima i obvezama Opskrbljivača i Krajnjeg kupca.

(2) U smislu ovih Uvjeta opskrbljivača, obveze Opskrbljivača obuhvaćaju: prodaju električne energije, preuzimanje električne energije, obradu obračunskih elemenata, obračun potrošnje električne energije, obračun od opskrbljivača preuzete 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. Opskrbljivač ne odgovara za štetu drugim energetskim subjektima i Krajnjem kupcu u slučaju nastanka više sile, uključujući, ali ne ograničavajući se na članak 43. Zakona o energiji. Obveza Krajnjeg kupca je preuzimati i koristiti električnu energiju za vlastitu potrošnju u kućanstvu, isključujući komercijalne ili profesionalne djelatnosti, pravovremeno podmirivati račune za utrošenu električnu energiju te druge obveze sukladno Ugovoru i važećim propisima. Za sigurnost, pouzdanost i kvalitetu isporuke električne energije, sukladno važećim propisima, odgovoran je nadležni Operator sustava.

(3) Na sve međusobne odnose između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca primjenjivat će se svi

odgovarajući propisi Republike Hrvatske koji budu na snazi na dan sklapanja Ugovora odnosno nakon toga dana. 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.

(4) Uvjeti opskrbljivača dostupni su na internetskoj stranici Opskrbljivača. Potpisivanjem Zahtjeva, Krajnji kupac potvrđuje da je prije sklapanja Ugovora bio upoznat s Uvjetima opskrbljivača te da pristaje na njihovu primjenu. Uvjeti opskrbljivača sastavni su dio Ugovora.

(5) Ovi Uvjeti opskrbljivača primjenjuju se na sve ugovore sklopljene nakon stupanja na snagu ovih Uvjeta kao i na sve ugovore sklopljene prije stupanja na snagu ovih Uvjeta.

2. POJMOVI

(1) Osim ako nije izrijekom definirano drugačije u ovim Uvjetima opskrbljivača, pojmovi označeni velikim početnim slovom imat će značenje koje im je dodijeljeno važećim zakonskim i podzakonskim aktima kojima se regulira tržište električne energije, uključivo, ali ne ograničavajući se na: Zakon o tržištu električne energije (NN br. 111/2021 te pripadajuće izmjene, dalje: ZOTEE), Zakon o energiji (NN br. 120/12, 14/14, 102/15, 68/18 te pripadajuće izmjene), Zakon o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji (NN br. 138/21, te pripadajuće izmjene, dalje: ZOIEVUK), Pravilnik o Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (NN br. 100/22 te pripadajuće izmjene; dalje u tekstu: Opći uvjeti), Pravila o promjeni opskrbljivača i agregatora (NN br. 84/2022 te pripadajuće izmjene; dalje: PPOA), Pravilnik o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom (NN br. 84/2022 te pripadajuće izmjene; dalje u tekstu: Uvjeti kvalitete) 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. Ako dođe do izmjene ili donošenja novih zakonskih ili podzakonskih propisa, izmijenjeni ili novi propisi se izravno primjenjuju na sve odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača odnosno važećeg Ugovora o opskrbi. O svim promjenama važećih propisa Republike Hrvatske koji su od utjecaja na ugovorni odnos Opskrbljivača i Krajnjeg kupca Opskrbljivač će pravovremeno obavijestiti Krajnjeg kupca isticanjem obavijesti na internetskoj stranici Opskrbljivača.

(2) Ključni pojmovi koji se koriste u ovim Uvjetima opskrbljivača pisani su velikim početnim slovom, kako slijedi u nastavku:

a) Krajnji kupac: krajnji kupac koji na obračunskom mjernom mjestu kupuje električnu energiju za vlastitu potrošnju u kućanstvu, isključujući komercijalne ili profesionalne djelatnosti. Krajnji kupac je i krajnji kupac s proizvodnim postrojenjem iz čl. 23. ovih Uvjeta opskrbljivača čije obračunsko mjerno mjesto u dijelu opskrbe i otkupa pripada u kategoriju kućanstvo. Krajnji kupac može biti i treća osoba koja može opskrbljivaču podnijeti Zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom zajedno sa Zahtjevom za privremeni prijenos prava i obveza iz ugovora o korištenju mreže

b) Opskrbljivač: HEP-Opkrba d.o.o. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 37, OIB: 63073332379

c) Ugovor o opskrbi električnom energijom (dalje u tekstu: Ugovor o opskrbi ili Ugovor):

sastoji se od Zahtjeva za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom (dalje u tekstu: Zahtjev), ovih Uvjeta opskrbljivača, Cjenika, Potvrde o prihvaćanju zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom (dalje u tekstu: Potvrda) te Izjave o zaštiti osobnih podataka (dalje u tekstu: Izjava)

d) Obračunsko mjerno mjesto: mjesto u mreži na kojem se pomoću brojila i ostale mjerne opreme mjere parametri električne energije radi obračuna, a koje je u pravilu mjesto isporuke električne energije

e) Obračunsko razdoblje: vremensko razdoblje na koje se odnosi obračun, a može biti mjesečno ili polugodišnje

f) Obračunski podatak opskrbe: podatak na osnovi kojeg se radi obračun potrošnje električne energije, zaprimljen od Operatora sustava

g) Obračunski podatak kupaca s proizvodnim postrojenjem: podatak na osnovi kojeg se radi obračun potrošnje i proizvodnje električne energije, zaprimljen od Operatora sustava

h) Jedinstveni račun: račun koji izdaje Opskrbljivač, a koji se sastoji od troška opskrbe električnom energijom, naknade za korištenje prijenosne mreže i naknade za korištenje distribucijske mreže, a koji može sadržavati i ostale naknade i davanja određene posebnim propisima, uključujući opskrbnu naknadu sukladno Odluci Opskrbljivača dostupnoj na internetskoj stranici Opskrbljivača

i) Obavijest kupcu: obavijest na internetskoj stranici Opskrbljivača, obavijest na poledini računa za električnu energiju, obavijest elektroničkom poštom ili sms porukom, obavijest poslana putem pošte, obavijest putem internetske aplikacije Moj Hepi račun ili mobilne aplikacije m-hepi odnosno obavijest učinjena dostupnom Krajnjem kupcu na neki drugi odgovarajući način

j) Operator sustava: energetski subjekt koji obavlja energetsku djelatnost distribucije električne energije

k) Internetska stranica Opskrbljivača: <https://hepi.hep.hr>

l) Adresa elektroničke pošte Opskrbljivača: hepi@hep.hr

m) Internetska stranica Operatora sustava: <https://www.hep.hr/ods/>

n) 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 (osim u slučaju kada Krajnji kupac nije zaprimio račun i o tome bez odgađanja obavijestio Opskrbljivača), slanja aktualnih informacija, pristupa putem internetske aplikacije Moj Hepi račun ili mobilne aplikacije m-hepi, pristupa informacijama putem besplatnog telefona Opskrbljivača, a u iznosu sukladno Odluci Opskrbljivača dostupnoj na internetskoj stranici Opskrbljivača. Opskrbna naknada zaračunava se Krajnjem 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.

