

Na temelju članka 28. Izjave o osnivanju društva HEP-Opkrba d.o.o., te na temelju Zakona o tržištu električne energije, Uprava društva dana 18.05.2018. donosi:

UVJETE OPSKRBLJIVAČA HEP-OPSKRBE D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM KRAJNJIH KUPACA IZ KATEGORIJE KUĆANSTVO

1. UVOD

(1) Ovim Uvjetima opskrbljivača HEP-Opkrbe d.o.o. za opskrbu električnom energijom krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: **Uvjeti opskrbljivača**) 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 energetskog subjekta ovlaštenog za obavljanje energetske djelatnosti opskrbe električnom energijom, za koju djelatnost Opskrbljivač ima pribavljenu dozvolu sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj s jedne strane, te krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: **Krajnji kupac** ili **Ugovorna strana**) s druge strane, u svezi s uvjetima opskrbe električnom energijom te pravima i obvezama Opskrbljivača i Krajnjeg kupca koji proizlaze iz Ugovora o opskrbi električnom energijom krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo (u daljnjem tekstu: **Ugovor**).

(2) U smislu ovih Uvjeta opskrbljivača, 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 Krajnjeg 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 sustava.

(3) Na sve međusobne odnose između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca primjenjivat će se svi odgovarajući propisi Republike Hrvatske koji budu na snazi na dan sklapanja Ugovora odnosno nakon toga dana. U slučaju neslaganja ovih Uvjeta opskrbljivača i odredbi Zahtjeva, primjenjuju se odredbe Zahtjeva. Opskrbljivač će uručiti Krajnjem kupcu ove Uvjete opskrbljivača prije podnošenja Zahtjeva. Ovi Uvjeti opskrbljivača dostupni su na internetskoj stranici Opskrbljivača hepi.hep.hr.

(4) Potpisivanjem Zahtjeva, Krajnji kupac potvrđuje da je prije sklapanja Ugovora bio upoznat s Uvjetima opskrbljivača te da pristaje na njihovu primjenu. Ovi Uvjeti opskrbljivača 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

(1) Osim ako nije izrijekom definirano drugačije u ovim Uvjetima opskrbljivača, pojmovi označeni velikim početnim slovom imat će značenje koje im je dodijeljeno važećim zakonskim i podzakonskim aktima kojima se regulira tržište električne energije 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) **Krajnji 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 Krajnji 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 sustava u skladu s važećim propisima.

e) **Obračunski podatak:** podatak na osnovu kojeg se radi obračun potrošnje električne energije, zaprimljen od Operatora sustava.

f) **Jedinstveni račun:** račun koji izdaje Opskrbljivač za kupce kategorije kućanstvo, a koji se sastoji od troška opskrbe električnom energijom i naknade za korištenje mreže te ostalih naknada i davanja određenih Ugovorom i posebnim propisima, uključujući naknade određene Odlukama Uprave Opskrbljivača dostupnim na internetskoj stranici Opskrbljivača, te naknade propisane važećim Cjenikom nestandardnih usluga Operatora distribucijskog sustava.

g) **Primjerena obavijest:** obavijest na internetskoj stranici Opskrbljivača hepi.hep.hr, obavijest na poleđini računa za električnu energiju odnosno obavijest učinjena dostupnom Krajnjem kupcu na neki drugi odgovarajući način.

h) **Operator sustava:** energetski subjekt koji obavlja energetske djelatnosti distribucije električne energije.

i) **Internetska stranica Opskrbljivača:** hepi.hep.hr.

j) **Internetska stranica Operatora sustava:** www.hep.hr/ods

k) **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 Krajnjem kupcu mjesečno u sklopu svakog pojedinog računa. Radi izbjegavanja dvojbi, Opskrbna naknada ne predstavlja naknadu za izdavanje računa koju je zabranjeno naplaćivati sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

l) **Pisanim putem:** upućivanje obavijesti poštanskom pošiljkom ili e-poštom.

