

Sve što trebate znati o uvjetima pod kojima Vas opskrbljujemo električnom energijom *ili* *preuzimamo električnu energiju od Vas*

Uvjeti Opskrbljivača za opskrbu električnom energijom i za
preuzimanje električne energije od krajnjih kupaca
kategorije kućanstvo

Dobrodošli!

Drago nam je što ste s nama.

Mi smo Vaš opskrbljivač i brinemo da Vaše kućanstvo uvijek ima potrebnu električnu energiju.

Ovi Uvjeti uređuju odnos između Vas i nas – jasno opisuju kako ćemo Vam isporučivati električnu energiju, kako ćete je koristiti te koja su prava i obveze koje zajednički poštujemo.

Vrijede za sva kućanstva koja s nama imaju sklopljen Ugovor o opskrbi električnom energijom.

U našem odnosu vrijede svi važeći zakoni i propisi Republike Hrvatske koji su na snazi u trenutku sklapanja našeg Ugovora, kao i svi oni koji će tek biti doneseni.

Ovi Uvjeti se odnose na sve postojeće i buduće ugovore koje sklopite s nama.

Naša internetska stranica je:
hepi.hep.hr

Besplatno nas nazovite na:
0800 5255
radnim danom od 8 do 16 sati.

Pošaljite nam upit na:
hepi@hep.hr

A sada pažljivo pročitajte ove Uvjete, kako biste u potpunosti razumjeli svoja prava i obveze.

Tu smo Vam izdvojili glavna poglavlja i sve članke ovih Uvjeta.

I. Osnovne informacije prije ugovaranja električne energije	1
1. Uvod: Vaša uloga, naša uloga i pravila suradnje.....	1
2. Najvažniji pojmovi.....	2
3. Što morate znati o ovim Uvjetima?	4
II. Sve o našem Ugovoru.....	5
4. Kako sklopiti Ugovor s nama i što on uključuje?.....	5
5. Kako sklopiti Ugovor s nama ako ste novi vlasnik prostora ili Ugovor želite sklopiti kao treća strana?	6
6. Kako možete promijeniti osobne podatke?	7
7. Kada Vam se može obustaviti isporuka električne energije?.....	8
8. Kako se raskida Ugovor sukladno Zakonu o zaštiti potrošača?	8
9. Kako se raskida Ugovor ako se promijeni vlasnik nekretnine ili vlasnik premine?	9
10. Kako se raskida Ugovor ako se krše ugovorne obveze?	9
11. Kako se raskida Ugovor ako želite promijeniti opskrbljivača?	10
12. Kako se raskida Ugovor ako mi povećamo cijene električne energije koje slobodno ugovaramo ili Vam pružimo nepovoljnije uvjete opskrbe?	10
13. Kako se raskida Ugovor ako prestane vrijediti Ugovor o privremenom prijenosu prava i obveza iz Ugovora o korištenju mreže?	11
14. Kako se raskida Ugovor s privremenom obustavom isporuke električne energije?	11
15. Kako se otkazuje Ugovor?.....	12
16. Kvaliteta usluge	12
III. Sve o računu i cijenama	14
17. Koje su cijene i kako se radi obračun?	14
18. Što trebate znati o računu?	15
19. Što trebate znati o plaćanju računa?	16
20. O promjenama cijena	17
21. Što napraviti ako želite promijeniti tarifni model?	18
IV. Što morate znati ako od Vas preuzimamo viškove električne energije	19
V. Sve o našoj međusobnoj komunikaciji.....	23
22. Kako podnijeti prigovor i riješiti spor?	23
23. Kako ćemo Vam slati obavijesti?	24
24. O Vašim podacima i kada ćemo Vas kontaktirati?	24

U tekstu se nalazi niz kratica.
Radi lakšeg snalaženja, izdvojili smo ih ovdje.

Kućanstva koja koriste električnu energiju	(u tekstu: Vi)
HEP-Opskrba d.o.o.	(u tekstu: Mi)
Operator sustava	(u tekstu: HEP ODS)
Zakon o tržištu električne energije	(u tekstu: ZOTEE)
Zakon o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji	(u tekstu: ZOIEiVUK)
Pravilnik o Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom	(u tekstu: Opći uvjeti)
Pravila o promjeni opskrbljivača i agregatora	(u tekstu: PPOA)
Pravilnik o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom	(u tekstu: Uvjeti kvalitete)
Zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom	(U tekstu: Zahtjev)
Potvrda o prihvatanju zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom	(u tekstu: Potvrda)
Izjava o zaštiti osobnih podataka	(u tekstu: Izjava)
Ugovor o opskrbi električnom energijom	(u tekstu: Ugovor)

I. Osnovne informacije prije ugovaranja električne energije

Zašto je ovo bitno?

Ovdje saznajete tko Vam isporučuje električnu energiju, što točno radimo za Vas i koje su Vaše ključne obveze.

Ovi Uvjeti vrijede za sve naše ugovore – sadašnje i buduće – pa je važno da ih razumijete prije nego što ih prihvatite.

U tekstu ćete pronaći i objašnjenja pojmova koji se često koriste, kako biste točno znali što plaćate, kome se obratiti i koja su Vaša prava. Također, jasno navodimo što se događa ako dođe do promjena Uvjeta – i što Vi možete tada poduzeti.

Ako nađete na nepoznat izraz, potražite ga u odjeljku “Najvažniji pojmovi”.

Koje sve članke možete naći u ovom dijelu?

1. Uvod: Vaša uloga, naša uloga i pravila suradnje
2. Najvažniji pojmovi
3. Što morate znati o ovim Uvjetima?

1. Uvod: Vaša uloga, naša uloga i pravila suradnje

Vrijeme čitanja:

0 minuta 58 sekundi

.....

Što ste obvezni Vi kao naš kupac?

Vi ste obvezni: **(1)** Preuzimati i koristiti električnu energiju isključivo za svoje kućanstvo (*ne za posao ili tvrtku*); **(2)** Redovito i na vrijeme plaćati račune za potrošenu energiju; **(3)** Poštovati ostala pravila iz Ugovora i hrvatskih zakona.

Što radimo mi kao Vaš opskrbljivač električnom energijom?

(1) Prodajemo Vam električnu energiju; **(2)** Preuzimamo od Vas viškove električne energije (*ako imate vlastito postrojenje za proizvodnju el. energije*); **(3)** Preuzimamo podatke o količini energije koju ste potrošili i/ili proizveli od HEP ODS-a; **(4)** Obračunavamo potrošenu i preuzetu električnu energiju; **(5)** Izdajemo račune za potrošenu energiju; **(6)** Naplaćujemo iznose s računa; **(7)** Naplaćujemo naknade za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i kogeneracije.

A osim ovih glavnih, tu su i ostale obveze određene Ugovorom i zakonima Republike Hrvatske.

Važno je da znate: Ako dođe do problema zbog izvanrednih događaja (*poput velikih prirodnih nepogoda i drugih neočekivanih situacija koje su navedene kao "viša sila" u članku 43. Zakona o energiji*), mi nismo odgovorni za eventualnu štetu koju zbog toga imaju drugi sudionici u sustavu ili Vi kao krajnji korisnici.

Kako ćemo surađivati?

Kako bismo sklopili Ugovor o opskrbi električnom energijom, prvo ste obvezni predati Zahtjev. Kad potpišete Zahtjev, potvrđujete da ste pročitali i razumjeli naše Uvjete. Oni su sastavni dio našeg Ugovora s Vama, a pročitati ih možete i na našoj internetskoj stranici.

2. Najvažniji pojmovi

Vrijeme čitanja:

4 minute 40 sekundi

Što ako u tekstu ne piše što znače pojmovi koje spominjemo?

Ako u tekstu ne piše posebno što znače, onda ti pojmovi imaju isto značenje kao u ovim zakonima i službenim propisima Republike Hrvatske: **(1)** ZOTEE (*oznaka NN br. 111/2021 i kasnije promjene*); **(2)** Zakon o energiji (*NN br. 120/12, 14/14, 102/15, i kasnije promjene*); **(3)** ZOIEiVUK (*NN br. 138/21 i kasnije promjene*); **(4)** Pravilnik o Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (*NN br. 100/22 i kasnije promjene*); **(5)** PPOA (*NN br. 84/2022 i kasnije promjene*); **(6)** Uvjeti kvalitete (*NN br. 84/2022 i kasnije promjene*).

Što ako se navedeni zakoni i pravilnici promijene?

Ako se navedeni zakoni i pravilnici u budućnosti promijene ili se donesu novi, odmah će vrijediti i za naš Ugovor. Ako se dogodi neka promjena u zakonima ili pravilima koja može utjecati na naš Ugovor, na vrijeme ćemo objaviti na našoj internetskoj stranici.

Tko je “Krajnji kupac”?

Krajnji kupac je osoba koja kupuje električnu energiju za korištenje u svom kućanstvu. To znači da električnu energiju koristi samo za potrebe svog doma, a ne za posao ili neku profesionalnu djelatnost.

Tko još može biti krajnji kupac?

Krajnji kupac može biti i osoba koja ima postrojenje za proizvodnju električne energije (*npr. sunčanu elektranu*) pod uvjetom da to obračunsko mjesto pripada kategoriji kućanstva za dio koji se odnosi na kupnju i prodaju električne energije. Krajnji kupac može biti i treća osoba koja zatraži sklapanje Ugovora za opskrbu električnom energijom. U tom slučaju, ta osoba može podnijeti Zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi zajedno sa Zahtjevom za privremeni prijenos prava i obveze iz Ugovora o korištenju mreže (*npr. najmoprimac, zakupoprimac i sl.*).

Tko je “Opskrbljivač”?

Opskrbljivač je društvo HEP-Opskrba d.o.o. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 37, OIB: 63073332379.

Tko je “Operator sustava”?

Operator sustava (*HEP-ODS*) je društvo koje je odgovorno za distribuciju (*dostavu*) električne energije do Vašeg doma.

Od čega se sastoji Ugovor?

Ugovor o opskrbi električnom energijom sastoji se od sljedećih dokumenata: **(1)** Zahtjeva za sklapanje Ugovora o opskrbi električnom energijom; **(2)** Ovih Uvjeta opskrbljivača; **(3)** Cjenika; **(4)** Potvrde o prihvatanju Zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom; **(5)** Izjave o zaštiti osobnih podataka.

Što je “Obračunsko mjerno mjesto”?

Obračunsko mjerno mjesto je mjesto na kojem se nalazi brojilo i druga oprema za mjerenje. Na tom mjestu mjeri se koliko ste električne energije potrošili ili predali u mrežu, kako bismo Vam mogli izdati račun.