- o) Pisanim putem:** upućivanje običnom poštanskom pošiljkom, preporučenom pošiljkom, elektroničkom poštom ili u pdf dokumentu elektroničkom poštom, putem internetske aplikacije Moj Hepi račun ili mobilne aplikacije m-hepi te putem sms poruke
- p) Kontakt centar:** središnje mjesto interakcije s krajnjim kupcima čiji djelokrug rada obuhvaća razne vidove kontakata poput telefona i elektroničke pošte
- r) Cjenik:** akt Opskrbljivača objavljen na internetskoj stranici Opskrbljivača, kojim su regulirani tarifni modeli i jedinične cijene električne energije koji se primjenjuju na Krajnje kupce
- s) Izjava o zaštiti osobnih podataka:** Izjava opskrbljivača koja je sastavni dio Ugovora, a kojom se propisuju vrste osobnih podataka koje Opskrbljivač prikuplja, načine i svrhe obrade, čuvanje i prosljeđivanje osobnih podataka te prava kupca i način ostvarivanja njegovih prava
- t) Odluka Opskrbljivača o naknadama koje se zaračunavaju Krajnjem kupcu:** Odluka koja je dostupna na internetskoj stranici Opskrbljivača, a kojom su definirani iznosi naknada i troškova koje samostalno određuje Opskrbljivač te u kojoj je navedeno da se Kupcu nestandardne usluge Operatora distribucijskog sustava obračunavaju sukladno Cjeniku nestandardnih usluga Operatora distribucijskog sustava

(2) Za krajnje kupce s proizvodnim postrojenjem kategorije kućanstvo primjenjuju se sve odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača osim ako nisu posebno istaknute u članku 23. ovih Uvjeta opskrbljivača - Preuzimanje električne energije od krajnjeg kupca, u kojem slučaju se primjenjuju odredbe iz tog članka.

3. DOSTAVA

(1) Ugovorne strane će sve obavijesti i drugu komunikaciju iz Ugovora o opskrbi električnom energijom upućivati jedna drugoj pisanim putem sukladno kontakt podacima (adresa, adresa elektroničke pošte i sl.) naznačenima u Ugovoru, osim kada je u Ugovoru naznačeno da se obavijest odnosno druga komunikacija dostavlja preporučenom pošiljkom. Radi otklanjanja dvojbi, Potvrda iz točke 2. c ovih Uvjeta Krajnjem Kupcu se dostavlja putem adrese elektroničke pošte.

(2) Smatra se da je obavijest ili bilo koja druga komunikacija, koja se dostavlja običnom poštanskom pošiljkom odnosno preporučenom pošiljkom, zaprimljena od druge Ugovorne strane protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu navedene obavijesti odnosno druge komunikacije. Smatra se da je druga Ugovorna strana zaprimila obavijest, koja se objavljuje na internetskoj stranici Opskrbljivača, danom objave obavijesti na internetskoj stranici Opskrbljivača. Ako je obavijest upućena elektroničkom poštom smatra se da je zaprimljena danom slanja obavijesti na adresu elektroničke pošte primatelja. Krajnji kupac se obvezuje redovito održavati pretinac elektroničke pošte na način da u istome uvijek postoji dovoljno slobodnog prostora kako bi mu račun ili bilo koja druga dokumentacija bili uredno dostavljeni od strane Opskrbljivača. Krajnji kupac se obvezuje redovito održavati pretinac elektroničke pošte na način da u istome uvijek postoji dovoljno

slobodnog prostora kako bi mu račun ili bilo koja druga dokumentacija bili uredno dostavljeni od strane Opskrbljivača.

4. UGOVARANJE

(1) Krajnji kupac i Opskrbljivač sklapaju Ugovor na temelju kojeg Opskrbljivač opskrbljuje Krajnjeg kupca električnom energijom na Obračunskom mjernom mjestu navedenom u Ugovoru, a Krajnji kupac se obvezuje podmiriti Opskrbljivaču račun za utrošenu električnu energiju na Obračunskom mjernom mjestu navedenom u Ugovoru. Ugovorne strane se ujedno obvezuju postupati u skladu sa svim zakonskim i podzakonskim primjenjivim propisima.

(2) Krajnji kupac koji želi sklopiti Ugovor s Opskrbljivačem, može podnijeti Zahtjev putem internetske stranice Opskrbljivača i putem adrese elektroničke pošte: hepi@hep.hr. Krajnji kupac obavezan je Opskrbljivaču dostaviti potpisani Zahtjev na obrascu objavljenom na internetskoj stranici Opskrbljivača. Krajnji kupac je potpisani Zahtjev obavezan dostaviti na adresu elektroničke pošte: hepi@hep.hr. Nakon što Krajnji kupac dostavi Opskrbljivaču uredno popunjen i potpisan Zahtjev, Opskrbljivač će poduzeti sve aktivnosti u svrhu sklapanja Ugovora predviđene važećim PPOA. Ugovor se smatra sklopljenim danom slanja Potvrde Krajnjem kupcu, a čime završava postupak promjene Opskrbljivača.

(3) Opskrbljivač je ovlašten odbiti Zahtjev za sklapanje Ugovora iz bilo kojeg razloga, a osobito u slučaju kada Krajnji kupac predmetni Zahtjev ne dostavi na adresu elektroničke pošte: hepi@hep.hr, ako ima nepodmirena dospjela dugovanja prema Opskrbljivaču s bilo koje osnove ili u slučaju da je Krajnji kupac u prethodnih 12 (dvanaest) mjeseci zakasnio s podmiranjem 3 (tri) ili više uzastopnih mjesečnih računa.

(4) Ugovor sadrži: podatke o Ugovornim stranama, predmet Ugovora, podatke o Obračunskom mjernom mjestu, vrijeme početka opskrbe, tarifni model, cijenu, rokove plaćanja i druge uvjete isporuke električne energije te prava i obveze Ugovornih strana, sukladno Općim uvjetima i ZOTEE-u.

(5) Novi vlasnik nekretnine ili dijela nekretnine dužan je, bez odgađanja, podnijeti Opskrbljivaču zahtjev za sklapanje Ugovora o opskrbi zajedno sa Zahtjevom za sklapanje ugovora o korištenju mreže uz priloženu odgovarajuću ispravu o vlasništvu (zemljišno knjižni izvadak, ugovor o kupoprodaji, darovanju, i dr.) putem internetske stranice Opskrbljivača. Novi ugovor o opskrbi te novi ugovor o korištenju mreže primjenjuje se s datumom razgraničenja potrošnje. Datum razgraničenja je datum početka terećenja novog vlasnika troškovima opskrbe električnom energijom i troškovima korištenja mreže, odnosno ostalim naknadama vezanim za isporuku električne energije.

(6) Krajnji kupac može biti i treća osoba. Treća osoba koja nekretninu koristi po osnovi različitoj od one iz st 5. ovog čl., može opskrbljivaču podnijeti zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi, zajedno sa zahtjevom za privremeni prijenos prava i obveza iz ugovora o korištenju mreže uz dostavu dokumentacije kojom potvrđuje postojanje pravne osnove za korištenje odnosno uporabu nekretnine (npr. ugovor o najmu/zakupu).

(7) Obrazac zahtjeva za privremeni prijenos prava i obveza iz ugovora o korištenju mreže izrađuje operator sustava, a na svojim internetskim stranicama objavljuju Opskrbljivač i operator sustava. S datumom razgraničenja potrošnje

primjenjuje se ugovor o opskrbi sklopljen po zahtjevu treće osobe te prestaje važiti postojeći ugovor o opskrbi. Datum razgraničenja potrošnje je datum početka terećenja treće osobe troškovima opskrbe električnom energijom i troškovima korištenja mreže, odnosno ostalim naknadama vezanim za isporuku električne energije.

(8) Krajnji kupac je suglasan da Opskrbljivač može potpisati Ugovor i sve njegove izmjene i dopune uporabom skeniranog potpisa, faksimila potpisa ili elektroničkog potpisa.