lj) **Kontakt centar:** središnje mjesto interakcije s krajnjim kupcima čiji djelokrug rada obuhvaća razne vidove kontakata poput: telefona, telefaksa, e-pošte.

m) **Zahtjev:** zahtjev za sklapanje novog ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca.

n) **Ugovor:** ugovor o opskrbi električnom energijom Krajnjeg kupca, koji se sastoji od: ovih Uvjeta opskrbljivača, Zahtjeva, Cjenika, potvrde Opskrbljivača upućene Krajnjem kupcu o tome da je Ugovor sklopljen te Izjave o zaštiti osobnih podataka.

nj) **Cjenik:** akt Opskrbljivača te Izjave o zaštiti osobnih podataka objavljen na Internetskoj stranici Opskrbljivača, kojim su regulirani modeli isporuke i jedinične cijene električne energije koji se primjenjuju na Krajnje kupce.

o) Izjava o zaštiti osobnih podataka - Izjava opskrbljivača koja je sastavni dio Ugovora, a kojom se propisuju vrste osobnih podataka koje HEP - Opkrba prikuplja, načine i svrhe obrade, čuvanje i prosljeđivanje osobnih podataka te prava kupca i način ostvarivanja njegovih prava.

3. DOSTAVA INFORMACIJA

(1) 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 Uvjetima opskrbljivača naznačeno da se obavijest odnosno druga komunikacija dostavlja preporučenom pošiljkom.

(2) 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 pošiljatelj 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

(1) Krajnji kupac i Opskrbljivač sklapaju Ugovor na temelju kojeg Opskrbljivač opskrbljuje Krajnjeg kupca električnom energijom na Obračunskom mjernom mjestu navedenom u Ugovoru, a Krajnji kupac se obvezuje podmiriti Opskrbljivaču račun za utrošenu električnu energiju na Obračunskom mjernom mjestu navedenom u Ugovoru.

(2) Krajnji kupac koji želi sklopiti Ugovor s Opskrbljivačem obavezan je Opskrbljivaču dostaviti potpisani Zahtjev na obrascu objavljenom na Internetskoj stranici Opskrbljivača. Nakon što Krajnji kupac dostavi Opskrbljivaču uredno popunjen i potpisan Zahtjev, 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 se smatra sklopljenim danom slanja potvrde Opskrbljivača o prihvaćanju Zahtjeva Krajnjem kupcu, čime završava postupak promjene opskrbljivača.

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

(4) Ugovor sadrži: podatke o Ugovornim stranama,

predmet Ugovora, podatke o Obračunskom mjernom mjestu, vrijeme početka opskrbe, tarifni model, cijenu, rokove plaćanja i druge uvjete isporuke električne energije te prava i obveze Ugovornih strana. Ako Krajnji kupac nije vlasnik nekretnine na kojoj se nalazi Obračunsko mjerno mjesto, nego koristi nekretninu po drugoj osnovi, dužan je Opskrbljivaču dostaviti i kopiju ugovora o korištenju nekretnine sklopljenog s vlasnikom nekretnine i ugovor o prijenosu ugovora o korištenju mreže.

(5) Krajnji kupac je suglasan da Opskrbljivač može potpisati Ugovor i sve njegove izmjene i dopune uporabom skeniranog potpisa ili faksimila potpisa. (6) Krajnji 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. Krajnji 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 15 (petnaest) dana od njihova nastanka, zajedno s odgovarajućom dokumentacijom iz koje je vidljivo da je došlo do predmetne promjene. Opskrbljivač se obvezuje dostaviti Krajnjem kupcu obavijest o provedenim promjenama, ovisno o vrsti promjena, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od zaprimanja zahtjeva Krajnjeg kupca.