Što je “Obračunsko razdoblje”?

Obračunsko razdoblje je vrijeme za koje Vam računamo koliko ste električne energije potrošili ili predali u mrežu. To može biti jedan mjesec ili pola godine.

Što je “Obračunski podatak opskrbe”?

Obračunski podatak opskrbe je informacija koju dobivamo od HEP ODS-a. Na temelju te informacije izračunavamo koliko ste električne energije potrošili.

Što je “Obračunski podatak kupaca s proizvodnim postrojenjem”?

Obračunski podatak kupaca s proizvodnim postrojenjem je informacija koju također dobivamo od HEP ODS-a. Ovaj podatak koristimo za izračun koliko ste električne energije potrošili, ali i koliko ste proizveli (*npr. ako imate sunčanu elektranu*).

Što je “Jedinstveni račun”?

Jedinstveni račun je račun koji Vam šaljemo mi kao Opskrbljivač.

Što se nalazi na jedinstvenom računu?

Na njemu su zajedno prikazani: **(1)** Troškovi za električnu energiju koju ste potrošili; **(2)** Naknada za korištenje prijenosne mreže; **(3)** Naknada za korištenje distribucijske mreže; **(4)** Opskrbna naknada; **(5)** Druge naknade koje su određene posebnim propisima.

Gdje možete pronaći iznos opskrbne naknade?

Iznos opskrbne naknade možete pronaći u našoj Odluci koja je objavljena na našoj internetskoj stranici.

Što je "Obavijest kupcu" i kako Vam ju šaljemo?

Obavijest kupcu je obavijest koju Vam mi šaljemo kako bi Vam javili važne informacije.

Obavijest Vam šaljemo na neki od sljedećih načina: **(1)** Objavom na našoj internetskoj stranici; **(2)** Na poledini računa za električnu energiju; **(3)** Putem elektroničke pošte ili SMS poruke; **(4)** Običnom poštom; **(5)** Putem naše internetske aplikacije "Moj Hepi račun"; **(6)** Putem naše mobilne aplikacije "m-hepi"; **(7)** Na neki drugi prikladan način.

Koja je naša internetska stranica?

Naša internetska stranica je: hepi.hep.hr

Koja je naša adresa elektroničke pošte?

Naša adresa elektroničke pošte je: hepi@hep.hr

Koja je internetska stranica HEP ODS-a?

Internetska stranica HEP ODS-a je: www.hep.hr/ods/

Što je "Opskrbna naknada" i što ona pokriva?

Opskrbna naknada je mjesečni trošak koji pokriva sljedeće troškove: **(1)** Prikupljanje i obradu podataka o Vašoj potrošnji električne energije; **(2)** Izračunavanje posebnih naknada koje su određene zakonom; **(3)** Slanje računa za električnu energiju; **(4)** Izdavanje kopija računa (*osim ako niste dobili originalni račun i odmah nas o tome obavijestili*); **(5)** Slanje važnih obavijesti i informacija; **(6)** Pristup Vašim podacima putem interneta (*aplikacija "Moj Hepi račun"*) ili mobilne aplikacije (*"m-hepi"*); **(7)** Pristup informacijama putem našeg besplatnog telefonskog broja.

Gdje možete vidjeti kolika je visina opskrbne naknade i čime je određena?

Visina opskrbne naknade određena je posebnom Odlukom koju možete pronaći na našoj internetskoj stranici.

Važno je da znate: Opskrbna naknada nije isto što i naknada za izdavanje računa. Naknadu za izdavanje računa nije dopušteno naplaćivati prema Zakonu o zaštiti potrošača.

Što je "Račun"?

Račun je obračunski dokument koji se izdaje na temelju potrošnje električne energije dostavljene od strane HEP ODS-a.

Što znači "Pisanim putem"?

Pisanim putem znači da možemo komunicirati običnom poštom, preporučenom poštom, elektroničkom poštom, elektroničkom poštom s priloženim PDF dokumentom, preko internetske aplikacije "Moj Hepi račun", preko mobilne aplikacije "m-hepi" ili SMS porukom.

Što je "Kontakt centar"?

Kontakt centar je mjesto gdje se možete javiti ako imate pitanja ili trebate pomoć. S nama možete razgovarati telefonom ili nam poslati elektroničku poštu.

Što je "Cjenik"?

Cjenik je dokument u kojem su navedeni različiti tarifni modeli i cijene električne energije. Taj dokument možete pronaći na našoj internetskoj stranici.

Što je "Izjava o zaštiti osobnih podataka"?

Izjava o zaštiti osobnih podataka je dokument koji je dio našeg Ugovora s Vama. U njemu jasno piše koje Vaše osobne podatke prikupljamo, zašto ih prikupljamo, kako ih koristimo, koliko dugo ih čuvamo te kome ih smijemo proslijediti. U toj izjavi također piše koja prava imate u vezi svojih osobnih podataka te kako ta prava možete ostvariti.

Što je "Odluka Opskrbljivača o naknadama koje se zaračunavaju Krajnjem kupcu"?

Odluka Opskrbljivača o naknadama koje se zaračunavaju Krajnjem kupcu je dokument koji možete pronaći na našoj internetskoj stranici. U njemu jasno piše kolike su naknade i troškovi koje mi određujemo i naplaćujemo Vama kao kupcu. U toj Odluci također piše da Vam Opskrbljivač nestandardne usluge HEP ODS-a može dodatno naplatiti prema njihovom cjeniku.

Što ako ste kućanstvo koje ima postrojenje za proizvodnju električne energije?

Ako ste kućanstvo koje ima postrojenje za proizvodnju električne energije za Vas vrijede sva pravila iz ovih Uvjeta opskrbljivača. Jedina iznimka je ako u članku koji govori o tome kako mi preuzimamo električnu energiju od Vas piše nešto drugačije. U tom slučaju vrijede pravila iz tog članka.

3. Što morate znati o ovim Uvjetima?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 52 sekunde

.....

Kada smo objavili ove Uvjete?

Ove Uvjete opskrbljivača objavili smo na našoj internetskoj stranici 10. studenog 2025.

Kada oni počinju vrijediti?

Ovi Uvjeti počinju vrijediti od 1. siječnja 2026.

Što ako dođe do promjena ovih Uvjeta?

Ako dođe do bilo kakvih promjena ovih Uvjeta, mi ćemo Vas o tome obavijestiti na našoj internetskoj stranici najmanje 30 dana prije nego što te promjene počnu vrijediti.

Što ćemo napisati uz objavu o promjeni Uvjeta?

Uz samu objavu promjena na internetskoj stranici, jasno ćemo napisati i objašnjenje što se točno mijenja. Također ćemo Vas obavijestiti da imate pravo bez naknade raskinuti Ugovor ako se ne slažete s tim promjenama, kao i što će se dogoditi ako odlučite raskinuti Ugovor.

Kako Vam još možemo javiti da je došlo do promjene Uvjeta?

Osim na internetskoj stranici, možemo Vam poslati obavijest o promjenama i osobno, na primjer pismom ili putem obavijesti na računu za električnu energiju.

Kada ćemo smatrati da ste obaviješteni o promjenama?

Smatrat ćemo da ste obaviješteni o promjenama čim ih objavimo na našoj internetskoj stranici, bez obzira na to kada Vam pošaljemo dodatne obavijesti.

Što se događa kada ovi Uvjeti počnu vrijediti?

Kad ovi Uvjeti počnu vrijediti, stari Uvjeti od 10. listopada 2025. više ne vrijede.

II. Sve o našem Ugovoru

Zašto je ovo bitno?

Želimo da u svakom trenutku znate što Vas čeka i kako postupiti – od prvog koraka sklapanja Ugovora, pa do promjene opskrbljivača ili raskida suradnje.

Ovi Uvjeti objašnjavaju što sve Ugovor uključuje, kako prijaviti novu nekretninu, što učiniti kada netko drugi koristi Vašu imovinu, koje podatke trebate redovito ažurirati i kako postupiti u slučaju smrti korisnika ili promjene vlasništva.

Također, saznat ćete kada i kako možete privremeno obustaviti isporuku električne energije, što se događa ako ne ispunjavate obveze, što učiniti ako se promijene uvjeti ili cijena, te kako zatražiti naknadu u slučaju prekida ili lošije kvalitete usluge.

Sve to Vam omogućuje da izbjegnute neočekivane troškove, probleme s isporukom, neželjene obveze – i da uvijek znate koja su Vaša prava i opcije.

Koje sve članke možete naći u ovom dijelu?

4. Kako sklopiti Ugovor s nama i što on uključuje?
5. Kako sklopiti Ugovor s nama ako ste novi vlasnik prostora ili Ugovor želite sklopiti kao treća strana?
6. Kako možete promijeniti osobne podatke?
7. Kada Vam se može obustaviti isporuka električne energije?
8. Kako se raskida Ugovor sukladno Zakonu o zaštiti potrošača?
9. Kako se raskida Ugovor ako se promijeni vlasnik nekretnine ili vlasnik premine?
10. Kako se raskida Ugovor ako se krše ugovorne obveze?
11. Kako se raskida Ugovor ako želite promijeniti opskrbljivača?
12. Kako se raskida Ugovor ako mi povećamo cijene električne energije koje slobodno ugovaramo ili Vam pružimo nepovoljnije uvjete opskrbe?
13. Kako se raskida Ugovor ako prestane vrijediti Ugovor o privremenom prijenosu prava i obveza iz Ugovora o korištenju mreže?
14. Kako se raskida Ugovor s privremenom obustavom isporuke električne energije?
15. Kako se otkazuje Ugovor?
16. Kvaliteta usluge

4. Kako sklopiti Ugovor s nama i što on uključuje?

Vrijeme čitanja:

1 minuta 45 sekundi

Koji zakoni će se primjenjivati na naš odnos?

Na naš odnos uvijek će se primjenjivati hrvatski zakoni koji su na snazi na dan sklapanja Ugovora odnosno nakon tog dana.

Što sadrži Ugovor?

Ugovor sadrži: **(1)** Podatke o Vama i nama kao stranama koje potpisuju Ugovor, **(2)** Što je točno predmet Ugovora (*opskrba električnom energijom*); **(3)** Podatke o obračunskom mjernom mjestu na kojem se mjeri potrošnja električne energije; **(4)** Datum od kojeg Vam počinjemo isporučivati električnu energiju; **(5)** Odabrani tarifni model (*način obračuna potrošnje*); **(6)** Cijenu električne energije; **(7)** Rokove u kojima ste obvezni platiti račune; **(8)** Ostale uvjete isporuke električne energije, **(9)** Prava i obveze koje imate i Vi kao kupac i mi kao Opskrbljivač.