5. PROMJENA PRODATAKA O KUPCU

(1) Krajnji kupac se obvezuje, bez odgađanja, dostaviti Opskrbljivaču pisanim putem sve podatke o promjenama koje mogu imati utjecaja na ispunjenje ugovornih obveza iz Ugovora, uključivo, ali neograničeno na: promjenu osobnog imena vlasnika ili korisnika, promjenu naziva ulice, promjenu adrese kupca, promjenu adrese dostave računa, promjenu načina dostave računa (poštom, elektroničkom poštom), promjenu tarifnog modela, promjenu kategorije za korištenje mreže, promjenu priključne snage i sl., najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od njihova nastanka i to zajedno s odgovarajućom dokumentacijom iz koje je vidljivo da je došlo do predmetne promjene. Opskrbljivač se obvezuje dostaviti Krajnjem kupcu obavijest o provedenim promjenama, novi Ugovor ili dodatak Ugovoru, ovisno o vrsti promjena, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od zaprimanja zahtjeva Krajnjeg kupca.

(2) Ako Krajnji kupac o gore navedenim promjenama, a osobito o promjeni kategorije za korištenje mreže nije obavijestio Opskrbljivača, a Opskrbljivač je o promjeni zaprimio obavijest od operatora sustava, Opskrbljivač zadržava pravo, po zaprimanju iste, obavijestiti Kupca o posljedicama novonastale promjene te ga bez odgađanja pozvati na sklapanje novog Ugovora ili Dodatka Ugovoru, ovisno o vrsti promjene. U slučaju da se Krajnji kupac ne odazove pozivu Opskrbljivača, Opskrbljivač zadržava pravo, ovisno o vrsti promjene, raskinuti postojeći Ugovor nakon isteka roka navedenog u obavijesti kupcu u kojem ga se poziva na sklapanje novog Ugovora ili dodatka Ugovoru.

(3) Ako Krajnji kupac ne obavijesti Opskrbljivača o navedenim promjenama na prethodno opisan način, za sve račune, obavijesti i drugu dokumentaciju poslanu Krajnjem kupcu na temelju podataka kojima Opskrbljivač raspolaze, smatra se da su pravilno obračunati, pravilno dostavljeni i pravilno primijenjeni, a Krajnji kupac snosi sve eventualne troškove koji nastanu zbog toga.

(4) Krajnji kupac ima pravo, putem opskrbljivača, podnijeti zahtjev za promjenu tarifnog modela i promjenu kategorije za korištenje mreže na obračunskom mjernom mjestu operatoru sustava, po ostvarenju tehničkih preduvjeta od strane operatora sustava. Krajnji kupac može jedanput godišnje, odnosno po proteku 12 mjeseci od posljednje promjene, podnijeti zahtjev za promjenu tarifnog modela na obračunskom mjernom mjestu.

(5) Krajnji kupac se obvezuje sve zahtjeve i obavijesti iz ovog članka dostaviti Opskrbljivaču na adresu elektroničke pošte: hepi@hep.hr ili putem internetske aplikacije Moj Hepi račun, a Opskrbljivač se obvezuje sve zahtjeve i obavijesti iz ovog članka dostaviti na adresu elektroničke pošte koju je Krajnji kupac dostavio Opskrbljivaču prilikom sklapanja Ugovora.

6. KVALITETA OPSKRBE

Kvaliteta opskrbe električnom energijom sastoji se od kvalitete napona, pouzdanosti napajanja

i kvalitete usluga. Operator sustava dužan je trajno održavati i poboljšavati razinu kvalitete opskrbe električnom energijom na mjestu isporuke električne energije, u skladu s Uvjetima kvalitete. Kvaliteta usluga je dio kvalitete opskrbe električnom energijom koji se odnosi na razinu pružanja usluga koju su Operator sustava i Opskrbljivač dužni osigurati Krajnjem kupcu u skladu s Općim uvjetima i Uvjetima kvalitete.

Pod uvjetima i na način propisan Uvjetima kvalitete, Krajnji kupac ostvaruje pravo na novčanu naknadu od Opskrbljivača ako pojedinačni pokazatelj kvalitete usluga iz njegove nadležnosti ne postigne razinu zajamčenog standarda kvalitete usluga.

U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja Ugovora, uključujući netočne i zakašnjele račune, Krajnji kupac ima pravo tražiti od Opskrbljivača naknadu štete koju dokaže da je pretrpio sukladno pravilima obveznog prava.

Za vrijeme trajanja više sile i drugih okolnosti na koje se nije moglo utjecati, Opskrbljivač se oslobađa svih preuzetih obveza.

7. CIJENA I OBRAČUN

(1) Tarifni modeli i osnovne cijene regulirani su u zasebnom aktu Opskrbljivača - Cjeniku, koji je dostupan na internetskoj stranici Opskrbljivača.

(2) Krajnji kupac s mjesečnim obračunskim razdobljem se obvezuje platiti Opskrbljivaču račun na temelju očitavanja stanja brojila, a Krajnji kupac s polugodišnjim obračunskim razdobljem račun za iznos mjesečne novčane obveze sukladno predviđenoj potrošnji i cijenama iz ugovorenog tarifnog modela.

(3) Iznos mjesečne novčane obveze za isporučenu električnu energiju utvrđuje Opskrbljivač na temelju predviđenih mjesečnih potrošnji koju određuje operator sustava i ugovorenim tarifnim stavkama i cijenama Opskrbljivača (odnosno promijenjenim cijenama, sukladno članku 22. ovih Uvjeta opskrbljivača), uvećano za porez na dodanu vrijednost i druge primjenjive naknade sukladno članku 8. ovih Uvjeta opskrbljivača (dalje kao: Iznos mjesečne novčane obveze).

(4) Iznos mjesečne novčane obveze 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. U slučaju da je Obračunsko mjerno mjesto tek priključeno na distribucijski sustav (ne postoje dostupni podaci o prosječnoj mjesečnoj potrošnji), izračun iznosa Mjesečne novčane obveze obavit će se na temelju podataka o prosječnoj mjesečnoj potrošnji koje procijeni odnosno utvrdi Operator sustava.

(5) Po isteku Obračunskog razdoblja, i to u roku od 5 (pet) dana nakon što Opskrbljivač zaprimi očitavanje stvarne potrošnje Krajnjeg kupca od strane Operatora sustava, Opskrbljivač će izraditi račun za polugodišnji obračun za utrošenu električnu energiju za predmetno Obračunsko razdoblje na temelju stvarne potrošnje Krajnjeg kupca i dostaviti ga Krajnjem kupcu.

(6) Ako je zbroj svih Mjesečnih novčanih obveza u Obračunskom razdoblju veći od računa za polugodišnji obračun za odnosno Obračunsko razdoblje, tada će se Krajnjem kupcu izvršiti povrat iznosa razlike između zbroja Mjesečnih novčanih obveza i računa za predmetno Obračunsko razdoblje (dalje: Preplaćeni iznos), na način da će se odgovarajuće umanjiti jedan ili više računa

na ime Mjesečnih novčanih obveza u narednom Obračunskom razdoblju (bez obračunavanja zatezne kamate). Krajnji kupac može zatražiti isplatu Preplaćenog iznosa, te će mu u tom slučaju Opskrbljivač u roku od 30 (trideset) dana od zaprimljenog zahtjeva isplatiti Preplaćeni iznos na račun naznačen u zahtjevu Krajnjeg kupca.

(7) Ako u trenutku izrade računa za polugodišnji obračun Krajnji kupac ima nepodmirenih dugovanja prema Opskrbljivaču, po bilo kojoj osnovi, tada će Opskrbljivač Preplaćeni iznos koristiti prvenstveno za podmirenje eventualnih troškova, zateznih kamata te glavnice dugovanja Krajnjeg kupca (navedenim redoslijedom), a za eventualni ostatak Preplaćenog iznosa će odgovarajuće umanjiti jedan ili više računa na ime Mjesečnih novčanih obveza u narednom Obračunskom razdoblju (bez obračunavanja zatezne kamate), odnosno po zahtjevu Krajnjeg kupca takav će se ostatak Preplaćenog iznosa isplatiti Krajnjem kupcu (bez obračunavanja zatezne kamate).