(7) Krajnji kupac ima pravo na besplatnu promjenu tarifnog modela Opskrbljivača, u skladu s tehničkim mogućnostima, jednom u 12 (dvanaest) mjeseci. Svaka sljedeća promjena naplaćuje se sukladno odluci Opskrbljivača čiji je cjenik dostupan na internetskoj stranici Opskrbljivača.

(8) Ako Krajnji kupac ne obavijesti Opskrbljivača o navedenim promjenama na prethodno opisan način, za sve račune, obavijesti i drugu dokumentaciju poslanu Krajnjem kupcu na temelju podataka kojima Opskrbljivač raspolaže, smatra se da su pravilno obračunati, pravilno dostavljeni i pravilno primijenjeni, a Krajnji kupac snosi sve eventualne troškove koji nastanu zbog toga. Isporučka električne energije novom korisniku koji nije Krajnji kupac, za Obračunsko mjerno mjesto koje je predmet Ugovora, moguća je samo pod uvjetom da Krajnji 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.

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

5. KVALITETA OPSKRBE

(1) 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 Krajnjem kupcu za štetu sukladno pravilima obveznog prava.

(2) U slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluga, Krajnji kupac ima pravo na naknadu pod uvjetima predviđenim primjenjivim propisima.

6. CIJENA I OBRAČUN

(1) Modeli isporuke i osnovne cijene regulirani su u zasebnom aktu Opskrbljivača - Cjeniku, koji je dostupan na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

(2) Na osnovne cijene električne energije iz Cjenika Krajnjim kupcima se odobrava popust u visini sukladno Cjeniku.

(3) Krajnji kupac se obvezuje platiti Opskrbljivaču naknadu za isporučenu električnu energiju, sukladno cijenama iz ugovorenog tarifnog modela u sklopljenom Ugovoru.

(4) 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 stavkama i cijenama Opskrbljivača (odnosno promijenjenim cijenama, sukladno članku 19. ovih Uvjeta opskrbljivača), uvećano za porez na dodanu vrijednost i druge primjenjive naknade sukladno članku 7. (dalje kao: **Mjesečna Naknada**).

(5) U slučaju da je Obračunsko mjerno mjesto tek priključeno na distribucijski sustav (ne postoje dostupni podaci o prosječnoj mjesečnoj potrošnji), izračun iznosa Mjesečne Naknade obavit će se na temelju podataka o prosječnoj mjesečnoj potrošnji koje procijeni odnosno utvrdi Operator sustava. Po isteku Obračunskog razdoblja, i to u roku od 5 (pet) dana nakon što Opskrbljivač zaprimi očitavanje stvarne potrošnje Krajnjeg kupca od strane Operatora sustava, Opskrbljivač će izraditi konačni obračun naknade za utrošenu električnu energiju za predmetno Obračunsko razdoblje na temelju stvarne potrošnje Krajnjeg kupca (dalje kao: **Ukupna Cijena**) i dostaviti ga Krajnjem kupcu.

(6) Ako je zbroj svih Mjesečnih Naknada u Obračunskom razdoblju veći od Ukupne Cijene za odnosno Obračunsko razdoblje, tada će se Krajnjem 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, Krajnji kupac ima pravo zatražiti isplatu Preplaćenog iznosa, te će mu u tom slučaju Opskrbljivač u roku od 30 (trideset) dana od zaprimljenog zahtjeva isplatiti Preplaćeni iznos na račun naznačen u zahtjevu Krajnjeg kupca.

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

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

(9) U slučaju da je račun izdan izvan redovnog očitavanja i obračuna električne energije od strane

Operatora sustava, Opskrbljivač će izdati račun na temelju stvarne potrošnje električne energije utvrđene od strane Operatora sustava.

(10) Ako krivnjom Krajnjeg 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 sustava, a razlika će biti zaračunata Krajnjem kupcu pri sljedećem očitavanju mjernog uređaja. Opskrbljivač i Krajnji kupac mogu ugovoriti i drugačiji način obračuna električne energije.