Ugovor sadrži sve ove i druge podatke u skladu s Općim uvjetima i ZOTEE-om.

Što ste obvezni napraviti ako želite sklopiti Ugovor s nama?

Ako želite sklopiti Ugovor s nama obvezni ste ispuniti Zahtjev koji možete pronaći na našoj internetskoj stranici. Taj obrazac ste obvezni isprintati, potpisati i zatim nam ga poslati na adresu naše elektroničke pošte: hepi@hep.hr.

Važno je da znate: Obrazac ste obvezni potpuno ispuniti i potpisati. Nakon što ga primimo, mi ćemo obaviti sve što je potrebno za sklapanje Ugovora, prema PPOA.

Na što se obvezujete nakon što potpišemo Ugovor?

Vi se obvezujete nama podmiriti račun ili novčanu obvezu za električnu energiju koju potrošite na tom mjernom mjestu.

S čim se slažete kada prihvatite ove Uvjete?

Vi kao krajnji kupac slažete se da mi kao Opskrbljivač možemo potpisati Ugovor i sve njegove promjene koristeći skenirani potpis, elektronički potpis ili faksimil (*kopiju*) potpisa.

Na što se mi obvezujemo nakon što potpišemo Ugovor?

Mi se obvezujemo da ćemo Vas opskrbiti električnom energijom na mjernom mjestu koje je navedeno u Ugovoru.

Kada će biti sklopljen Ugovor između Vas i nas?

Ugovor će biti sklopljen onog dana kad Vam pošaljemo Potvrdu na adresu elektroničke pošte (*o njoj možete pročitati u članku "Najvažniji pojmovi"*).

Možemo li mi kao Opskrbljivač odbiti Vaš Zahtjev za sklapanje Ugovora?

Da, Vaš Zahtjev možemo odbiti iz bilo kojeg razloga, a posebno u ovim slučajevima: **(1)** Ako Zahtjev niste poslali na našu adresu elektroničke pošte: hepi@hep.hr; **(2)** Ako imate bilo kakav nepodmireni dug prema nama; **(3)** Ako ste u zadnjih 12 mjeseci zakasnili s plaćanjem tri ili više računa za redom.

Na koji rok sklapamo Ugovor?

Ugovor koji potpisujemo nema određen rok trajanja. Vi imate pravo u bilo kojem trenutku sami raskinuti ovaj Ugovor, a mi Vam zbog toga nećemo naplatiti nikakve dodatne troškove.

5. Kako sklopiti Ugovor s nama ako ste novi vlasnik prostora ili Ugovor želite sklopiti kao treća strana?

Zašto je ovo bitno?

Ako ste kupili ili unajmili stan, kuću ili neki drugi prostor, ovaj tekst jasno Vam govori koje korake trebate poduzeti da biste imali opskrbu električnom energijom na svoje ime.

Važno je jer objašnjava koje dokumente trebate priložiti i od kojeg datuma postajete odgovorni za troškove električne energije.

Ovo Vam također pomaže da izbjegnute situaciju u kojoj biste plaćali tuđe račune ili imali nesporazume oko obveza prema nama.

Vrijeme čitanja:

1 minuta 20 sekundi

Što ste obvezni napraviti ako ste postali novi vlasnik kuće, stana ili nekog drugog prostora?

Ako ste postali novi vlasnik kuće, stana ili nekog drugog prostora onda ste obvezni odmah nam poslati Zahtjev za novi Ugovor o opskrbi električnom energijom. Uz taj Zahtjev obvezni ste nam poslati i Zahtjev za korištenje mreže. Također, obvezni ste priložiti dokument kojim dokazujete da ste vlasnik (*npr. izvadak iz zemljišne knjige, kupoprodajni ugovor, ugovor o darovanju i slično*). Sve to možete napraviti preko naše internetske stranice.

Kada se počinju primjenjivati ti Ugovori?

I Ugovor o opskrbi i novi Ugovor o korištenju mreže primjenjuju se od datuma primjene novog Ugovora. Taj datum nazivamo datum razgraničenja potrošnje. Od tog dana Vi kao novi vlasnik plaćate troškove potrošene električne energije, korištenja mreže i sve ostale naknade povezane s isporukom električne energije.

Može li krajnji kupac biti i netko tko nije vlasnik?

Da, to može biti treća osoba, odnosno netko tko koristi prostor na neki drugi način (*npr. unajmljuje ga*).

Može li osoba koja nije vlasnik (*treća osoba*) podnijeti Zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom?

Može. Uz taj Zahtjev, obvezna je poslati i Zahtjev za privremeno preuzimanje prava i obveza iz ugovora o korištenju mreže. Također je obvezna priložiti dokument kojim dokazuje da ima pravo koristiti taj prostor (*npr. ugovor o najmu ili zakupu*).

Tko priprema obrazac za privremeni prijenos prava i obveza iz Ugovora o korištenju mreže?

Obrazac za privremeni prijenos prava i obveza priprema HEP ODS.

Gdje možete pronaći taj obrazac?

Taj obrazac možete pronaći na našoj internetskoj stranici i na stranici HEP ODS-a.

Kada počinje primjena Ugovora o opskrbi kojeg sklopi treća osoba?

S datumom razgraničenja potrošnje počinje se primjenjivati i Ugovor o opskrbi kojeg je sklopila treća strana, a stari Ugovor prestaje važiti. Taj datum razgraničenja potrošnje označava dan otkad ta treća osoba počinje plaćati račune za potrošnju električne energije, korištenje mreže i druge povezane troškove.

6. Kako možete promijeniti osobne podatke?

Zašto je ovo bitno?

Bitno je jer Vam pravovremeno ažuriranje podataka osigurava da računi i obavijesti dolaze na pravu adresu te Vas štiti od nepotrebnih troškova i mogućeg raskida Ugovora.

Ukratko, redovitim ažuriranjem podataka štite svoja prava i izbjegavate komplikacije.

Vrijeme čitanja:

1 minuta 25 sekundi

Koja je Vaša obveza vezana uz Vaše podatke?

Vaša obveza je da nam Vi kao krajnji kupac odmah javite ako dođe do bilo kakvih promjena koje mogu utjecati na naš Ugovor.

Kako ste obvezni javiti nam da ste promijenili podatke i što ste obvezni poslati?

Obvezni ste nam poslati obavijest u pisanom obliku (*elektroničkom poštom ili putem internetske aplikacije Moj Hepi račun*). Uz obavijest ste obvezni priložiti i dokumente koji dokazuju da se promjena stvarno dogodila.

Koje promjene nam ste nam obvezni javiti?

Na primjer, takve promjene mogu biti: **(1)** Promjena Vašeg imena ili prezimena; **(2)** Promjena imena ulice ili adrese na kojoj živite; **(3)** Promjena adrese na koju Vam šaljemo račune; **(4)** Promjena načina dostave računa (*poštom ili elektroničkom poštom*); **(5)** Promjena tarifnog modela (*načina obračuna električne energije*); **(6)** Promjena kategorije korištenja mreže; **(7)** Promjena priključne snage (*koliko električne energije možete koristiti*).

Koliko vremena imate da nam javite ove promjene?

Sve ove promjene obvezni ste nam javiti najkasnije 15 dana nakon što se dogode.

Kako Vam mi šaljemo odgovore i obavijesti?

Mi ćemo Vam sve odgovore i obavijesti slati na adresu elektroničke pošte koju ste nam dali kada smo sklopili Ugovor.

Što se događa nakon što nam javite promjenu?

Nakon što nam javite promjenu mi ćemo Vam poslati obavijest o tome da smo promjene proveli. Ovisno o vrsti promjene, poslat ćemo Vam ili novi Ugovor ili dodatak postojećem Ugovoru i u obavijesti ćemo navesti rok u kojem ste obvezni ih potpisati. To ćemo učiniti najkasnije 15 dana nakon što primimo Vaš Zahtjev.

Što ako se ne javite i ne potpišete novi Ugovor ili dodatak Ugovoru?

Ako se Vi ne javite na naš poziv i ne potpišete novi Ugovor ili dodatak Ugovoru mi imamo pravo raskinuti postojeći Ugovor. To možemo napraviti kad istekne rok koji smo Vam naveli u Obavijesti.

Što ako nam ne javite promjene?

Ako nam ne javite promjene, smatrat ćemo da su svi računi, obavijesti i dokumenti koje smo Vam poslali točni i pravilno dostavljeni. U tom slučaju, Vi ćete snositi sve moguće troškove koji nastanu zbog toga.

7. Kada Vam se može obustaviti isporuka električne energije?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 49 sekundi

.....

S čime se Vi slažete ako postanete naš Kupac?

Slažete se da mi kao Vaš Opskrbljivač imamo pravo zatražiti od HEP ODS-a da Vam privremeno obustavi isporuku električne energije.

Kada Vam se može obustaviti isporuka električne energije?

Isporuka električne energije može Vam se obustaviti ako ne platite svoje račune nakon što Vam pošaljemo opomenu. Također, možemo to učiniti i u drugim slučajevima koji su navedeni u Općim uvjetima.

Što ako Vam je privremeno obustavljena isporuka električne energije?

Ako Vam je privremeno obustavljena isporuka električne energije onda ćemo mi, čim nestane razlog zbog kojeg je došlo do obustave, zatražiti od HEP ODS-a da Vam ponovno uspostavi isporuku.

Kada ćemo to napraviti?

To ćemo napraviti čim dobijemo informaciju da je razlog za obustavom prestao postojati ili čim nam Vi pošaljete dokaz o plaćanju duga. Potom je HEP ODS obavezan ponovno uspostaviti električnu energiju u roku koji je propisan Uvjetima kvalitete.

Koje troškove plaćate?

Vi ste dužni platiti i troškove koji su nastali zbog privremene obustave i ponovne uspostave električne energije. Ti troškovi naplaćuju se prema našoj važećoj Odluci o iznosu naknada, troškovima i cijena usluge i prema cjeniku HEP ODS-a za nestandardne usluge.

8. Kako se raskida Ugovor sukladno Zakonu o zaštiti potrošača?

Vrijeme čitanja:

1 minuta 7 sekundi

.....

Koji je rok za raskid Ugovora?

Nakon što potpišete Ugovor, imate pravo raskinuti ga unutar 14 dana od potpisivanja bez navođenja razloga.

Kako možete raskinuti Ugovor?

Ugovor možete raskinuti tako što ćete ispuniti Obrazac za raskid Ugovora.

