

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

# OPĆE UVJETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM HEP – OPSKRBE D.O.O. ZA KUPCE IZ KATEGORIJE KUĆANSTVO

## 1. UVOD

Ovim Općim uvjetima opskrbe električnom energijom HEP-Opkrbe d.o.o. za kupce iz kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između HEP-Opkrbe d.o.o. iz Zagreba, Ulica grada Vukovara 37, 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: Kupac ili Ugovorna strana) s druge strane, u svezi s Uvjetima opskrbe električnom energijom te prava i obveza Opskrbljivača i Kupca koje proizlaze iz Ugovora o opskrbi električnom energijom kupca iz kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: Ugovor).

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

Obveza Kupca je 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 mreže.

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

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

## 2. POJMOVI

Osim ako nije izrijekom definirano drugačije u ovim Općim uvjetima i Ugovoru, pojmovi označeni velikim početnim slovom imat će značenje koje im

je dodijeljeno važećim zakonskim i podzakonskim aktima kojima se regulira tržište električne energije u vrijeme sklapanja Ugovora te njihovim eventualnim naknadnim izmjenama i dopunama odnosno aktima kojima se predmetni zakonski i podzakonski akti stavljaju izvan snage i zamjenjuju.

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

## 3. DOSTAVA INFORMACIJA

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

Smatra se da je obavijest ili bilo koja druga komunikacija, koja se dostavlja poštanskom

pošiljkom, zaprimljena od druge Ugovorne strane protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu navedene obavijesti odnosno druge komunikacije.

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

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

## 4. UGOVARANJE

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

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

Kupac koji želi sklopiti Ugovor s Opskrbljivačem obavezan je Opskrbljivaču dostaviti potpisani zahtjev za sklapanje novog Ugovora o opskrbi na obrascu objavljenom na internetskoj stranici Opskrbljivača i dva potpisana primjerka Ugovora. Nakon što Kupac dostavi Opskrbljivaču potpisan zahtjev za sklapanje Ugovora i potpisane obrasce Ugovora, Opskrbljivač će poduzeti korake u svrhu sklapanja Ugovora predviđene važećim Pravilima o promjeni opskrbljivača električnom energijom (Narodne Novine 56/15 i eventualne kasnije izmjene i dopune).

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. Ako Kupac nije vlasnik nekretnine na kojoj se nalazi Obračunsko mjerno mjesto, nego koristi nekretninu po drugoj osnovi, dužan je Opskrbljivaču, u svrhu pripreme sklapanja Ugovora, dostaviti i kopiju Ugovora o korištenju nekretnine sklopljenog s vlasnikom nekretnine i Ugovor o prijenosu Ugovora o korištenju mreže.

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

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

Kupac se obvezuje, bez odgađanja, dostaviti Opskrbljivaču, pisanim putem ili putem internetske stranice Opskrbljivača, sve promjene podataka iz ovog članka (uključivo, ali neograničeno na: promjena osobnog imena vlasnika ili korisnika, promjena naziva ulice, promjena adrese kupca, promjena adrese dostave računa, promjena načina dostave računa (poštom, e-poštom) promjena tarifnog modela, priključne snage i sl.), najkasnije u roku od 5 (pet) dana od njihova nastanka, zajedno

s odgovarajućom dokumentacijom iz koje je vidljivo da je došlo do predmetne promjene. Opskrbljivač se obvezuje dostaviti Kupcu obavijest o provedenim promjenama, ovisno o vrsti promjena, u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva Kupca za promjenom podataka. Kupac ima pravo na besplatnu promjenu tarifnog modela, u skladu s tehničkim mogućnostima, jednom u 12 mjeseci. Svaka sljedeća promjena naplaćuje se sukladno odluci Opskrbljivača čiji Cjenik je dostupan na internetskoj stranici Opskrbljivača.

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

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

U slučaju promjena na Obračunskom mjernom mjestu ili njegova ukidanja, Kupac je dužan o tome obavijestiti Opskrbljivača na način i u rokovima sukladno važećim Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom. Danom dostave zahtjeva Kupca za odjavu Obračunskog mjernog mjesta Opskrbljivaču prestaje ugovorna obveza za to Obračunsko mjerno mjesto.