7. JEDINSTVENI RAČUN

(1) Opskrbljivač Krajnjem kupcu izdaje jedinstveni račun za opskrbu električnom energijom, korištenje mreže i nestandardne usluge Operatora distribucijskog sustava, počevši od 31.12.2016. Naknada za korištenje mreže obračunava se primjenom važećih tarifnih stavki za distribuciju i tarifnih stavki za prijenos električne energije za svako pojedinačno Obračunsko mjerno mjesto na niskom naponu. Naknada za nestandardne usluge obračunava se za Obračunski mjerna mjesta na niskom naponu primjenom važećeg Cjenika nestandardnih usluga Operatora distribucijskog sustava. Naknade za korištenje mreže i za nestandardne usluge naplaćuju se Kupcu temeljem obračuna kojeg Opskrbljivač zaprimi od Operatora distribucijskog sustava. Iznimno, naknadu za obustavu isporuke električne energije i naknadu za uspostavu isporuke električne energije na zahtjev Opskrbljivača, Opskrbljivač obračunava Kupcu na temelju podataka koje zaprimi od Operatora distribucijskog sustava i Odluke Uprave Opskrbljivača dostupne na internetskoj stranici Opskrbljivača.

(2) Krajnjem kupcu s mjesečnim obračunom izdaje se račun do 10. radnog dana u tekućem mjesecu za električnu energiju isporučenu u prethodnom mjesecu, s rokom dospijanja 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa.

(3) Krajnjem kupcu s polugodišnjim obračunom izdaje se račun najkasnije do zadnjeg radnog dana u tekućem mjesecu za električnu energiju isporučenu u tekućem mjesecu, s rokom dospijanja 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa.

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

(5) Krajnjem kupcu se izdani računi dostavljaju na adresu e-pošte ili poštansku adresu koju je Krajnji kupac naveo u svojim podacima u Ugovoru.

(6) U slučaju prigovora na račun, Krajnji 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@hep.hr, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa. U protivnom se smatra da nema primjedbi na račun.

8. AKTIVNOSTI ZA UNAPREĐENJE PRODAJE

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

9. NAPLATA

(1) Krajnji kupac će uplatu izvršiti na žiroračun

Opskrbljivača naznačen na računu, uz navođenje šifre Krajnjeg kupca ili poziva na broj odobrenja istaknutog na računu.

(2) Informacije o mogućim načinima plaćanja objavljene su na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

(3) Ako Krajnji kupac ne podmiri račun koji je izdan temeljem obračuna stvarne potrošnje, u roku koji je naznačen na računu, Opskrbljivač će Kupcu zaračunati zatezne kamate. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Opskrbljivač neće Krajnjem kupcu naplatiti slanje opomene radi neplaćanja računa.

10. OBUSTAVA ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE

(1) Krajnji kupac je upoznat i suglasan da je u slučajevima predviđenim primjenjivim propisima, i to osobito: a) ako Krajnji kupac nije podmirio bilo koju dospjelu novčanu obvezu Opskrbljivaču niti nakon pisane opomene koju mu je dostavio Opskrbljivač; ili b) ako Krajnji kupac ne troši električnu energiju u skladu s Ugovorom, ili c) 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 sustava zahtjev, a nadležni Operator sustava je dužan povodom zahtjeva Opskrbljivača privremeno obustaviti isporuku električne energije Krajnjem kupcu koji ne ispunjava obveze iz Ugovora.

(2) U slučaju prestanka razloga iz ovog članka na temelju kojeg je Krajnjem kupcu privremeno obustavljena isporuka električne energije, Opskrbljivač će zatražiti od Operatora sustava ponovnu uspostavu opskrbe Krajnjeg kupca u roku propisanom važećim Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, odnosno uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom. Krajnji kupac se obvezuje nadoknaditi Opskrbljivaču sve troškove privremene obustave i ponovne uspostave opskrbe električnom energijom temeljem ovog članka.