(8) Ako je Račun za polugodišnji obračun veći od zbroja svih mjesečnih novčanih obveza u odnosnom Obračunskom razdoblju, Opskrbljivač će ispostaviti Krajnjem kupcu račun na ime razlike između polugodišnjeg obračuna i zbroja svih Mjesečnih novčanih obveza u odnosnom Obračunskom razdoblju.

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

(10) Krajnji kupac dužan je omogućiti ovlaštenoj osobi operatora sustava očitavanje stanja brojila, u suprotnom će Opskrbljivač izraditi Račun za polugodišnji obračun na temelju procjene potrošnje od strane Operatora sustava, a razlika između stvarne potrošnje i procjene će biti zaračunata Krajnjem kupcu pri sljedećem očitavanju mjernog uređaja. Opskrbljivač i Krajnji kupac mogu ugovoriti i drugačiji način obračuna električne energije.

(11) Opskrbljivač određuje iznos mjesečne novčane obveze za prvih pet mjeseci obračunskog razdoblja. Predviđenu potrošnju krajnjeg kupca za buduće polugodišnje obračunsko razdoblje određuje operator sustava sukladno odredbama Općih uvjeta.

(12) Krajnji kupac s polugodišnjim obračunskim razdobljem može putem Opskrbljivača od operatora sustava zatražiti promjenu predviđene polugodišnje potrošnje.

8. JEDINSTVENI RAČUN

(1) Opskrbljivač Krajnjem kupcu izdaje jedinstveni račun, a koji se sastoji od troška opskrbe električnom energijom, naknade za korištenje prijenosne mreže i naknade za korištenje distribucijske mreže, a koji može sadržavati i ostale naknade i davanja određene posebnim propisima ili Odlukama Opskrbljivača. Naknade za nestandardne usluge obračunavaju se za Obračunska mjerna mjesta na niskom naponu primjenom važećeg Cjenika nestandardnih usluga Operatora sustava i naplaćuju Kupcu temeljem obračuna kojeg Opskrbljivač zaprimi od Operatora sustava.

(2) Krajnjem kupcu s mjesečnim obračunskim razdobljem (kupac kojemu se račun izdaje temeljem obračuna stvarne potrošnje) izdaje se račun do 10. radnog dana u tekućem mjesecu za električnu energiju isporučenu u prethodnom mjesecu, s rokom dospjeća 15 (petnaest) dana od

dana izdavanja računa, ali najranije 5. u mjesecu za prethodni mjesec. Ako Krajnji kupac u roku od 15 dana po isteku obračunskog razdoblja ne zaprimi račun o tome će bez odgađanja obavijestiti Opskrbljivača, koji će mu izdati presliku računa bez naknade.

(3) Krajnjem kupcu s polugodišnjim obračunskim razdobljem izdaje se račun za Mjesečnu novčanu obvezu, čiji je iznos određen na temelju predviđene mjesečne potrošnje, najkasnije do zadnjeg radnog dana u tekućem mjesecu za električnu energiju isporučenu u tekućem mjesecu s rokom dospjeća 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa, ali najranije 5. u mjesecu za prethodni mjesec. Ako Krajnji kupac u roku od 30 dana po isteku obračunskog razdoblja ne zaprimi račun, o tome će bez odgađanja obavijestiti Opskrbljivača, koji će mu izdati presliku računa bez naknade.

(4) Opskrbljivač će Krajnjem kupcu s polugodišnjim obračunskim razdobljem izdati Račun za polugodišnji obračun u roku od 5 (pet) dana od dana primitka odnosno od preuzimanja mjernih podataka od nadležnog Operatora sustava, s rokom dospjeća plaćanja 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa. Račun za polugodišnji obračun izdaje se po isteku tekućeg polugodišnjeg obračunskog razdoblja.

(5) Krajnjem kupcu se račun dostavlja običnom poštanskom pošiljkom na odgovarajuću adresu navedenu u Ugovoru ili putem elektroničke pošte, uz privolu Krajnjeg kupca.

(6) Krajnji kupac je dužan podmiriti račun u roku dospjeća. U slučaju prigovora na račun Krajnji kupac je Opskrbljivaču dužan platiti nesporni dio tog računa, a najkasnije u roku od 20 dana od dana izdavanja računa za sporni dio podnijeti prigovor pisanim putem i to poštanskom pošiljkom na adresu Opskrbljivača ili elektroničkom poštom na adresu elektroničke pošte Opskrbljivača: hepi@hep.hr. Opskrbljivač je dužan donijeti odluku o prigovoru u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja urednog prigovora.

9. AKTIVNOSTI ZA UNAPREĐENJE PRODAJE

(1) Opskrbljivač može provoditi aktivnosti za unapređenje prodaje električne energije koje mogu obuhvaćati različite pogodnosti za Krajnje kupce u određenom razdoblju, na način i u skladu s uvjetima koji će biti objavljeni na internetskoj stranici Opskrbljivača.

10. NAPLATA

(1) Krajnji kupac račun može platiti na transakcijski račun Opskrbljivača naznačen na računu, uz navođenje šifre Krajnjeg kupca ili poziva na broj odobrenja istaknutog na računu, SEPA izravnim terećenjem i kartičnom uplatom putem mobilne aplikacije m-hepi. Smatra se da je Krajnji kupac izvršio plaćanje s danom kada su sredstva vidljiva na transakcijskom računu Opskrbljivača.

(2) Informacije o mogućim načinima plaćanja te mogućnosti plaćanja bez naknade objavljene su na internetskoj stranici Opskrbljivača.

(3) Ako Krajnji kupac s mjesečnim obračunskim razdobljem ne podmiri račun koji je izdan temeljem obračuna stvarne potrošnje, u roku koji je naznačen na računu, Opskrbljivač će Kupcu zaračunati zakonske zatezne kamate.

(4) Opskrbljivač će Krajnjem kupcu koji nije platio u roku dospjeća novčanu obvezu ili račun izdati opomenu pisanim putem. Opomena se može naznačiti kao općenita obavijest o dugu na sljedećem računu te se može odnositi na dug kupca na dan izdavanja opomene i uključiti

više neplaćenih računa. Kod prvih poteškoća u podmirenom računa Opskrbljivač će izravno pristupiti Krajnjem kupcu te će u opomeni navesti kako na jasan i jednostavan način putem kontakt broja 0800 5255 ili adrese opskrbljivača može dobiti besplatni individualizirani savjet, informacije i pomoć za podmirenje računa te postizanje optimalne potrošnje električne energije. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Opskrbljivač neće Krajnjem kupcu naplatiti slanje opomene radi neplaćanja računa.

11. OBUSTAVA ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE

(1) Krajnji kupac je upoznat i suglasan da je Opskrbljivač ovlašten podnijeti Operatoru sustava Zahtjev za privremenom obustavom isporuke električne energije ako Krajnji kupac nije ni nakon opomene podmirio Opskrbljivaču ukupne dospjele novčane obveze kao i u drugim slučajevima sukladno Pravilniku o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom. Nadležni Operator sustava je dužan povodom Zahtjeva Opskrbljivača Krajnjem kupcu privremeno obustaviti isporuku električne energije.

(2) U slučaju prestanka razloga na temelju kojeg je Krajnjem kupcu privremeno obustavljena isporuka električne energije, Opskrbljivač će uključivo, ali ne ograničavajući se na: saznanje o prestanku razloga iz ovog članka, zahtjev Krajnjeg kupca i sl., zatražiti od Operatora sustava ponovnu uspostavu isporuke električne energije Krajnjeg kupca u roku propisanom važećim Uvjetima kvalitete.