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

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

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

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

## 5. USLUGA SAMOOČITANJA

Kupac koji želi podnijeti zahtjev za samoočitanje Operatoru mreže, može opunomoćiti Opskrbljivača prilikom popunjavanja *online* zahtjeva na internetskoj stranici Opskrbljivača, da u ime i za račun Kupca zatraži od Operatora mreže uslugu samoočitanja. Opskrbljivač ne odgovara za uvjete usluge samoočitanja kod Operatora mreže, ne pregovara o istima niti odgovara za eventualne promjene uvjeta. Ako kupac raskine uslugu samoočitanja s Operatorom mreže, s datumom raskida usluge gubi pravo na oslobođenje od opskrbe naknade Opskrbljivača.

## 6. KVALITETA OPSKRBE

Opskrbljivač se obvezuje uslugu opskrbe električnom energijom obavljati pouzdano i kvalitetno, sukladno odredbama primjenjive zakonske regulative koja određuje uvjete opskrbe koje mora ispunjavati opskrbljivač električne energije. U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja Ugovora, Opskrbljivač će biti odgovoran Kupcu za štetu sukladno pravilima obveznog prava.

U slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluga, uključujući netočan i zakašnjeni obračun, Kupac ima pravo na naknadu pod uvjetima predviđenim primjenjivim propisima

## 7. CIJENA I OBRAČUN

Modeli isporuke i osnovne cijene su regulirani u zasebnom aktu Opskrbljivača, koji je dostupan na internetskoj stranici Opskrbljivača te čine sastavni dio ovih Općih uvjeta (dalje kao: Cjenik).

Na osnovne cijene električne energije iz Cjenika Kupcima se odobrava popust u visini sukladno Cjeniku.

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

Iznos mjesečne naknade za isporučenu električnu energiju utvrđuje Opskrbljivač na temelju prosječne mjesečne potrošnje iz odgovarajućeg prethodnog Obračunskog razdoblja, pomnožene s korekcijskim faktorom promjene potrošnje u odgovarajućem Obračunskom razdoblju prethodne kalendarske godine i ugovorenim tarifnim stawkama i cijenama Opskrbljivača (odnosno primijenjenim cijenama, sukladno članku 20. Općih uvjeta), uvećano za porez na dodanu vrijednost i druge primjenjive naknade sukladno članku 8. (dalje kao: Mjesečna Naknada). U slučaju da je Obračunsko mjerno mjesto tek priključeno na distribucijski sustav (ne postoje dostupni podaci o prosječnoj mjesečnoj potrošnji), izračun iznosa Mjesečne Naknade će se obaviti na temelju podataka o prosječnoj mjesečnoj potrošnji koje procijeni odnosno utvrdi Operator mreže.

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

Ako je zbroj svih Mjesečnih Naknada u Obračunskom razdoblju veći od Ukupne Cijene za odnosno Obračunsko razdoblje, tada će se Kupcu izvršiti povrat iznosa razlike između zbroja Mjesečnih Naknada i Ukupne Cijene za predmetno Obračunsko razdoblje (dalje: Preplaćeni iznos), na način da će se odgovarajuće umanjiti jedan ili više računa na ime Mjesečnih Naknada u narednom Obračunskom

razdoblju (bez obračunavanja zatezne kamate). Alternativno, Kupac ima pravo zatražiti isplatu Preplaćenog iznosa, te će mu u tom slučaju Opskrbljivač u roku od 30 dana od zaprimljenog zahtjeva isplatiti Preplaćeni iznos na račun naznačen u zahtjevu Kupca.

Ako u trenutku izrade konačnog obračuna Kupac ima nepodmireni dugovanja prema Opskrbljivaču, po bilo kojoj osnovi, tada će Opskrbljivač Preplaćeni iznos koristiti prvenstveno za podmirenje eventualnih troškova, zateznih kamata te glavnice dugovanja Kupca, navedenim redoslijedom, a za eventualni ostatak Preplaćenog iznosa će odgovarajuće umanjiti jedan ili više računa na ime Mjesečnih Naknada u narednom Obračunskom razdoblju (bez obračunavanja zatezne kamate), odnosno po zahtjevu Kupca, takav će se ostatak Preplaćenog iznosa isplatiti Kupcu (bez obračunavanja zatezne kamate).

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

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

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

## 8. RAČUN

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

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

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

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

Kupac je dužan obavijestiti Opskrbljivača ukoliko ne zaprimi račun do 20. dana u tekućem mjesecu. U slučaju prigovora na račun, Kupac je dužan podmiriti neosporeni dio računa u ugovorenom roku, a za sporni dio podnijeti prigovor Opskrbljivaču pisanim putem i to poštanskom pošiljkom na adresu Opskrbljivača ili e-poštom na adresu e-pošte Opskrbljivača: hepi.racuni@hep.hr, najkasnije u roku od 15 dana od dana

izdavanja računa. U protivnom se smatra da nema primjedbi na račun.