Gdje možete pronaći Obrazac za raskid Ugovora?

Obrazac možete pronaći na našoj internetskoj stranici.

9. Kako se raskida Ugovor ako se promijeni vlasnik nekretnine ili vlasnik premine?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 42 sekunde

Kada prestaje vrijediti Ugovor bivšeg vlasnika nekretnine?

Kada novi vlasnik nekretnine sklopi novi Ugovor za opskrbu električnom energijom i korištenje mreže, stari Ugovor bivšeg vlasnika automatski prestaje vrijediti.

Može li nas bivši vlasnik sam obavijestiti da želi raskinuti Ugovor?

Može. U tom slučaju, bivši vlasnik je obavezan dati dokaz da je nekretnina promijenila vlasnika.

Što ako premine osoba koja je sklopila Ugovor?

U slučaju smrti osobe koja je krajnji kupac, njezin Ugovor za opskrbu i korištenje mreže prestaje vrijediti čim novi Ugovor sklopi nasljednik ili, u posebnim slučajevima, treća osoba koja u tom trenutku koristi tu nekretninu. Ako je Ugovor sklopila ta osoba, on prestaje vrijediti čim Ugovor sklopi nasljednik.

Što ako nitko ne javi da je osoba preminula?

Ako u roku od 30 dana nakon što se sazna za smrt osobe nitko ne sklopi novi Ugovor (*ni nasljednik ni treća osoba*), HEP ODS može privremeno obustaviti isporuku električne energije na tom mjestu. To se može dogoditi ako se ne podmiruju uredno dospjele novčane obveze.

10. Kako se raskida Ugovor ako se krše ugovorne obveze?

Vrijeme čitanja:

1 minuta

Što ako jedna strana ne poštuje odredbe Ugovora?

Ako ili Vi ili mi ne poštujemo odredbe Ugovora, druga strana ima pravo raskinuti naš Ugovor.

Kako se može raskinuti Ugovor u tom slučaju?

Da bi se to dogodilo, strana koja želi raskinuti Ugovor obavezna je poslati pisanu obavijest drugoj strani. Nakon što druga strana primi tu obavijest, ima još 8 dana da ispuni određenu obvezu.

Što ako se obveza ne ispuni nakon isteka roka?

Ako se obveza ne ispuni ni u tih 8 dana, Ugovor prestaje vrijediti u 24:00 zadnjeg dana mjeseca u kojem je isteklo tih 8 dana.

Kako se može poslati obavijest?

Obavijest se može poslati: **(1)** Običnom poštom; **(2)** Preporučenom poštom; **(3)** Elektroničkom poštom.

Što ako je obavijest poslana običnom ili preporučenom poštom?

Ako se obavijest šalje običnom ili preporučenom poštom, smatrat ćemo da je druga strana primila obavijest nakon 3 dana od slanja.

Što ako je obavijest poslana elektroničkom poštom?

Ako se šalje elektroničkom poštom, smatrat ćemo da je obavijest primljena isti dan kad je poslana.

Što ako je zbog kršenja Ugovora nastala šteta?

Ako je zbog kršenja Ugovora nastala neka šteta, ona će se utvrditi i nadoknaditi prema odredbama obveznog prava.

Što ako nam date lažne, netočne ili krivotvorene podatke ili dokumente?

Ako nam kao Opskrbljivaču date lažne, netočne ili krivotvorene podatke ili dokumente na temelju kojih smo sklopili Ugovor, taj Ugovor odmah prestaje vrijediti. U tom slučaju ćemo Vas o tome obavijestiti pisanim putem.

11. Kako se raskida Ugovor ako želite promijeniti opskrbljivača?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 26 sekundi

.....

Imate li pravo raskinuti Ugovor s nama ako želite prijeći drugom opskrbljivaču?

Da. To možete napraviti prema PPOA i drugim važećim propisima.

Što se događa kada promijenite opskrbljivača?

Kada promijenite opskrbljivača, mi smo Vam obvezni poslati završni račun za potrošenu električnu energiju.

Kada ćemo Vam poslati taj račun?

Taj račun ćemo Vam poslati najkasnije 4 tjedna nakon promjene opskrbljivača, ali tek nakon što dobijemo potrebne podatke od HEP ODS-a.

Kada prestaje vrijediti Ugovor ako pređete kod drugog opskrbljivača?

Ako raskinete Ugovor zbog prelaska drugom opskrbljivaču, naš Ugovor prestaje vrijediti zadnjeg dana u mjesecu u 24:00 sata, prije primjene Ugovora kod novog opskrbljivača.

12. Kako se raskida Ugovor ako mi povećamo cijene električne energije koje slobodno ugovaramo ili Vam pružimo nepovoljnije uvjete opskrbe?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 52 sekunde

.....

Imate li pravo raskinuti Ugovor ako se cijena električne energije poveća ili Vam pružimo nepovoljnije uvjete opskrbe?

Da, ako se Vi se s tim povećanjem ili pružanjem nepovoljnijih uvjeta ne slažete, imate pravo raskinuti Ugovor. To možete učiniti bez ikakvih dodatnih troškova.

Što morate napraviti ako ne prihvaćate nove cijene ili nepovoljnije uvjete opskrbe?

Ako ne prihvaćate nove cijene i/ili nepovoljnije uvjete opskrbe, obvezni ste nam poslati pisanu obavijest o raskidu Ugovora u roku od 15 dana od dana kada smo objavili nove cijene.

Kada prestaje vrijediti Ugovor ako Vašu obavijest primimo najkasnije 15. dana u mjesecu?

Tada će Ugovor završiti zadnjeg dana tog istog mjeseca u 24:00 sata.

Kada prestaje vrijediti Ugovor ako Vašu obavijest primimo nakon 15. dana u mjesecu?

Tada će Ugovor završiti zadnjeg dana sljedećeg mjeseca u 24:00 sata.

Što ako nam ne pošaljete pisanu obavijest o raskidu Ugovora?

Ako nam ne pošaljete pisanu obavijest o raskidu Ugovora u navedenom roku, smatrat ćemo da ste prihvatili nove cijene. Od dana primjene novih cijena, potrošenu električnu energiju obračunavat ćemo Vam po novim cijenama.

Po kojim cijenama plaćate električnu energiju ako Ugovor raskinete zbog povećanja cijena?

Ako raskinete Ugovor zbog povećanja cijena, svu električnu energiju koju ste potrošili do dana raskida platit ćete po starim cijenama, koje su vrijedile prije povećanja.

13. Kako se raskida Ugovor ako prestane vrijediti Ugovor o privremenom prijenosu prava i obveza iz Ugovora o korištenju mreže?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 34 sekunde

Kada prestaje vrijediti Ugovor o opskrbi električnom energijom ako ga je sklopila neka druga osoba umjesto Vas?

Ako je Ugovor o opskrbi električnom energijom sklopila treća osoba umjesto Vas (*npr. netko tko privremeno koristi Vašu nekretninu*), taj Ugovor prestaje vrijediti čim završi Ugovor kojim ste toj osobi privremeno prenijeli svoja prava i obveze.

Što ste obvezni napraviti nakon što se taj privremeni ugovorni odnos završi?

Tada nam Vi kao vlasnik nekretnine imate obvezu odmah javiti da je Ugovor prestao vrijediti. Također ste obvezni odmah zatražiti novi Ugovor o opskrbi električnom energijom na svoje ime.

Što ako ne zatražite novi Ugovor?

Ako to ne napravite, HEP ODS poslat će Vam obavijest. U toj obavijesti će pisati da Vam se može privremeno obustaviti isporuka električne energije ako ne pokrenete postupak za sklapanje novog Ugovora.

14. Kako se raskida Ugovor s privremenom obustavom isporuke električne energije?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 39 sekundi

Možete li zajedno zatražiti raskid Ugovora i privremenu obustavu električne energije na Vašem mjernom mjestu?

Možete.

Kako to možete napraviti?

Da biste to mogli napraviti putem Opskrbljivača, HEP ODS je obvezan prije toga osigurati tehničke uvjete. U suprotnom, obvezni ste taj Zahtjev podnijeti izravno HEP ODS-u.

Kada ste obvezni poslati Zahtjev za raskid ugovora i privremenu obustavu električne energije?

Zahtjev za raskid ugovora i privremenu obustavu električne energije obvezni ste nam poslati najmanje 15 dana prije datuma kada želite da se to dogodi.

Što se događa nakon tog datuma?

Kada dođe taj dan, Vaš Ugovor završava i privremeno Vam se obustavlja električna energija. Nakon toga, mi ćemo Vam poslati završni račun u roku od 30 dana od dana kada Vam je električna energija privremeno isključena.

Kako možete ispuniti Zahtjev za raskid ugovora i privremenu obustavu isporuke električne energije?

Obvezni ste ga ispuniti putem obrasca koji možete pronaći na našoj internetskoj stranici.

15. Kako se otkazuje Ugovor?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 41 sekunda

Tko ima pravo otkazati Ugovor?

I Vi i mi imamo pravo otkazati naš Ugovor bez obrazloženja.

Kako se Ugovor može otkazati?

Ako bilo tko želi otkazati Ugovor, obvezni smo poslati obavijest o otkazu drugoj strani.

Kako možemo poslati obavijest?

Obavijest se može poslati na tri načina: **(1)** Običnim pismom putem pošte; **(2)** Preporučenim pismom putem pošte; **(3)** Elektroničkom poštom.

Kada smatramo da je druga strana primila obavijest ako je poslana običnom ili preporučenom poštom?

U tom slučaju ćemo smatrati da je druga strana primila tu obavijest nakon 3 dana od dana kad je predana na poštu.

Kada smatramo da je druga strana primila obavijest ako je poslana elektroničkom poštom?

Ako se obavijest šalje elektroničkom poštom, smatrat ćemo da je druga strana primila obavijest istog dana kada je poslana.

Kada Ugovor prestaje vrijediti?

Nakon što druga strana primi tu obavijest, počinje teći rok od 15 dana. Kada taj rok prođe, Ugovor završava zadnjeg dana tog kalendarskog mjeseca u u 24:00 sata.

16. Kvaliteta usluge

Vrijeme čitanja:

1 minuta 5 sekundi

Tko je odgovoran za sigurnu i kvalitetnu dostavu električne energije do Vašeg doma?

Odgovoran je HEP ODS.

Koja je obveza HEP ODS-a?

HEP ODS ima obvezu stalno održavati i poboljšavati kvalitetu opskrbe na mjestu isporuke električne energije. To mora raditi prema posebnim pravilima koja se zovu Uvjeti kvalitete.