(3) Krajnji kupac se, sukladno Odluci Opskrbljivača o iznosu naknada, troškovima i cijena usluga, obvezuje Opskrbljivaču nadoknaditi troškove na ime privremene obustave i ponovne uspostave isporuke električne energije, a prema važećem Cjeniku nestandardnih usluga Operatora distribucijskog sustava.

12. TRAJANJE UGOVORA

(1) Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Krajnji kupac ima pravo na jednostrani raskid Ugovora bez nametanja dodatnih finansijskih obveza po toj osnovi.

13. RASKID UGOVORA SUKLADNO ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA

(1) Krajnji kupac potpisom Ugovora izrijekom potvrđuje da je upoznat sa svojim pravom da raskine Ugovor u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja Ugovora, bez navođenja razloga za raskid. Obrazac za jednostrani raskid objavljen je na internetskoj stranici Opskrbljivača.

14. OTKAZ UGOVORA

(1) Svaka Ugovorna strana ovlaštena je otkazati Ugovor, bez navođenja razloga, slanjem Obavijesti o otkazu (dalje: Obavijest) drugoj Ugovornoj strani, uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana računajući od dana kada druga Ugovorna strana zaprimi Obavijest. Obavijest se šalje običnom poštanskom pošiljkom ili preporučenom pošiljkom ili putem elektroničke pošte. Smatra se da je Obavijest zaprimljena od druge Ugovorne strane protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu Obavijesti putem obične poštanske pošiljke odnosno protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu Obavijesti putem preporučene pošiljke. Ako je Obavijest upućena elektroničkom poštom smatra se da je zaprimljena danom slanja Obavijesti na adresu elektroničke pošte primatelja.

(2) Smatra se da je druga Ugovorna strana zaprimila obavijest o otkazu istekom 3 (tri) dana od dana predaje poštanskom uredu ili kurirskoj službi obične

poštanske pošiljke odnosno preporučene pošiljke s obavijesti o otkazu Ugovora. Ugovor prestaje važiti u 24:00 sata zadnjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je istekao otkazni rok.

15. RASKID UGOVORA ZBOG PROMJENE VLASNIŠTVA NEKRETNINE ILI SMRTI KUPCA

(1) Sklapanjem novog ugovora o opskrbi, odnosno novog ugovora o korištenju mreže s novim vlasnikom prestaje važiti ugovor o opskrbi bivšeg vlasnika s postojećim opskrbljivačem odnosno ugovor o korištenju mreže bivšeg vlasnika s operatorom sustava. Neovisno o obvezama novog vlasnika, bivši vlasnik nekretnine ili dijela nekretnine ovlašten je postojećem opskrbljivaču dostaviti obavijest o jednostranom raskidu, odnosno otkazu ugovora o opskrbi i ugovora o korištenju mreže uz dostavu dokumentacije o promjeni vlasništva.

(2) Ugovor o opskrbi i govor o korištenju mreže u slučaju smrti fizičke koja je Krajnji kupac, prestaju važiti danom sklapanja novog ugovora o opskrbi i novog ugovora o korištenju mreže s nasljednikom te iznimno fizičkom osobom koja je u posjedu nekretnine ili dijela nekretnine (treća osoba). Ugovor o opskrbi i ugovor o korištenju mreže sklopljeni s trećom osobom, prestaju važiti danom sklapanja novog ugovora o opskrbi i novog ugovora o korištenju mreže s nasljednikom.

(3) Ako se u roku od 30 dana od dana saznanja za smrt fizičke osobe ne sklopi novi ugovor s nasljednikom ili iznimno s trećom osobom, operator sustava može, na zahtjev Opskrbljivača, privremeno obustaviti isporuku električne energije na tom obračunskom mjernom mjestu, ako se na tom obračunskom mjernom mjestu ne podmiruju uredno dospjele novčane obveze.

16. RASKID UGOVORA ZBOG KRŠENJA UGOVORNIH OBVEZA

(1) Opskrbljivač i Krajnji kupac suglasni su da u slučaju kršenja Ugovora mogu raskinuti Ugovor slanjem Obavijesti o raskidu (dalje: Obavijest) drugoj Ugovornoj strani, uz naknadni rok za ispunjenje od 8 (osam) dana od dana zaprimanja Obavijesti. Obavijest se šalje običnom poštanskom pošiljkom ili preporučenom pošiljkom ili putem elektroničke pošte. Smatra se da je Obavijest zaprimljena od druge Ugovorne strane protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu Obavijesti putem obične poštanske pošiljke odnosno protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu Obavijesti putem preporučene pošiljke. Ako je Obavijest upućena elektroničkom poštom smatra se da je zaprimljena danom slanja Obavijesti na adresu elektroničke pošte primatelja.

(2) Ugovor prestaje važiti u 24:00 sata zadnjeg dana kalendarskog mjeseca u kome je istekao naknadni rok za ispunjenje. Ako je primjenjivo, odgovornost za štetu, utvrđivanje štete i obveze naknade štete koju jedna Ugovorna strana uzrokuje drugoj Ugovornoj strani kršenjem ugovornih obveza, utvrđivat će se sukladno odredbama obveznog prava.

(3) U slučaju pružanja Opskrbljivaču neistinitih i netočnih informacija i/ili nevaljane i nevažeće i/ili krivotvorene dokumentacije koja je predstavljala osnovu za sklapanje Ugovora o opskrbi, prestaje važiti Ugovor s postojećim Opskrbljivačem, a o čemu se Krajnjeg kupca obavještava pisanim putem.

17. RASKID UGOVORA ZBOG PROMJENE OPSKRBLJIVAČA

(1) Krajnji kupac ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor ako želi sklopiti Ugovor o opskrbi s

drugim opskrbljivačem, sukladno PPOA i drugim primjenjivim propisima.

(2) Opskrbljivač je dužan u roku od 4 (četiri) tjedana nakon što je nastupila promjena opskrbljivača izdati Krajnjem kupcu konačni obračun električne energije pod uvjetom da je obračunske podatke prethodno zaprimio od Operatora sustava.

(3) U slučaju jednostranog raskida Ugovora zbog promjene opskrbljivača, Ugovor prestaje važiti u 24:00 sata zadnjeg dana kalendarskog mjeseca koji prethodi mjesecu primjene novog Ugovora s novim opskrbljivačem.

18. RASKID UGOVORA U SLUČAJU POVEĆANJA DIJELA CIJENE ELEKTRIČNE ENERGIJE KOJI SE SLOBODNO UGOVARA ILI PRUŽANJA NEPOVOLJNIJIH UVJETA OPSKRBE

(1) Krajnji kupac može raskinuti Ugovor u slučaju povećanja dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara ili pružanja nepovoljnijih uvjeta opskrbe, a sukladno odredbama iz točke 22. (6) ovih Uvjeta.

19. RASKID UGOVORA U SLUČAJU PRESTANKA VAŽENJA UGOVORA O PRIVREMENOM PRIJENOSU PRAVA I OBVEZA IZ UGOVORA O KORIŠTENJU MREŽE

Ugovor o opskrbi sklopljen po zahtjevu treće osobe prestaje važiti s danom prestanka važenja ugovora o privremenom prijenosu prava i obveza iz ugovora o korištenju mreže.

Prenositelj prava i obveza iz ugovora o korištenju mreže (npr. vlasnik nekretnine) dužan je Opskrbljivača bez odgađanja obavijestiti o prestanku važenja ugovora o privremenom prijenosu prava i obveza iz ugovora o korištenju mreže te podnijeti zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom. U suprotnom će Operator sustava uputiti obavijest Krajnjem kupcu o mogućnosti privremene obustave isporuke električne energije na tom obračunskom mjernom mjestu, ako ne pokrene postupak sklapanja novog ugovora.