Kupac će naknadu za korištenje mreže plaćati Operatoru mreže temeljem odvojenog (zasebnog) računa kojeg Operator mreže izdaje Kupcu temeljem važećeg Ugovora o korištenju mreže. Opskrbljivač će Kupcu izdavati jedinstveni račun za električnu energiju i korištenje mreže počevši od 31.12.2016., odnosno od drugog datuma koji eventualno bude utvrđen Zakonom o tržištu električne energije ili drugim primjenjivim propisom. Opskrbljivač je ovlašten donijeti odluku o tome da sa izdavanjem Kupcu jedinstvenih računa započne i ranije, u kojem slučaju će o tome obavijestiti Kupca pisanim putem najmanje 15 dana unaprijed.

### **9. AKTIVNOSTI ZA UNAPREĐENJE PRODAJE**

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

### **10. NAPLATA**

Kupac će uplatu izvršiti na žiro-račun Opskrbljivača naznačen na računu, uz navođenje šifre Kupca ili poziva na broj odobrenja istaknutog na računu. Obveza plaćanja se smatra izvršenom na dan kada novac bude proknjižen na žiro-računu Opskrbljivača. Informacije o mogućim načinima plaćanja objavljene su na internetskoj stranici Opskrbljivača.

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

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

### **11. OBUSTAVA ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE**

Kupac je upoznat i suglasan da je u slučajevima predviđenim primjenjivim propisima, i to osobito:

- ako Kupac nije podmirio bilo koju dospjelu obvezu Opskrbljivaču niti nakon pisane opomene koju mu je dostavio Opskrbljivač; ili
- ako Kupac ne troši električnu energiju u skladu s Ugovorom, ili
- u drugim slučajevima sukladno Zakonu o tržištu električne energije, Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, te drugim mjerodavnim propisima

Opskrbljivač je ovlašten podnijeti Operatoru mreže zahtjev, a nadležni Operator mreže je dužan povodom zahtjeva Opskrbljivača privremeno obustaviti isporuku električne energije Kupcu koji ne ispunjava obveze iz Ugovora, pri čemu Kupac nema pravo na naknadu štete koja bi mu eventualno time nastala.

U slučaju prestanka razloga iz ovog članka na temelju kojeg je Kupcu privremeno obustavljena isporuka električne energije, Opskrbljivač će zatražiti Operatora mreže ponovnu uspostavu opskrbe Kupca u roku propisanom važećim Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, odnosno uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom. Kupac se obvezuje nadoknaditi Opskrbljivaču sve troškove privremene obustave i ponovne uspostave opskrbe električnom energijom temeljem ovog članka.

### **12. TRAJANJE UGOVORA**

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

### **13. RASKID UGOVORA SUKLADNO ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA**

U slučaju da je Ugovor s Kupcem sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije, u smislu Zakona o zaštiti potrošača, bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu, Kupac potpisom Ugovora izrijekom potvrđuje da je upoznat sa svojim pravom da raskine Ugovor u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora, bez navođenja razloga za raskid.

### **14. OTKAZ UGOVORA**

Svaka Ugovorna strana je ovlaštena otkazati Ugovor, bez navođenja razloga za to, putem pisane obavijesti o otkazu dostavljene drugoj Ugovornoj strani preporučenom poštanskom pošiljkom, uz otkazni rok od 15 dana računajući od dana kada druga Ugovorna strana zaprimi obavijest o otkazu. Smatra se da je druga ugovorna strana zaprimila obavijest o otkazu istekom 3 (tri) dana od dana predaje poštanskom uredu ili kurirskoj službi 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**

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

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

U slučaju smrti Kupca, nasljednik Kupca je obavezan o tome obavijestiti Opskrbljivača sukladno Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom.

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

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

### **16. RASKID UGOVORA ZBOG KRŠENJA UGOVORNIH OBVEZA**

Opskrbljivač i Kupac suglasni su da u slučaju kršenja Ugovora mogu raskinuti Ugovor putem pisane obavijesti o raskidu upućene drugoj Ugovornoj strani preporučenom pošiljkom, uz naknadni rok za ispunjenje od 8 (osam) dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu Ugovora.