Što znači kvaliteta opskrbe električnom energijom?

Kvaliteta opskrbe električnom energijom znači tri stvari: **(1)** Kvalitetu napona; **(2)** Pouzdanost napajanja, **(3)** Kvalitetu usluga.

Što je kvaliteta usluga i na što se odnosi?

Kvaliteta usluga je dio kvalitete opskrbe i odnosi se na to koliko dobro HEP ODS i mi kao Opskrbljivač pružamo usluge Vama kao kupcu. To znači da smo obvezni poštovati pravila koja su propisana u Općim uvjetima i Uvjetima kvalitete.

Ako kvaliteta usluga za koje smo mi odgovorni padne ispod određene razine (*razina zajamčenog standarda kvalitete usluga*), imate pravo od nas tražiti novčanu naknadu. Kako i kada to možete tražiti, detaljno piše u Uvjetima kvalitete.

Što ako mi ne ispunjavamo svoje obveze iz Ugovora?

Ako mi kao Opskrbljivač ne ispunjavamo svoje obveze iz Ugovora ili ih ispunjavamo neuredno (*npr. ako Vam pošaljemo pogrešan ili zakašnjeli račun*), imate pravo tražiti od nas naknadu štete.

U tom slučaju ste obvezni dokazati koliku ste štetu pretrpjeli, a postupak se odvija prema pravilima obveznog prava.

Što ako se dogodi izvanredna situacija?

Ako se dogodi izvanredna situacija (*npr. velika prirodna nepogoda ili drugi događaj koji nismo mogli predvidjeti ni spriječiti*), tada se oslobađamo obveza koje smo preuzeli prema Vama. To znači da u takvim situacijama nismo odgovorni za probleme koji nastanu.

III. Sve o računu i cijenama

Zašto je ovo bitno?

Ovdje ćete pročitati sve o tome koliko i zašto svaki mjesec plaćate račune. Jasno ćete vidjeti kako se računi obračunavaju, što sve ulazi u iznos koji plaćate i što se događa ako platite previše ili premalo.

Tako znate točno što možete očekivati i kako izbjeći probleme s procjenom potrošnje ili zakašnjenjem u plaćanju.

Tekst objašnjava i koje su Vam opcije plaćanja na raspolaganju.

Saznat ćete gdje pronaći sve informacije o cijenama i naknadama, kada i kako se one mogu mijenjati te koja su Vaša prava ako se s promjenama ne slažete.

Ako Vam nešto na računu nije jasno, ovdje ćete pročitati i kako poslati prigovor, kome se obratiti za pomoć i što učiniti ako Vam račun ne stigne.

Ukratko, ovaj dio Vam pomaže da imate kontrolu nad svojim troškovima, izbjegnute neugodna iznenađenja i lakše upravljate svojim kućnim budžetom.

Koje sve članke možete naći u ovom dijelu?

17. Koje su cijene i kako se radi obračun?
18. Što trebate znati o računu?
19. Što trebate znati o plaćanju računa?
20. O promjenama cijena
21. Što napraviti ako želite promijeniti tarifni model?

17. Koje su cijene i kako se radi obračun?

Vrijeme čitanja:

2 minute 25 sekundi

.....

Gdje možete vidjeti cijene električne energije i tarifne modele?

Cijene električne energije, tarifni modeli (*i kako se računaju*) nalaze se u posebnom dokumentu koji se zove Cjenik. Taj Cjenik možete pronaći na našoj internetskoj stranici hepi.hep.hr.

Što nije uključeno u cijene električne energije i tarifne modele?

U cijene električne energije i tarifne modele nisu uračunati porez na dodanu vrijednost (*PDV*), naknada za poticanje proizvodnje energije iz obnovljivih izvora i kogeneracije, kao ni drugi porezi, naknade ili trošarine koje postoje ili koje država naknadno uvede.

Kako plaćate račun ako imate mjesečni obračun?

Ako imate mjesečni obračun, tada račun plaćate prema očitavanju stanja brojila.

Kako plaćate račun ako imate polugodišnji obračun?

Ako imate polugodišnji obračun tada svaki mjesec tijekom prvih pet mjeseci obračunskog razdoblja plaćate iznos koji je određen prema predviđenoj potrošnji i cijenama iz tarifnog modela koji ste odabrali, a onda nakon toga dobijete račun u kojem je iskazan polugodišnji obračun.

Tko utvrđuje iznos mjesečne novčane obveze koji ste obvezni podmiriti za električnu energiju?

Taj iznos utvrđujemo mi kao Vaš Opskrbljivač.

Kako računamo taj iznos?

Računamo ga prema tome koliko se predviđa da ćete potrošiti električne energije u jednom mjesecu. Koliko ćete potrošiti, procjenjuje HEP ODS. Nakon što se završi obračunsko razdoblje HEP ODS će nam poslati podatke o Vašoj stvarnoj potrošnji. Tada ćemo Vam mi u roku od 5 dana napraviti račun za proteklih šest mjeseci na način da predviđenu potrošnju množimo s cijenama koje smo dogovorili u Ugovoru (*ili novim cijenama ako dođe do promjene*). Na taj iznos dodajemo porez (*PDV*) i druge naknade koje vrijede prema idućem članku.

Važno je da znate: Vi kao kupac ste obvezni dopustiti ovlaštenoj osobi HEP ODS-a da očita stanje Vašeg brojila. Ako to ne omogućite, mi ćemo Vam izdati račun na temelju procijenjene potrošnje za razdoblje od šest mjeseci. Kada se sljedeći put očita stvarno stanje brojila, razlika između stvarne potrošnje i procjene bit će Vam uračunata u sljedeći račun.

Što ako podmirite više nego što se potrošili?

Ako ste ukupno platili više nego što ste stvarno potrošili, imate pravo na povrat preplaćenog iznosa. Taj iznos koji ste preplatili vratit ćemo Vam tako da Vam umanjimo jedan ili više računa u sljedećem razdoblju (*bez dodatnih kamata*).

Što ako ste platili više nego što ste potrošili, ali imate prethodno dugovanje?

Ako u trenutku kada radimo polugodišnji obračun imate neki dug prema nama, tada ćemo iznos koji ste preplatili prvo iskoristiti za pokrivanje tog duga. To znači da ćemo prvo pokriti eventualne troškove, zatim zatezne kamate (*ako postoje*), a nakon toga glavnica duga. Ako nakon toga ostane još nešto od preplaćenog iznosa, taj ostatak ćemo iskoristiti za smanjenje Vaših budućih mjesečnih računa.

Možete li dobiti taj višak izravno na bankovni račun?

Možete. U tom slučaju obvezni ste nam poslati Zahtjev, a mi ćemo Vam novac vratiti u roku od 30 dana od dana kada primimo Vaš Zahtjev.

Što ako podmirite manje nego što ste potrošili?

Ako se pokaže da je račun za polugodišnji obračun veći od ukupnog iznosa koji ste već platili kroz mjesečne račune tijekom tog razdoblja, tada ćemo Vam poslati račun. Na tom računu bit će iznos razlike koju ste obvezni dodatno podmiriti.

Može li se račun izdati izvan redovnog očitavanja?

Da, može, u slučaju da zaprimimo Vaše podatke o stvarnoj potrošnji od HEP ODS-a.

Što ako smatrate da polugodišnja predviđena potrošnja nije točna?

U tom slučaju možete preko nas zatražiti od HEP ODS-a da promijeni predviđenu potrošnju.

18. Što trebate znati o računu?

Vrijeme čitanja:

1 minuta 32 sekunde

.....

Kakav račun Vam šaljemo i što on uključuje?

Mi Vam šaljemo jedan zajednički račun za električnu energiju (*jedinstveni račun*), a on uključuje: **(1)** Trošak opskrbe električnom energijom; **(2)** Naknadu za korištenje prijenosne mreže; **(3)** Naknadu za korištenje distribucijske mreže (*mreža koja dovodi električnu energiju do Vašeg doma*); **(4)** Druge naknade i troškovi određeni Odlukama opskrbljivača i posebnim propisima.

Što još može biti na računu i kako se to računa?

Na računu mogu biti i dodatne, nestandardne usluge čija se cijena računa prema posebnom cjeniku HEP ODS-a. Mi Vam te usluge naplaćujemo prema obračunu koji dobijemo od HEP ODS-a.

Kada ćete dobiti račun za stvarnu potrošnju?

Svaki mjesec ćete dobivati račun za stvarnu potrošnju, a sukladno očitavanju brojila. Račun ćete dobiti najkasnije do 10. radnog dana u mjesecu za potrošnju iz prošlog mjeseca.

Što ako Vam račun ne stigne u roku od 15 dana nakon završetka mjeseca?

U tom slučaju ste obvezni odmah nas obavijestiti o tome. Tada ćemo Vam besplatno poslati presliku računa.

Kada ćete dobiti račun za mjesečnu novčanu obvezu ako imate polugodišnji obračun?

Svaki mjesec ćete dobivati račun za mjesečnu novčanu obvezu koji će sadržavati iznos predviđene potrošnje za taj mjesec. Račun za taj mjesec dobit ćete najkasnije do 10. radnog dana u mjesecu za prethodni mjesec.

Kada ćete dobiti račun o stvarnoj potrošnji ako imate polugodišnji obračun?

Račun za stvarnu potrošnju dobit ćete nakon završetka polugodišnjeg razdoblja. Taj račun šaljemo najkasnije 5 dana nakon što dobijemo podatke o Vašoj potrošnji prema kazalu HEP ODS-a.

Što ako Vam račun za polugodišnji obračun ne stigne u roku od 30 dana nakon isteka polugodišnjeg razdoblja?

U tom slučaju ste obvezni odmah nas obavijestiti o tome. Tada ćemo Vam besplatno poslati presliku računa.

Kako Vam šaljemo račune?

Šaljemo Vam ih običnom poštom na adresu koju ste naveli ili putem elektroničke pošte, uz Vašu privolu.

Što ako mislite da račun nije ispravan?

Tada nam možete poslati prigovor. Prigovor ste obvezni poslati za dio računa koji je sporan i s kojim se ne slažete. U tom slučaju obvezni ste podmiriti samo onaj dio računa s kojim se slažete i koji je nesporan, odnosno za koji niste poslali prigovor.

Koji je rok za slanje prigovora?

Prigovor na račun možete poslati najkasnije u roku od 20 dana od datuma kada smo izdali račun.

Kako možete poslati prigovor?

Prigovor možete poslati pisanim putem, poštom na našu adresu ili na adresu elektroničke pošte: hepi@hep.hr.