20. RASKID UGOVORA S PRIVREMENOM OBUSTAVOM ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE NA ZAHTJEV KRAJNJEG KUPCA

(1) Krajnji kupac ima pravo, a po ostvarenju tehničkih preduvjeta od strane Operatora sustava, Opskrbljivaču podnijeti zahtjev za raskid Ugovora o opskrbi zajedno s privremenom obustavom isporuke električne energije na svom obračunskom mjernom mjestu najmanje 15 dana prije datuma za koji su zatraženi raskid ugovora i privremena obustava isporuke električne energije. S datumom razgraničenja potrošnje prestaje važiti Ugovor te se Krajnjem kupcu dostavlja završni obračun u roku od 30 dana od dana privremene obustave isporuke električne energije.

(2) Zahtjev se podnosi na obrascu objavljenom na internetskim stranicama Opskrbljivača.

21. PODNOŠENJE PRIGOVORA I RJEŠAVANJE SPOROVA

(1) Krajnji kupac je ovlašten bilo koji prigovor vezan uz Opskrbljivačevo pružanje usluga ugovorenih sklopljenim Ugovorom, uključujući prigovor na račun, dostaviti Opskrbljivaču poštom na adresu: Ulica grada Vukovara 37 ili elektroničkom poštom na adresu elektroničke pošte: hepi@hep.hr.

(2) Prigovor mora sadržavati sve podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Krajnjeg kupca i Ugovora, obrazloženje razloga za prigovor, dokumentaciju i druge dokaze na kojima Krajnji kupac temelji svoj prigovor. Opskrbljivač će odlučiti o prigovoru najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana

primitka urednog prigovora koji sadrži sve podatke za odlučivanje. Ako Krajnji kupac naknadno dostavi pojedine podatke potrebne za rješavanje prigovora, rok od 15 (petnaest) dana se računa od dana dostave posljednjeg podatka Opskrbljivaču. Podnošenje prigovora ne zadržava dospelost bilo koje novčane obveze Krajnjeg kupca prema Opskrbljivaču.

(3) O prigovoru, načinu njegova podnošenja, rokovima za odlučivanje i ostalim pravima vezanim za ostvarivanje prava na zaštitu svojih osobnih podataka, Krajnji kupac može se upoznati u Izjavi o zaštiti osobnih podataka koja je sastavni dio Ugovora, dostupnoj na internetskoj stranici Opskrbljivača.

(4) Kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji Krajnji kupac upućuje Opskrbljivaču, Opskrbljivač će u odgovoru na pisani prigovor dati Krajnjem kupcu obavijest o nadležnim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova na način definiran Ugovorom.

(5) Sporove koji bi proizašli iz Ugovora, Opskrbljivač i Krajnji kupac nastojat će riješiti sporazumno. U slučaju nemogućnosti sporazumnog rješenja spora, spor će se riješiti kod stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

22. CIJENE ELEKTRIČNE ENERGIJE

(1) Uvid u cijene električne energije i druge primjenjive naknade, informacije o potrošnji i troškovima, kao i sve druge obavijesti i informacije koje je Opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje Krajnjem kupcu sukladno Zakonu o tržištu električne energije i važećim podzakonskim aktima, Krajnjem kupcu su dostupne na internetskoj stranici Opskrbljivača. Uvid u cijene električne energije i druge primjenjive naknade, informacije o potrošnji i troškovima Krajnjem kupcu dostupni su i putem internetske aplikacije Moj Hepi račun i putem mobilne aplikacije m-hepi nakon izvršenog postupka registracije.

(2) Opskrbljivač je ovlašten mijenjati tarifne elemente i cijene električne energije iz Cjenika. 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 Krajnji kupac ima pravo na raskid Ugovora.

(3) O promjeni cijena Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Krajnjeg kupca najkasnije 30 (trideset) dana prije stupanja na snagu istih. Uz objavu promijenjenih cijena na internetskoj stranici Opskrbljivača dodatno će biti istaknuta pisana obavijest o predmetnoj promjeni, uključujući i davanje obavijesti o pravu Krajnjeg kupca na raskid Ugovora. Opskrbljivač će u obavijesti o pravu na raskid Ugovora Krajnjeg kupca upozoriti na posljedice raskida. Opskrbljivač može Krajnjeg kupca o predstojećoj promjeni cijene i pravu na raskid Ugovora, pored isticanja pisane obavijesti na internetskoj stranici Opskrbljivača, dodatno obavijestiti i pojedinačnim slanjem obavijesti pisanim putem odnosno isticanjem obavijesti o predstojećoj promjeni na računu.

(4) Smatra se da je obavijest o promjeni cijena Krajnji kupac zaprimio danom objave novih cijena na internetskoj stranici Opskrbljivača.

(5) Ako Krajnji kupac ne prihvati nove cijene u slučaju povećanja, može slobodno i bez naknade raskinuti Ugovor.

(6) Ako se Krajnji kupac ne slaže s novim cijenama električne energije, dužan je pisanim putem u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka Obavijesti o promjeni cijena dostaviti Opskrbljivaču Obavijest o raskidu Ugovora. Ugovor se raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio pisanu obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora, pod uvjetom da je takva obavijest zaprimljena kod Opskrbljivača najkasnije do 15. mjesecu. Ako je Opskrbljivač zaprimio obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora nakon 15. u mjesecu Ugovor se raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora. U slučaju raskida Ugovora od strane Krajnjeg kupca temeljem ovog članka, Opskrbljivač će svu električnu energiju isporučenu Krajnjem kupcu do nastupa raskida Ugovora obračunati prema cijenama koje su bile važeće prije stupanja na snagu predložene izmjene cijena električne energije.

(7) Ako Opskrbljivač ne zaprimi pisanu Obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora, sukladno rokovima iz stavka 6. ovog članka, smatrat će se da je Krajnji kupac suglasan s izmjenama. Od dana primjene novih cijena, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu obračunavati isporučenu električnu energiju po novim cijenama.

23. PREUZIMANJE ELEKTRIČNE ENERGIJE OD KRAJNJEG KUPCA

(1) Ova točka Uvjeta odnosi se na Krajnjeg kupca s proizvodnim postrojenjem kategorije kućanstvo čiji Ugovor o opskrbi sadrži i odredbe o preuzimanju viškova proizvedene električne energije od strane Krajnjeg kupca. Na navedenog Krajnjeg kupca primjenjuju se sve ostale odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača, osim ako ovim člankom nije drugačije određeno.

(2) Krajnji kupac s proizvodnim postrojenjem ima status korisnika postrojenja za samoopskrbu. Svaki Krajnji kupac kategorije kućanstvo koji je, sukladno odredbama ZOIEIVUK (NN 138/21), postao Kupac s vlastitom proizvodnjom, smatra se korisnikom postrojenja za samoopskrbu, a sukladno odredbama Zakona o izmjenama i dopunama ZOIEIVUK-a (NN 83/2023).

(3) Korisnik postrojenja za samoopskrbu je Krajnji kupac električne energije kategorije kućanstvo koji unutar svojih instalacija ima priključeno postrojenje za samoopskrbu električnom energijom iz obnovljivih izvora energije ili visokoučinkovite kogeneracije, čije viškove električne energije unutar obračunskog razdoblja može preuzeti Opskrbljivač. Samoopskrba električnom energijom podrazumijeva zadovoljavanje vlastitih potreba za električnom energijom iz elektroenergetskog postrojenja spojenog unutar svojih instalacija.