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

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

Ugovorna strana koja je prekršila Ugovor dužna je nadoknaditi drugoj Ugovornoj strani štetu nastalu zbog neizvršavanja ugovornih obveza.

### **17. RASKID UGOVORA ZBOG PROMJENE OPSKRBLJIVAČA**

Kupac ima pravo na jednostrani raskid Ugovora pod uvjetom da želi sklopiti Ugovor o opskrbi s drugim opskrbljivačem, sukladno Pravilima o promjeni opskrbljivača i drugim primjenjivim propisima.

### **18. PODNOŠENJE PRIGOVORA I RJEŠAVANJE SPOROVA**

Kupac je ovlašten bilo koji prigovor vezan uz Opskrbljivačevo pružanje usluga ugovorenih sklopljenim Ugovorom o opskrbi, uključujući prigovor na račun, dostaviti Opskrbljivaču poštom na adresu: Ulica grada Vukovara 37, e-poštom na adresu: hepi@hep.hr ili faksom na broj: 01/63 22 409. Prigovor mora sadržavati sve podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Kupca i Ugovora, obrazloženje razloga za prigovor, dokumentaciju i druge dokaze na kojima Kupac temelji svoj prigovor. Ako prigovor ne sadrži navedene podatke, niti je prigovor potpisan od strane Kupca (osim ako je dostavljen e-poštom) smatrat će se nepodobnim za postupanje. Opskrbljivač će odlučiti o prigovoru najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka prigovora koji sadrži sve podatke za odlučivanje. Ako Kupac naknadno dostavi pojedine podatke potrebne za rješavanje prigovora, rok od 15 dana se računa od dana dostave posljednjeg podatka Opskrbljivaču. Podnošenje prigovora ne zadržava dospelost bilo koje novčane obveze Kupca prema Opskrbljivaču.

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

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

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

### **19. NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA KADA HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA ODLUČUJE O PRIGOVORIMA KRAJNJIH KUPACA U SLUČAJU OBUSTAVE ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE**

U slučaju da Kupac smatra da mu je neosnovano obustavljena isporuka električne energije, Kupac ima pravo podnijeti prigovor Opskrbljivaču u roku od 30 dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora. Prigovor mora sadržavati sve podatke potrebne za identifikaciju Kupca, obrazloženje i dokaze na kojima Kupac temelji

svoj prigovor. Opskrbljivač je dužan donijeti odluku o prigovoru u roku od 30 dana od primitka urednog prigovora. Ako Opskrbljivač ne udovolji prigovoru Kupca, ili ne donese odluku o prigovoru u propisanom roku, dužan je predmet u daljnjem roku od 8 (osam) dana ustupiti na rješavanje Agenciji, u svim slučajevima obustave isporuke električne energije, osim u slučaju obustave isporuke električne energije zbog neplaćanja računa.

## **20. CIJENE ELEKTRIČNE ENERGIJE**

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 Kupcu sukladno Zakonu o tržištu električne energije i važećim podzakonskim aktima, Kupcu su dostupne na internetskoj stranici Opskrbljivača te putem aplikacije „Moj Hepi račun“.

U obavijesti o svim pravima koja se odnose na javne usluge Kupac može ostvariti uvid putem internetske stranice Opskrbljivača.

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 Kupac ima pravo na raskid Ugovora. O promjeni cijena Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Kupca najmanje 15 dana prije stupanja na snagu predmetne promjene, pisanom obavijesti koja će biti objavljena na internetskoj stranici Opskrbljivača.

Smatra se da je obavijest o promjeni cijena Kupac zaprimio protekom 3 (tri) dana od dana objave novih cijena na internetskoj stranici Opskrbljivača. Ako se Kupac ne slaže s novim cijenama električne energije, dužan je u roku od 15 dana od dana objave novih cijena na internetskoj stranici Opskrbljivača, pisanim putem dostaviti zahtjev Opskrbljivaču za raskidom Ugovora. Ugovor se u tom slučaju raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio pisani zahtjev Kupca za raskidom Ugovora, pod uvjetom da je takav zahtjev zaprimljen kod Opskrbljivača najkasnije 10 dana (uključivo 10. dan) prije isteka kalendarskog mjeseca. Ako je Opskrbljivač zaprimio zahtjev Kupca za raskidom Ugovora u razdoblju kraćem od 10 dana prije isteka kalendarskog mjeseca, Ugovor se raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio zahtjev Kupca za raskidom Ugovora. U slučaju raskida Ugovora od strane Kupca temeljem ovog članka, Opskrbljivač će svu električnu energiju isporučenu Kupcu do nastupa raskida Ugovora obračunati prema cijenama koje su bile važeće prije stupanja na snagu predložene izmjene cijena električne energije.