Kada ćemo Vam mi poslati odgovor?

Odgovor ćemo Vam poslati nakon što pregledamo Vaš prigovor i to najkasnije u roku od 15 dana od dana kada smo ga primili.

19. Što trebate znati o plaćanju računa?

Vrijeme čitanja:

1 minuta 46 sekundi

.....

Kako možete platiti račun?

Račun možete platiti na nekoliko načina: **(1)** Uplatom na naš bankovni račun (*broj računa nalazi se na Vašem računu za električnu energiju*). Tada ste obvezni pri uplati navesti svoju šifru kupca ili poziv na broj koji je također napisan na računu; **(2)** Putem SEPA izravnog terećenja (*to znači da ste nam dali suglasnost za izravno terećenje Vašeg računa ili da se s Vašeg računa u banci sredstva za iznose mjesečnog računa mogu prebaciti na naš račun*); **(3)** Karticom preko mobilne aplikacije "m-hepi".

Koji je rok za plaćanje računa?

Račun za električnu energiju obvezni ste platiti do datuma dospelja koji piše na računu. Rok za plaćanje svih računa je 15 dana od dana kad je račun izdan, ali taj datum neće biti prije 5. u mjesecu za prethodni mjesec.

Što ako ne podmirite račun ili novčanu obvezu do datuma dospelja?

Tada će Vam se obračunati zakonske zatezne kamate. To znači da ste obvezni podmiriti dodatni, uvećani iznos zbog kašnjenja u plaćanju.

Što ako su Vam ovo prva kašnjenja u plaćanju?

Već kod početnih kašnjenja u plaćanju, mi ćemo Vas izravno kontaktirati i to tako što ćemo Vam poslati podsjetnik ili pisanu opomenu. U njima će Vam jasno biti objašnjeno kako nas možete kontaktirati za pomoć.

Kako ćemo Vam poslati podsjetnik ili opomenu?

Podsjetnik može biti poslan elektroničkom poštom ili SMS-om a u slučaju izostanka istih, pisani podsjetnik će biti poslan na Vašu adresu. Opomena će Vam biti poslana kao pisana opomena. Na svakom Vašem računu možete vidjeti i obavijest o stanju duga.

Što će biti napisano u podsjetniku ili opomeni?

U podsjetniku ili pisanoj opomeni će biti jasno naznačeno koliko dugujete na dan kada su podsjetnik ili opomena izdani. Opomena uključuje dug od više od jednog neplaćenog računa.

Kako nas možete kontaktirati za pomoć u podmirivanju računa?

Možete nas nazvati na besplatni broj telefona 0800 5255 ili nam pisati na našu adresu elektroničke pošte. Tako ćete dobiti besplatne savjete, informacije i pomoć kako lakše podmiriti račune i kako smanjiti potrošnju električne energije.

Hoćemo li Vam naplatiti slanje podsjetnika ili opomene?

Ne, slanje podsjetnika ili opomene Vam nećemo naplatiti jer je to zabranjeno Zakonom o zaštiti potrošača za kategoriju kupaca kućanstvo.

Kada se plaćanje smatra izvršenim?

Plaćanje se smatra izvršenim tek kad novac sjedne na naš račun i kad je evidentiran u našem sustavu pod Vašom šifrom kupca.

Gdje možete pročitati više informacija o plaćanju?

Sve informacije o načinima plaćanja, kao i o tome kako platiti bez dodatnih troškova, možete pronaći na našoj internetskoj stranici hepi.hep.hr.

20. O promjenama cijena

Vrijeme čitanja:

1 minuta 38 sekundi

.....

Gdje možete pronaći informacije o cijenama, naknadama, potrošnji i troškovima?

Sve informacije o cijenama električne energije, naknadama koje ste obvezni platiti, Vašoj potrošnji i troškovima dostupne su Vam na našoj internetskoj stranici. Osim toga, te informacije možete vidjeti i u našoj internetskoj aplikaciji „Moj Hepi račun“ i mobilnoj aplikaciji „m-hepi“, nakon što se registrirate.

Koje cijene imamo pravo mijenjati?

Mi kao Vaš Opskrbljivač imamo pravo mijenjati cijene električne energije i tarifne elemente iz Cjenika (*npr. cijene po različitim tarifama*).

Što ako se odlučimo promijeniti cijenu električne energije?

Ako odlučimo promijeniti cijenu električne energije, obvezni smo Vas o tome obavijestiti najmanje 30 dana prije nego što nova cijena počne vrijediti.

Kako ćemo Vas o tome obavijestiti?

To smo obvezni učiniti putem naše internetske stranice. Osim navedene obveze, možemo Vas o navedenoj promjeni obavijestiti i na računu koji Vam šaljemo.

Gdje ćemo objaviti obavijest o promjeni cijena?

Obavijest o promjeni cijena objavit ćemo na našoj internetskoj stranici, zajedno s informacijom da imate pravo raskinuti Ugovor ako se s novom cijenom ne slažete.

Kada se smatra da ste obaviješteni o promjeni cijena?

Kada na našoj internetskoj stranici objavimo nove cijene električne energije, smatra se da ste Vi kao kupac obaviješteni o toj promjeni istog dana. Ako se ne slažete s promjenom cijena, imate pravo raskinuti Ugovor sukladno čl. 12. ovih Uvjeta.

Što se ne smatra promjenom cijena radi koje bi imali pravo raskinuti Ugovor?

(1) Porez na dodanu vrijednost; **(2)** Naknada za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije; **(3)** Drugi porezi, naknade, trošarine i davanja koja se obračunavaju zasebno na računu. Isto tako, naknade i troškovi koje sami određujemo Odlukom opskrbljivača ne predstavljaju promjenu cijene električne energije radi koje bi imali pravo na raskid Ugovora, ali ćemo Vas o eventualnoj promjeni obavijestiti pisanim putem najkasnije 15 (*petnaest*) dana prije nego što promjene počnu važiti.

21. Što napraviti ako želite promijeniti tarifni model?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 18 sekundi

.....

Imate li pravo zatražiti promjenu tarifnog modela?

Da, ovu promjenu možete tražiti jednom godišnje, odnosno nakon što prođe najmanje 12 mjeseci od Vaše zadnje promjene tarifnog modela.

Kako to možete napraviti?

Za promjenu tarifnog modela ste nam obvezni poslati Zahtjev, a mi ćemo ga proslijediti HEP ODS-u ako postoje tehnički preduvjeti od HEP ODS-a za zaprimanje našeg Zahtjeva. Ako ne postoje tehnički preduvjeti, Zahtjev ste obvezni podnijeti izravno njemu.

IV. Što morate znati ako od Vas preuzimamo viškove električne energije

Zašto je ovo bitno?

Ovaj dio Uvjeta važan je za Vas ako u svom kućanstvu imate priključeno proizvodno postrojenje (*npr. sunčana elektrana*) kojom podmirujete vlastite potrebe.

Odnosi se na kućanstva koja imaju u svom Ugovoru o opskrbi s nama ugovoreno da ćemo Vam preuzimati povremene viškove električne energije.

U tom slučaju je bitno znati kako i kada ćemo preuzimati višak, kako se to obračunava i kako osigurati da sve ide bez komplikacija.

Vrijeme čitanja:

6 minuta 48 sekundi

Tko je korisnik postrojenja za samoopskrbu?

Korisnik postrojenja za samoopskrbu je poseban status za kućanstva koja unutar svojih instalacija imaju priključeno proizvodno postrojenje (*npr. sunčana elektrana*). Takvo proizvodno postrojenje proizvodi energiju iz obnovljivih izvora energije i što je najvažnije podmiruje vlastite potrebe, dok povremeni višak koji se pojavi unutar mjeseca predaje nama kao Opskrbljivaču.

U kojem slučaju će Vam biti dodijeljen status korisnika postrojenja za samoopskrbu?

Bit će Vam dodijeljen u slučaju da zadovoljavate sve uvjete prema ZOIE (*NN 138/21, 83/2023, 78/2025*).

Što ste obvezni ako imate vlastito postrojenje za proizvodnju električne energije?

Ako imate vlastito postrojenje za proizvodnju električne energije, obvezni ste se prijaviti u Registar poreznih obveznika, prema zakonima Republike Hrvatske.

Na što se mi obvezujemo?

Mi se obvezujemo preuzimati višak električne energije koji Vi proizvedete i predate u mrežu.

Do kad imamo tu obvezu?

Tu obvezu imamo sve dok vrijede sljedeći uvjeti: **(1)** Dok ZOIE kaže da smo to dužni raditi; **(2)** Dok Vi kao kupac ispunjavate sve uvjete iz članka 51. ZOIE; **(3)** Dok ispunjavate i ostale uvjete navedene u ovom dijelu Uvjeta.

Što ste obvezni napraviti ako imate vlastito postrojenje za proizvodnju električne energije?

Ako imate vlastito postrojenje za proizvodnju električne energije tada ste obvezni, na naš zahtjev, dostaviti dodatne podatke o tom postrojenju. Također, obvezni ste nam dostaviti dokaze o ispunjavanju uvjeta koje smo naveli u ovoj točki.

Što ako tijekom trajanja Ugovora promijenite priključnu i/ili instaliranu snagu?

Ako tijekom trajanja Ugovora promijenite priključnu i/ili instaliranu snagu Vašeg postrojenja, obvezni ste nam dostaviti novu Elektroenergetsku suglasnost (EES).

Što ako se nakon potpisivanja Ugovora promijene zakoni ili pravila?

Ako se nakon potpisivanja Ugovora promijene zakoni ili pravila koja određuju uvjete proizvodnje ili prodaje električne energije ili se promijene uvjeti na tržištu električne energije, mi kao Vaš Opskrbljivač imamo pravo tražiti od Vas izmjenu odredbi Ugovora.

Zašto od Vas tražimo izmjenu odredbi Ugovora?

Od Vas tražimo izmjenu odredbi Ugovora kako bismo Ugovor prilagodili novim zakonima ili novim uvjetima na tržištu.

U kojim slučajevima i kada može prestati naša obveza prije kraja Ugovora?

Naša obveza da od Vas preuzimamo višak električne energije koju sami proizvedete prestat će važiti u ovim slučajevima: **(1)** Ako više ne ispunjavate neki od uvjeta iz članka 51. ZOIE ili uvjete iz ovog članka, obveza prestaje automatski s danom kada je prestao biti ispunjen bilo koji navedeni uvjet; **(2)** Ako zakoni prestanu obvezivati nas kao Opskrbljivača da od Vas otkupljujemo višak električne energije koju proizvedete, obveza prestaje danom stupanja na snagu izmjene zakona; **(3)** Ako Vas zatražimo da promijenimo Ugovor zbog novih zakona ili tržišnih uvjeta, a Vi u roku od mjesec dana ne započnete pregovore s nama ili ne potpišete Dodatak Ugovora. U tom slučaju, nakon isteka tog mjeseca, automatski prestaje naša obveza da od Vas preuzimamo višak električne energije.