(4) Opskrbljivač se obvezuje preuzimati višak proizvedene električne energije koju u elektroenergetsku mrežu preda Krajnji kupac na mjestu preuzimanja iz postrojenja za samoopskrbu sve dok su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti: dok ZOIE propisuje ovu obvezu Opskrbljivača i dok Krajnji kupac zadovoljava kumulativno sve uvjete iz članka 51. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji (NN 83/2023 dalje kao: ZOIE) i uvjete iz ovog članka.

(5) Krajnji kupac je dužan na zahtjev Opskrbljivača dostaviti i druge podatke o Postrojenju za samoopskrbu koje se nalazi na Mjestu preuzimanja, te dokaze o ispunjavanju uvjeta iz ovog članka. U slučaju promjene instalirane i/ili priključne snage za vrijeme trajanja Ugovora, Krajnji kupac je dužan dostaviti Opskrbljivaču Obavijest o mogućnosti priključenja kućanstva s vlastitom proizvodnjom.

(6) U slučajevima, ako nakon potpisivanja Ugovora i tijekom njegove primjene dođe do promjena u zakonodavstvu kojima se mijenjaju uvjeti za ili način proizvodnje i/ili prodaje električne energije i/ili obveze preuzimanja viškova od strane opskrbljivača, ili dođe do promjene uvjeta na tržištu električnom energijom, Opskrbljivač je ovlašten tražiti od Krajnjeg kupca izmjenu odredbi ugovora radi prilagodbe novim propisima odnosno promijenjenim uvjetima na tržištu.

(7) Obveza Opskrbljivača da preuzima viškove električne energije proizvedene iz Postrojenja za samoopskrbu na Mjestu preuzimanja prestat će prije prestanka Ugovora u sljedećim slučajevima:

a) ako prestane biti ispunjen bilo koji od uvjeta navedenih u članku 51. ZOIE i uvjeta iz ovog članka ili

b) ako važeći propisi prestanu propisivati obvezu Opskrbljivača da otkupljuje viškove električne energije od Krajnjeg kupca kao korisnika postrojenja za samoopskrbu ili

c) ako u roku od 1 (jednog) mjeseca od trenutka kada je Opskrbljivač postavio zahtjev Krajnjem kupcu za izmjenom Ugovora, pregovori ne započnu ili ne rezultiraju izmjenama Ugovora kojima bi se Ugovor prilagodio promijenjenom zakonodavstvu odnosno tržišnim uvjetima, istekom tog roka automatski prestaje obveza Opskrbljivača na preuzimanje viškova električne energije proizvedene iz Postrojenja za samoopskrbu sukladno Ugovoru.

(8) Krajnji kupac je o nastupu slučaja iz stavka 7. a) ovog članka obavezan bez odgađanja obavijestiti Opskrbljivača pisanim putem, u protivnom će biti dužan nadoknaditi Opskrbljivaču cjelokupnu štetu koja joj nastane kao posljedica prestanka ispunjavanja uvjeta iz članka 51. ZOIE i uvjeta iz ovog članka.

(9) Obveza Opskrbljivača na preuzimanje viškova proizvedene električne energije iz Postrojenja za samoopskrbu automatski prestaje sa danom kada je prestao biti ispunjen bilo koji uvjet odnosno jamstvo iz članka 51. ZOIE ili uvjet iz ovog članka.

(10) U slučaju nastupa događaja iz stavka 7. b) ovog članka obveza Opskrbljivača na preuzimanje viškova električne energije proizvedene iz tog postrojenja automatski prestaje danom stupanja na snagu izmjene propisa kojima se više ne propisuje obveza Opskrbljivača da preuzima viškove električne energije od Krajnjih kupaca korisnika postrojenja za samoopskrbu, odnosno na drugi dan koji je izričekom određen u izmijenjenom propisu, pod uvjetom da Opskrbljivač nije odlučio drugačije i o tome obavijestio Krajnjeg kupca prije stupanja na snagu izmijenjenog propisa.

(11) Električnu energiju koju Opskrbljivač preuzima temeljem Ugovora, Krajnji kupac predaje u elektroenergetsku mrežu sukladno Ugovoru o korištenju mreže kojeg je sklopio s Operatorom sustava. Pravo vlasništva predane električne energije i rizik s Krajnjeg kupca na Opskrbljivača prelazi kada Krajnji kupac preda električnu energiju u elektroenergetsku mrežu na Mjestu preuzimanja.

(12) Količina električne energije koju je Krajnji kupac stvarno predao Opskrbljivaču na Mjestu

preuzimanja temeljem Ugovora utvrđuje se mjernim uređajima na Mjestu preuzimanja i očitavanju koje će se obavljati sukladno Ugovoru o korištenju mreže kojeg je Krajnji kupac sklopio s Operatorom mreže. Predana električna energija na Mjestu preuzimanja obračunava se mjesečno, sukladno očitavanju Operatora sustava.

(13) Ako je u obračunskom razdoblju tijekom primjene više odnosno niže dnevne tarife proizvodnja Krajnjeg kupca korisnika postrojenja za samoopskrbu veća od njegove potrošnje, potrošnja tijekom primjene više odnosno niže dnevne tarife na temelju koje se obračunava naknada za korištenje mreže jednaka je nuli.

(14) Prilikom obračuna potrošnje električne energije, kao i naknade za korištenje mreže te naknade za obnovljive izvore energije i visokoučinkovitu kogeneraciju, korisnika postrojenja za samoopskrbu iz stavka 1. ovoga članka, uzima se u obzir količina električne energije koja predstavlja razliku između preuzete i isporučene električne energije u pojedinoj tarifi. Ako je na kraju obračunskog razdoblja količina radne energije predana u mrežu u pojedinoj tarifi veća od preuzete, taj višak predane električne energije Opskrbljivač će preuzeti po načinu obračuna kako slijedi:

Za bijeli tarifni model:

$$CiVT = 0,8 * CpVT,$$

$$CiNT = 0,8 * CpNT,$$

Za plavi tarifni model:

$$CiJT = 0,8 * CpJT$$

gdje je:

- CpVT = cijena ukupne električne energije preuzete iz mreže od strane Krajnjeg kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja više dnevne tarife, izražena u EUR/kWh

- CpNT = cijena ukupne električne energije preuzete iz mreže od strane Krajnjeg kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja niže dnevne tarife, izražena u EUR/kWh

- CpJT = cijena ukupne električne energije preuzete iz mreže od strane Krajnjeg kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja jedinstvene tarife, izražena u EUR/kWh

- CiVT = cijena ukupne električne energije predane u mrežu od strane Postrojenja za samoopskrbu u vlasništvu Krajnjeg kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja više dnevne tarife, izražena u EUR/kWh

- CiNT = cijena ukupne električne energije predane u mrežu od strane Postrojenja za samoopskrbu u vlasništvu Krajnjeg kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja niže dnevne tarife, izražena u EUR/kWh

- CiJT = cijena ukupne električne energije predane u mrežu odstrane Postrojenja za samoopskrbu u vlasništvu Krajnjeg kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja jedinstvene tarife, izražena u EUR/kWh.

(15) Vrijednost preuzetih viškova predane električne energije Opskrbljivač će evidentirati kao preplatu kojom će se izvršiti prijebor potraživanja Krajnjeg kupca prema Opskrbljivaču s potraživanjem Opskrbljivača prema Krajnjem kupcu. Preostale vrijednosti preuzetih viškova proizvedene električne energije mogu se Krajnjem kupcu isplatiti, pod uvjetom da Krajnji kupac, za preostali iznos viškova, izda račun Opskrbljivaču, a koji sadrži podatke propisane pozitivnim propisima RH koji uređuju izdavanje i sadržaj računa.