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

Ako Opskrbljivač u roku od 15 dana od dana objave novih cijena na internetskoj stranici Opskrbljivača ne zaprimi pisani zahtjev Kupca za raskidom Ugovora, smatrat će se da je Kupac

suglasan s izmjenama.

U razdoblju od dana primjene novih cijena pa do isteka Ugovora, Opskrbljivač će Kupcu obračunavati isporučenu električnu energiju po novim cijenama. Opskrbljivač može primijeniti nove cijene električne energije najranije 18 dana od dana njihove objave na internetskoj stranici Opskrbljivača putem aplikacije „Moj Hepi račun“.

## **21. OSTALE ODREDBE**

Opskrbljivač je ovlašten, sukladno primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka, prikupljati, obrađivati i koristiti osobne podatke Kupca pribavljene u Ugovoru ili tijekom izvršavanja Ugovora (uključujući, bez ograničenja, ime i prezime Kupca, adresu(e), brojeve telefona i mobitela, e-pošte i sl.) u svrhu izvršavanja ovog Ugovora i u svrhu promidžbe proizvoda i usluga Opskrbljivača. Za slanje poruka, informacija, opomena i drugih obavijesti vezano za Ugovor, Opskrbljivač je ovlašten koristiti elektronička sredstva, posebno e-poštu i tekstualne poruke (SMS), na elektroničke kontakte Kupca, ako je Kupac dostavio takve kontaktne podatke Opskrbljivaču u Ugovoru ili na drugi način u pisanom obliku i ako je Kupac suglasan s istim. Opskrbljivač je ovlašten snimati i pohraniti sve pozive Kupca na telefonsku liniju Opskrbljivača namijenjenu Kupcima. U slučaju komunikacije putem telefonske linije Opskrbljivača namijenjenu kupcima, Opskrbljivač je ovlašten zatražiti od Kupca identifikacijske podatke i provjeriti iste na zakonit način s ciljem utvrđivanja identiteta Kupca. Propust Kupca da pruži takve podatke ili davanje netočnih i/ili nepotpunih podataka ovlašćuje Opskrbljivača da odbije zahtjev Kupca. Opskrbljivač je ovlašten koristiti snimke telefonske linije Opskrbljivača namijenjene Kupcima isključivo za izvršavanje prava i obveza iz Ugovora.

Kupac ovlašćuje Opskrbljivača da za cijelo vrijeme trajanja Ugovora može od nadležnog Operatora mreže bez ograničenja pribavljati, obrađivati i koristiti sve podatke i informacije koje se odnose na Kupca i na Obračunska mjerna mjesta koja su predmet Ugovora, te ih koristiti u svrhu izvršavanja Ugovora i u svrhu promidžbe proizvoda i usluga Opskrbljivača.

## **22. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA**

Opskrbljivač ima pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete.

O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Kupca najmanje 15 dana prije stupanja na snagu istih promjena objavom na internetskoj stranici Opskrbljivača.

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

U slučaju da je izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta nepovoljna za kupca i Kupac se s izmjenama i dopunama ne slaže, može pisanim putem, u roku od 15 dana od dana objave predloženih izmjena i dopuna na internetskoj stranici Opskrbljivača, raskinuti Ugovor putem pisane obavijesti o raskidu dostavljene Opskrbljivaču.

Ugovor se u tom slučaju raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio pisanu obavijest Kupca o raskidu Ugovora, pod uvjetom da je takva obavijest zaprimljena kod Opskrbljivača najkasnije 10 dana (uključivo 10. dan) prije isteka kalendarskog mjeseca. Ako je Opskrbljivač zaprimio obavijest Kupca o raskidu Ugovora u razdoblju kraćem

od 10 dana prije isteka kalendarskog mjeseca, Ugovor se raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio obavijest Kupca o raskidu Ugovora.

Ako Opskrbljivač ne primi pisani zahtjev Kupca o raskidu Ugovora na način i u roku iz ovog članka 22. Općih uvjeta, smatra se da se Kupac s promjenama slaže.