Što ako se dogodi da ne ispunjavate neki od uvjeta iz članka 51. ZOIE ili uvjeta iz ovog članka?

Ako se to dogodi, Vi ste obvezni odmah nas o tome obavijestiti u pisanom obliku.

Što ako nas ne obavijestite?

Ako to ne učinite, obvezni ste nam nadoknaditi svu štetu koja nastane zbog toga što više ne ispunjavate opisane uvjete i zakone.

Kako preuzimamo električnu energiju od Vas?

Električnu energiju koju mi preuzimamo od Vas temeljem našeg Ugovora, Vi predajete u elektroenergetsku mrežu. To radite prema Ugovoru koji ste sklopili s HEP ODS-om. Kada predate energiju u mrežu na mjestu preuzimanja, vlasništvo nad tom energijom i odgovornost za nju prelaze s Vas na nas.

Kako se mjeri količina električne energije koju ste nam stvarno predali u mrežu i tko to radi?

Količina električne energije koju ste nam stvarno predali u mrežu mjeri se mjernim uređajima na mjestu preuzimanja.

Očitavanje tih uređaja obavlja HEP ODS, prema Ugovoru koji ste sklopili s njim.

Koliko često se obračunava energija koju ste predali?

Energija koju ste predali obračunava se jednom mjesečno, prema tim očitanjima.

Koliko načina obračuna razlikujemo kod korisnika postrojenja za samoopskrbu?

a) obračun na razliku preuzete i predane energije. Takav način obračuna se odnosi na sve kupce koji su do kraja 2025. predali uredan zahtjev za provjeru mogućnosti priključenja i kojima je HEP ODS do 31.12.2025. izdao Obavijest o mogućnosti priključenja. Pravo navedenog obračuna vrijedi 10 godina od datuma trajnog pogona;

b) obračun na ukupnu energiju koja se preuzima iz mreže. Odnosi se na kupce koji su nakon 31.12.2025. predali uredan zahtjev i ishodili Obavijest o mogućnosti priključenja. Oni nemaju pravo obračuna na razliku preuzete i predane energije već im se naplaćuje sva energija koja je preuzeta iz mreže.

Ako ste predali uredan zahtjev i dobili Obavijest o mogućnosti priključenja do kraja 2025. na Vas se odnosi obračun razlike preuzete i predane energije te za Vas vrijedi sljedeće navedeno pod „a“.

a)

Što ako predate više električne energije nego što potrošite?

Ako predate više električne energije nego što potrošite, Vaša potrošnja za to razdoblje računa se kao nula, što znači da za te količine ne plaćate naknadu za korištenje mreže kao ni PDV ni naknadu za obnovljive izvore energije.

Što gledamo kada računamo koliko ste energije potrošili i koliko ste obvezni platiti?

Kada računamo koliko ste energije potrošili i koliko ste obvezni platiti za korištenje mreže te za naknadu za obnovljive izvore energije, gledamo razliku između energije koju ste uzeli iz mreže i energije koju ste predali u mrežu.

Što ako je razlika između energije koju ste uzeli iz mreže i energije koju ste predali u mrežu pozitivna?

Ako je ta razlika pozitivna tada se plaća naknada za korištenje mreže, naknada za obnovljive izvore energije kao i PDV.

Što ako je razlika između energije koju ste uzeli iz mreže i energije koju ste predali u mrežu negativna?

Ako je ta razlika negativna onda ne plaćate nikakve naknade kao što smo prethodno spomenuli.

Što ako ste tijekom obračunskog razdoblja predali više energije nego što ste uzeli?

Ako ste tijekom obračunskog razdoblja predali više energije u mrežu nego što ste uzeli iz nje, taj višak energije mi ćemo otkupiti od Vas.

Po kojoj cijeni ćemo otkupiti taj višak?

Cijena po kojoj ćemo otkupiti taj višak energije je 80 % cijene po kojoj Vi kupujete energiju od nas (*bez naknade za korištenje mreže, PDV-a, naknade za obnovljive izvore energije i ostalih naknada*). Ako ste obveznik PDV-a uračunat ćemo Vam i PDV prilikom isplate na Vaš račun.

Kako to izgleda za bijeli tarifni model?

$CiVT = 0,8 \cdot CpVT$

$CiNT = 0,8 \cdot CpNT$

Za bijeli tarifni model (*dvije tarife – viša i niža dnevna tarifa*) to izgleda ovako: **(1)** Energiju koju ste predali u mrežu tijekom više dnevne tarife (*CiVT*) platit ćemo Vam po cijeni od 80 % cijene po kojoj Vi kupujete energiju tijekom više dnevne tarife (*CpVT*); **(2)** Energiju koju ste predali u mrežu tijekom niže dnevne tarife (*CiNT*) platit ćemo Vam po cijeni od 80 % cijene po kojoj Vi kupujete energiju tijekom niže dnevne tarife (*CpNT*).

Kako to izgleda za plavi tarifni model?

$C_{iJT}=0,8 \cdot C_{pJT}$

Za plavi tarifni model (*jedinstvena tarifa – ista cijena tijekom cijelog dana*) to izgleda ovako: **(1)** Energiju koju ste predali u mrežu (*C_{iJT}*) platit ćemo Vam po cijeni od 80 % cijene po kojoj Vi kupujete energiju tijekom jedinstvene tarife (*C_{pJT}*).

Što znače oznake koje koristimo?

Oznake koje koristimo znače sljedeće: **(1)** *C_{pVT}*: cijena po kojoj Vi kupujete energiju tijekom više dnevne tarife (*izražena u EUR/kWh*); **(2)** *C_{pNT}*: cijena po kojoj Vi kupujete energiju tijekom niže dnevne tarife (*izražena u EUR/kWh*); **(3)** *C_{pJT}*: cijena po kojoj Vi kupujete energiju tijekom jedinstvene tarife (*izražena u EUR/kWh*); **(4)** *C_{iVT}*: cijena po kojoj mi otkupljujemo Vaš višak energije tijekom više dnevne tarife (*izražena u EUR/kWh*); **(5)** *C_{iNT}*: cijena po kojoj mi otkupljujemo Vaš višak energije tijekom niže dnevne tarife (*izražena u EUR/kWh*); **(6)** *C_{iJT}*: cijena po kojoj mi otkupljujemo Vaš višak energije tijekom jedinstvene tarife (*izražena u EUR/kWh*).

Kako bilježimo višak električne energije koju proizvedete?

Ako proizvedete više električne energije nego što potrošite, taj višak mi ćemo zabilježiti kao preplatu.

Kako rješavamo preplatu?

Preplatu rješavamo tako da taj iznos odbijamo od računa koje ste obvezni platiti nama.

Što ako nam nakon umanjenja računa ostane još viška?

Ako nakon toga još uvijek ostane nešto, taj višak se prenosi na buduća obračunska razdoblja te umanjuje buduće račune.

Kako možete dobiti taj novac?

Da biste dobili taj novac, obvezni ste nam izdati račun koji mora sadržavati sve podatke prema važećim zakonima Republike Hrvatske koji uređuju sadržaj i izdavanje računa.

Ako ste predali uredan zahtjev i dobili Obavijest o mogućnosti priključenja nakon 31.12.2025. na Vas se primjenjuje obračun na ukupnu energiju koja se preuzima iz mreže te za Vas vrijedi sljedeće navedeno pod „b“.

b)

Što za Vas donose nove izmjene ZOIE (78/2025)?

Nove izmjene ZOIE donose ukidanje postojećeg načina obračuna na razliku preuzete i predane energije. Zasebno se gledaju preuzeta i predana električna energija. Osim toga mijenja Vam se i formula za izračun otkupne cijene.

Zašto se na Vas primjenjuje obračun na ukupnu energiju koju ste preuzeli iz mreže?

Zato što pripadate kategoriji korisnika postrojenja za samoopskrbu kojima je isteklo 10 godina od datuma trajnog pogona ili ste nakon 31.12.2025. predali uredan zahtjev i dobili Obavijest o mogućnosti priključenja.

Na koji način će Vam se obračunavati preuzeta i predana električna energija?

Korisnicima postrojenja za samoopskrbu obračun se vrši sukladno ZOIE članak 51. stavak 7. na sljedeći način:

1. $C_i = k_{SO} \cdot PKC_i$, ako za obračunsko razdoblje i vrijedi: $E_{pi} \geq E_{ii}$
2. $C_i = k_{SO} \cdot PKC_i \cdot E_{pi} / E_{ii}$, ako za obračunsko razdoblje i vrijedi: $E_{pi} < E_{ii}$

Obračunava se i naplaćuje sva energija koja se preuzme iz mreže dok se vrijednost energije predane u mrežu izračunava ovisno o omjeru preuzete i predane energije.

Što znače oznake koje koristimo?

Oznake koje koristimo znače sljedeće: **(1)** k_{SO} =faktor cijene koji će se odrediti poticajnim okvirom iz članka 53. stavka 17. ovog Zakona, a koji ne može biti veći od 1; **(2)** E_{pi} =ukupna električna energija preuzeta iz mreže na obračunskom mjernom mjestu krajnjeg kupca u obračunskom razdoblju, izražena u kWh; **(3)** E_{ii} =ukupna električna energija predana u mrežu na obračunskom mjernom mjestu krajnjeg kupca u obračunskom razdoblju, izražena u kWh; **(4)** PKC_i =prosječna jedinična cijena električne energije koju krajnji kupac plaća opskrbljivaču za prodanu električnu energiju, isključujući dio cijene koji se regulira za potrebe prijenosa i distribucije električne energije, unutar obračunskog razdoblja, izražena u EUR/kWh.

Kako se izračunava prosječna jedinična cijena PKC_i ?

$$PKC_i = \frac{\text{iznos u EUR obračunat za opskrbu u VT} + \text{iznos u EUR obračunat za opskrbu u NT}}{\text{količina kWh potrošenih u VT} + \text{količina kWh potrošenih u NT}}$$

Koji je izračun otkupne cijene ako je količina energije koja se preuzme iz mreže veća od količine koja je predana u mrežu?