(16) Sukladno važećim propisima RH, Krajnji kupac

korisnik postrojenja za samoopskrbu obvezuje se izvršiti upis u Registar poreznih obveznika.

(17) Opskrbljivač je dužan najkasnije do 31. siječnja tekuće godine izvršiti provjeru isporučene električne energije iz prethodne kalendarske godine u mrežu u odnosu na preuzetu električnu energiju iz mreže iz prethodne kalendarske godine.

(18) Ako Opskrbljivač utvrdi da je korisnik postrojenja za samoopskrbu u prethodnoj kalendarskoj godini u mrežu isporučio više električne energije nego je preuzeo iz mreže, o razlici između isporučene i preuzete električne energije dužan je obavijestiti korisnika postrojenja za samoopskrbu do 28. veljače tekuće kalendarske godine. Navedena obavijest Krajnjem kupcu će biti dostupna na računu.

(19) U slučaju promjene uvjeta i/ili cijene otkupa po kojoj Opskrbljivač preuzima električnu energiju od Krajnjeg kupca, na istovjetan način se primjenjuje točka 22. ovih Uvjeta opskrbljivača pod nazivom Cijene električne energije, odnosno propisani postupak i rokovi obavještanja o svakoj promjeni uvjeta Ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca uključuju i promjenu cijene i/ili uvjeta otkupa.

24. OSTALE ODREDBE

(1) Opskrbljivač je ovlašten, sukladno primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka, prikupljati, obrađivati i koristiti osobne podatke Krajnjeg kupca pribavljene u Ugovoru ili tijekom izvršavanja Ugovora (uključujući ime i prezime Krajnjeg kupca, adresu(e), brojeve telefona i mobitela, elektroničke pošte i sl.) u svrhu izvršavanja Ugovora i u svrhe opisane u Izjavi.

(2) Opskrbljivač je ovlašten poštom, telefonskim pozivom, elektroničkom poštom, porukom na mobilnom uređaju, obavještavati Krajnjeg kupca o informacijama, opomenama i drugim obavijestima vezano za Ugovor, koristeći kontakt podatke koje je Krajnji kupac dostavio Opskrbljivaču u Ugovoru ili naknadno na odgovarajući način (telefonskim putem, slanjem elektroničke pošte, poštom). Opskrbljivač je ovlašten snimati i pohraniti sve pozive Krajnjeg kupca na telefonsku liniju Opskrbljivača namijenjenu Krajnjim kupcima. U slučaju komunikacije putem telefonske linije Opskrbljivača namijenjene krajnjim kupcima, Opskrbljivač je ovlašten zatražiti od Krajnjeg kupca identifikacijske podatke i provjeriti iste na zakonit način s ciljem utvrđivanja identiteta Krajnjeg kupca. Propust Krajnjeg kupca da pruži takve podatke ili davanje netočnih i/ili nepotpunih podataka ovlašćuje Opskrbljivača da odbije zahtjev Krajnjeg kupca. Opskrbljivač je ovlašten koristiti snimke telefonske linije Opskrbljivača namijenjene Krajnjim kupcima isključivo za izvršavanje prava i obveza iz Ugovora.

(3) Krajnji kupac ovlašćuje Opskrbljivača da za cijelo vrijeme trajanja Ugovora može od nadležnog Operatora sustava bez ograničenja pribavljati, obrađivati i koristiti sve podatke i informacije koje se odnose na Krajnjeg kupca i na Obračunska mjerna mjesta koja su predmet Ugovora, te ih koristiti u svrhu izvršavanja Ugovora.

(4) Odluka Opskrbljivača iz čl. 2 stavka 2. točke t) ovih Uvjeta opskrbljivača dostupna je na internetskoj stranici Opskrbljivača. Opskrbljivač će o eventualnoj promjeni iznosa naknada i troškova koje samostalno određuje, obavijestiti Krajnjeg kupca najkasnije 15 (petnaest) dana prije stupanja na snagu istih pisanim putem i/ili na prethodnom računu te putem internetske stranice Opskrbljivača. Promjena troškova, naknada i davanja koji nisu uključeni u cijenu električne energije ne predstavljaju promjenu

cijene električne energije radi koje Krajnji kupac ima pravo na raskid Ugovora.

(5) Obavijesti i informacije koje je Opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje Krajnjem kupcu sukladno važećim zakonskim i podzakonskim aktima, Krajnjem kupcu su dostupne na Internetskoj stranici Opskrbljivača i/ili putem internetske aplikacije Moj Hepi račun ili mobilne aplikacije m-hepi odnosno na računu. Smatra se da je Krajnji kupac takvu obavijest odnosno informaciju zaprimio danom objave na internetskoj stranici Opskrbljivača. Predmetne informacije također su Krajnjem kupcu dostupne putem besplatnog telefona 0800-5255 te putem adrese elektroničke pošte: hepi@hep.hr.

25. IZMJENE I DOPUNE UVJETA OPSKRBLJIVAČA

(1) O izmjenama i dopunama ovih Uvjeta opskrbljivača, Opskrbljivač je obavezan putem internetske stranice obavijestiti Krajnjeg kupca najkasnije 30 (trideset) dana prije stupanja na snagu istih. Uz objavu izmjena i dopuna ovih Uvjeta opskrbljivača na internetskoj stranici Opskrbljivača dodatno će biti istaknuta pisana obavijest s opisom predstojećih izmjena i dopuna, uključujući i davanje obavijesti o pravu Krajnjeg kupca na raskid Ugovora i posljedicama raskida Ugovora. Opskrbljivač može Krajnjeg kupca o predstojećim izmjenama i dopunama Uvjeta opskrbljivača i pravo na raskid Ugovora, pored isticanja pisane obavijesti na internetskoj stranici Opskrbljivača, dodatno obavijestiti i pojedinačno pisanim putem odnosno isticanjem obavijesti na računu.

(2) Smatra se da je Krajnji kupac obaviješten o izmjenama i dopunama ovih Uvjeta opskrbljivača danom objave izmjena i dopuna ovih Uvjeta opskrbljivača na internetskoj stranici Opskrbljivača, neovisno o danu slanja dodatnih obavijesti navedenih u stavku 1. ovog članka.

(3) Ako Krajnji kupac ne prihvati izmjene i dopune Uvjeta opskrbljivača, Krajnji kupac može slobodno i bez naknade raskinuti Ugovor.

(4) U slučaju da se Krajnji kupac s izmjenama i dopunama ne slaže, može pisanim putem, u roku od 15 (petnaest) dana od dana objave predloženih izmjena i dopuna na internetskoj stranici Opskrbljivača, raskinuti Ugovor putem Obavijesti o raskidu dostavljene Opskrbljivaču. Ugovor se u tom slučaju raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio pisanu obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora, pod uvjetom da je takva obavijest zaprimljena kod Opskrbljivača najkasnije do 15. dana prije isteka kalendarskog mjeseca. Ako je Opskrbljivač zaprimio obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora nakon 15. dana u mjesecu, Ugovor se raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora.

(5) Ako Opskrbljivač ne zaprimi pisanu obavijest Krajnjeg kupca o raskidu, sukladno rokovima iz stavka 4. ovog članka, smatra se da je Krajnji kupac suglasan s izmjenama i dopunama Uvjeta opskrbljivača.

26. ZAVRŠNE ODREDBE

(1) Ovi Uvjeti opskrbljivača objavljeni su na internetskoj stranici Opskrbljivača dana 28. veljače 2024., a stupaju na snagu dana 1. travnja 2024.

(2) Stupanjem na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača prestaju vrijediti Uvjeti opskrbljivača od 28. veljače 2023.

Direktor: Davor Guttert, dipl. oec.