Kupac nije ovlašten raskinuti Ugovor sukladno ovom članku ako mu se izmjenama i dopunama Općih uvjeta daju jednaki ili povoljniji uvjeti opskrbe.

Opskrbljivač može primijeniti izmjene i dopune ovih Općih uvjeta najranije 18 dana od dana njihove objave na internetskoj stranici Opskrbljivača.

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

## **23. STUPANJE NA SNAGU OVIH OPĆIH UVJETA**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 1.4.2016. te se primjenjuju na sve Ugovore sklopljene počevši od 1.4.2016. nadalje.

## **24. PRIMJENA OPĆIH UVJETA NA UGOVORE SKLOPLJENE PRIJE 31.3.2016.**

Na Ugovore koji su sklopljeni u razdoblju prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, i to najkasnije do 31.3.2016., a koji su još uvijek na snazi u vrijeme stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, primjenjuju se Opći uvjeti Opskrbljivača od 1.11.2013. i cjenik Opskrbljivača objavljen na internetskoj stranici Opskrbljivača dana 1.11.2013., sve do:

- a) isteka ugovornog razdoblja iz članka 7.2. Ugovora (1., 2. odnosno 3. godine); odnosno do
- b) isteka produženog ugovornog razdoblja iz članka 7.3. Ugovora (dodatnih 1., 2. odnosno 3. godine), u slučaju da je u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta ugovorno razdoblje već produženo temeljem članka 7.3. Ugovora (rok iz točke a) i b) u daljnjem tekstu kao: Razdoblje Trajanja).

Istekom Razdoblja Trajanja, svi ugovori iz ovog članka 24. Općih uvjeta, produžuju se na neodređeno vrijeme pod uvjetima iz ovih Općih uvjeta i Cjenika. Ovi Opći uvjeti i Cjenik postaju sastavni dio takvih Ugovora, te se više neće primjenjivati cijena i popust predviđeni u Ugovorima.

Ako Kupac nije suglasan s produženjem Ugovora na neodređeno vrijeme pod uvjetima iz ovih Općih uvjeta i Cjenika, obavezan je obavijestiti Opskrbljivača pisanim putem o tome da raskida Ugovor, najkasnije 30 dana prije isteka Razdoblja Trajanja. Ako Opskrbljivač ne zaprimi pisanu obavijest Kupca o tome da raskida Ugovor najkasnije 30 dana prije isteka Razdoblja Trajanja, smatra se da je Kupac suglasan i da pristaje na primjenu ovih Općih uvjeta i Cjenika na Ugovor, te da je suglasan s produženjem ugovornog razdoblja na neodređeno vrijeme. U tom slučaju, na sva prava i obveze Opskrbljivača i Kupca iz Ugovora, počevši od prvog dana nakon isteka Razdoblja Trajanja, primjenjuju se ovi Opći uvjeti i Cjenik.

U slučaju da su odredbe Ugovora iz ovog članka 24. u bilo kojem dijelu protivne ovim Općim uvjetima, ovi Opći uvjeti imaju prednost u primjeni pred odredbama Ugovora koje su mu protivne.

U Zagrebu, 29.2.2016.

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

# HEPI CJENIK - KUĆANSTVO

Cjenik stupa na snagu 1.travnja 2016. godine za sve ugovore koji se sklope ili automatski produljuju nakon tog datuma

## OSNOVNI CJENIK KUĆANSTVO

Kategorija potrošnje, tarifni modeli i obračunski elementi		Cijena električne energije			Opskrbna naknada kn/mjesec
		JT	VT	NT	
		kn/kWh	kn/kWh	kn/kWh	
HEPI PLAVI jednotarifni	Cijena bez PDV-a	0,4600			7,40
	Cijena s PDV-om	0,5750			9,25
HEPI BIJELI dvotarifni	Cijena bez PDV-a		0,4900	0,2400	7,40
	Cijena s PDV-om		0,6125	0,3000	9,25

\* Cijene iz Osnovnog cjenika odgovaraju važećim cijenama (tarifnim stavkama) električne energije za opskrbu u okviru univerzalne usluge u Hrvatskoj i ne uključuju posebnu naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije

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

**Kupci koji sklope ugovor od 01. travnja 2016. godine ostvaruju pravo na jedinstveni popust od 5% na cijene bez PDV-a iz osnovnog cjenika.**

### Napomena:

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

Raspored dnevnih tarifa:

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