U tom slučaju koristi se formula 1 i izračun je sljedeći: otkupna cijena se izračunava na način da se faktor cijene „1“ (kSO) množi sa prosječnom jediničnom cijenom (PKCi) koju kupac plaća za prodanu električnu energiju od strane opskrbljivača, bez naknada.

Koji je izračun otkupne cijene ako je količina energije koju preuzmete iz mreže manja od količine koju ste predali u mrežu?

U tom slučaju koristi se formula 2 i izračun je sljedeći: otkupna cijena se izračunava na način da se faktor cijene „1“ (kSO) množi sa prosječnom jediničnom cijenom (PKCi) koju kupac plaća za prodanu električnu energiju od strane opskrbljivača (bez naknada) te sa rezultatom dijeljenja količine preuzete energije sa količinom predane energije.

Što ako predate više električne energije nego što potrošite?

Ako predate više električne energije nego što potrošite, predane količine će Vam se obračunavati po formuli 2.

Što gledamo kada računamo koliko ste energije potrošili i koliko ste obvezni platiti?

Kada računamo koliko ste energije potrošili i koliko ste obvezni platiti za korištenje mreže te za naknadu za obnovljive izvore energije, gledamo svu energiju koju ste preuzeli iz mreže.

Kako bilježimo predanu električnu energiju koju proizvedete?

Predanu električnu energiju obračunamo i bilježimo na samom računu te s njom umanjujemo ukupan iznos računa za opskrbu.

Kako rješavamo preplatu?

U slučaju preplate imate mogućnost jednom godišnje za prethodnu godinu ispostaviti nam račun koji mora sadržavati sve podatke prema važećim zakonima Republike Hrvatske koji uređuju sadržaj i izdavanje računa.

Što smo mi obvezni?

Mi kao Vaš Opskrbljivač imamo obvezu najkasnije do 28. veljače svake godine utvrditi ukupan iznos Vaših novčanih primitaka u prethodnoj kalendarskoj godini i o tome Vas obavijestiti.

Gdje možete vidjeti informaciju o predanim i preuzetim količinama?

Tu obavijest ćete pronaći na Vašem računu.

Što ako se promijene uvjeti ili cijene po kojima mi otkupljujemo električnu energiju od Vas?

Ako se promijene uvjeti ili cijene po kojima mi otkupljujemo električnu energiju od Vas, o tome ćemo Vas obavijestiti na isti način kao i kod promjene cijene električne energije koju Vam prodajemo. To znači da vrijede ista pravila i rokovi za obavješćavanje o svim promjenama uvjeta ili cijena.

V. Sve o našoj međusobnoj komunikaciji

Zašto je ovo bitno?

Svjesni smo da se mogu dogoditi situacije u kojima niste zadovoljni našom uslugom – zato je važno da znate kako nam se možete obratiti, gdje i kada poslati prigovor te što slijedi ako problem ne uspijemo riješiti odmah.

Jasna pravila o prigovorima štite Vas od nesporazuma i pomažu nam da brzo pronađemo rješenje.

Isto tako, važno je da znate kako komuniciramo s Vama – bilo da se radi o obavijestima, računima, promjenama cijena ili važnim informacijama o Ugovoru.

Ovdje objašnjavamo kako i kada će se smatrati da ste poruku primili, kako biste uvijek bili informirani i imali dovoljno vremena za reakciju.

Na kraju, želimo da imate potpunu sigurnost oko toga kako koristimo Vaše podatke.

Ovdje ćete saznati koje podatke trebamo, zašto ih tražimo, kako ih štitimo i što se događa ako ih ne želite dati.

Koje sve članke možete naći u ovom dijelu?

- 22. Kako podnijeti prigovor i riješiti spor?
- 23. Kako ćemo Vam slati obavijesti i poruke?
- 24. O Vašim podacima i kada ćemo Vas kontaktirati?

Vrijeme čitanja:

5 minuta 36 sekundi

22. Kako podnijeti prigovor i riješiti spor?

Vrijeme čitanja:

1 minuta 14 sekundi

Što ako imate prigovor?

Ako imate bilo kakav prigovor na uslugu, ili prigovor na račun (*npr. smatrate da račun nije točan*), možete nam poslati prigovor.

Kako nam možete uputiti prigovor?

Možete nam ga dostaviti putem elektroničke pošte: hepi@hep.hr ili na adresu: Ulica grada Vukovara 37, Zagreb (osobnim dolaskom ili poštom).

Što ste obvezni napisati u prigovoru?

U prigovoru ste obvezni jasno napisati Vaše podatke, na koji se Ugovor prigovor odnosi, te objasniti zašto se žalite. Također ste obvezni priložiti sve dokumente ili dokaze koji potvrđuju Vaš prigovor.

Koji je rok rješavanja prigovora?

Mi ćemo Vaš prigovor riješiti najkasnije u roku od 15 dana od dana kada primimo Vaš potpuni prigovor sa svim potrebnim podacima. Ako nam naknadno pošaljete dodatne podatke, rok od 15 dana počinje teći od dana kada primimo posljednji podatak.

Važno je da znate: Slanje prigovora na uslugu ne odgađa rok za plaćanje Vašeg računa.

Što ako se Vaš prigovor ne može riješiti pisanim putem?

Ako se dogodi da se Vaš prigovor ne može riješiti pisanim putem u našem odgovoru ćemo Vam dati informacije o tome kome se možete obratiti za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. To znači da ćete dobiti podatke o tijelima koja Vam mogu pomoći riješiti problem na drugi način.

Što ako dođe do spora?

Ako dođe do spora između Vas i nas, prvo ćemo pokušati zajedno pronaći rješenje. Ako se ipak ne uspijemo dogovoriti, spor će se rješavati pred nadležnim sudom u Zagrebu.

Što ako imate prigovor na obradu Vaših osobnih podataka?

Sve informacije o tome kako poslati prigovor, o rokovima za odgovor, kao i o Vašim ostalim pravima vezanim uz zaštitu osobnih podataka, možete pronaći u dokumentu "Izjava o zaštiti osobnih podataka". Taj dokument dio je Vašeg Ugovora, a možete ga pronaći na našoj internetskoj stranici.

23. Kako ćemo Vam slati obavijesti?

Vrijeme čitanja:

1 minuta 6 sekundi

.....

Kako ćemo međusobno slati obavijesti?

Sve obavijesti vezane uz naš Ugovor o opskrbi električnom energijom šaljemo jedni drugima pisanim putem. To znači da ćemo koristiti kontakte koje smo naveli u Ugovoru (*Vašu adresu, adresu elektroničke pošte i slično*).

Što ako smo obavijest obvezni poslati preporučenom poštom?

Ako u Ugovoru piše da smo neku obavijest obvezni poslati preporučenom poštom, onda ćemo to napraviti tako.

Kada ćemo smatrati da je obavijest primljena ako je poslana običnom ili preporučenom poštom?

Ako Vam mi ili Vi nama pošaljete obavijest običnom ili preporučenom poštom, smatrat ćemo da je druga strana primila tu obavijest nakon 3 dana od dana kad je predana na poštu.

Kada ćemo smatrati da je obavijest primljena ako je poslana putem elektroničke pošte?

U slučaju da Vam mi ili Vi nama pošaljete obavijest putem elektroničke pošte, smatrat ćemo da je druga strana primila tu obavijest istog dana kada je poslana.

Važno je da znate: Obvezni ste redovito provjeravati svoju elektroničku poštu i paziti da uvijek imate dovoljno slobodnog prostora u svom sandučiću. Tako ćete moći primiti naše račune i druge važne dokumente bez problema.

Kada ćemo smatrati da je obavijest primljena ako je objavljena na našoj internetskoj stranici?

Ako objavimo obavijest na našoj internetskoj stranici, smatrat ćemo da ste je primili istog dana kad smo je objavili.

24. O Vašim podacima i kada ćemo Vas kontaktirati?

Vrijeme čitanja:

1 minuta 36 sekundi

.....

Imamo li pravo prikupljati i koristiti Vaše podatke?

Da, mi kao Vaš Opskrbljivač imamo pravo prikupljati i koristiti Vaše osobne podatke, ali samo prema pravilima o zaštiti osobnih podataka.

Koje podatke smijemo koristiti?

Smijemo koristiti samo Vaše ime i prezime, adresu, broj telefona, adresu elektroničke pošte i druge podatke koje ste nam dali kad smo sklopili Ugovor ili tijekom trajanja Ugovora. Isto tako nam dajete pravo da od HEP ODS-a uzimamo sve potrebne informacije i podatke o Vama i Vašem mjernom mjestu.

Zašto koristimo te podatke?

Te podatke koristimo kako bismo mogli izvršavati naše obveze iz Ugovora i za svrhe koje su opisane u posebnoj Izjavi.

Kako Vas imamo pravo kontaktirati?

Imamo pravo kontaktirati Vas putem pošte, telefona, elektroničke pošte ili SMS poruke.

U kojim slučajevima Vas možemo kontaktirati?

Kontaktirati Vas možemo kako bismo Vam poslali važne informacije, obavijesti ili opomene vezane uz Vaš Ugovor i u neke druge svrhe za koje ste nam dali Privolu.

Koje podatke koristimo kako bismo Vas kontaktirali?

Za to koristimo kontaktne podatke koje ste nam dali u Ugovoru ili kasnije na neki drugi način (*telefonom, elektroničkom poštom ili poštom*).

Što ako nas nazovete na naš telefonski broj za korisnike?

U tom slučaju imamo pravo snimiti i spremiti taj razgovor. Snimke telefonskih razgovora koristimo samo za potrebe izvršavanja našeg Ugovora s Vama.

Što Vas možemo tražiti tijekom tog razgovora?

Tijekom razgovora možemo od Vas tražiti podatke kako bismo provjerili Vaš identitet.

Što ako nam ne želite dati ili nam date pogrešne ili nepotpune podatke?

Ako nam ne želite dati te podatke ili nam date pogrešne ili nepotpune podatke, imamo pravo odbiti Vaš zahtjev.

Gdje možete pronaći obavijesti i informacije koje smo Vam obvezni dati?

Obavijesti i informacije koje smo Vam obvezni dati možete pronaći: **(1)** Na našoj internetskoj stranici; **(2)** U aplikaciji "Moj Hepi račun"; **(3)** U mobilnoj aplikaciji "m-hepi"; **(4)** Na računu koji Vam šaljemo.

Što ako imate dodatnih pitanja ili trebate informacije?

Ako imate dodatnih pitanja ili trebate informacije, možete nas kontaktirati i na besplatni telefon 0800 5255 ili na adresu elektroničke pošte: hepi@hep.hr.