11. TRAJANJE UGOVORA

(1) Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

12. RASKID UGOVORA SUKLADNO ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA

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

13. OTKAZ UGOVORA

(1) Svaka Ugovorna strana ovlaštena je otkazati Ugovor, bez navođenja razloga za to, putem pisane obavijesti o otkazu dostavljene drugoj Ugovornoj strani preporučenom poštanskom pošiljkom, uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana računajući od dana kada druga Ugovorna strana zaprimi obavijest o otkazu.

(2) 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.

14. RASKID UGOVORA ZBOG PROMJENE VLASNIŠTVA NEKRETNINE ILI SMRTI KUPCA

(1) U slučaju promjene vlasništva nekretnine na kojoj

se nalazi Obračunsko mjerno mjesto koje je predmet Ugovora, Kupac je dužan u roku od 30 (trideset) dana od sklapanja Ugovora o otuđenju nekretnine obavijestiti o tome Opskrbljivača i dostaviti mu obavijest o raskidu Ugovora. Operator sustava 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 Krajnjeg kupca. Radi izbjegavanja dvojbe, sve do trenutka kada Opskrbljivač zaprimi, kumulativno, od Krajnjeg kupca zahtjev za raskid Ugovora zbog promjene vlasništva nekretnine i očitavanje brojila od strane Operatora sustava, Ugovor će biti na snazi u pogledu predmetnog Obračunskog mjernog mjesta te je Krajnji kupac dužan platiti Opskrbljivaču ugovorenu naknadu za svu električnu energiju isporučenu Krajnjem kupcu na tom Obračunskom mjernom mjestu sve do dana očitavanja brojila od strane Operatora sustava.

(2) U slučaju smrti Krajnjeg kupca, nasljednik Krajnjeg 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 Krajnjeg kupca, s odgovarajućom dokumentacijom iz koje proizlazi navedena činjenica, Ugovor će biti na snazi te će pravni sljednici Krajnjeg 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 (deset) dana (uključivo 10. dan) prije isteka kalendarskog mjeseca. Ako je Opskrbljivač zaprimio obavijest o raskidu u razdoblju kraćem od 10 (deset) 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.

15. RASKID UGOVORA ZBOG KRŠENJA UGOVORNIH OBVEZA

(1) Opskrbljivač i Krajnji 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.

(2) 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.

16. RASKID UGOVORA ZBOG PROMJENE OPSKRBLJIVAČA

(1) Krajnji 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.

(2) Opskrbljivač je dužan u roku od 6 (šest) tjedana nakon što je nastupila promjena opskrbljivača izdati Krajnjem kupcu konačni obračun električne energije.

17. PODNOŠENJE PRIGOVORA I RJEŠAVANJE SPOROVA

(1) Krajnji kupac je ovlašten bilo koji prigovor vezan uz Opskrbljivačevo pružanje usluga ugovorenih sklopljenim Ugovorom, uključujući prigovor na račun, dostaviti Opskrbljivaču poštom na adresu: Ulica grada Vukovara 37, e-poštom na adresu: hepi@hep.hr ili faksom na broj: 01/63 22 409.

(2) Prigovor mora sadržavati sve podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Krajnjeg kupca i Ugovora, obrazloženje razloga za prigovor, dokumentaciju i druge dokaze na kojima Krajnji kupac temelji svoj prigovor. Opskrbljivač će odlučiti o prigovoru najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka urednog prigovora koji sadrži sve podatke za odlučivanje. Ako Krajnji kupac naknadno dostavi pojedine podatke potrebne za rješavanje prigovora, rok od 15 (petnaest) dana se računa od dana dostave posljednjeg podatka Opskrbljivaču. Podnošenje prigovora ne zadržava dospelost bilo koje novčane obveze Kupca prema Opskrbljivaču.

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

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

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

(1) Krajnji kupac kojem je obustavljena isporuka električne energije može, radi zaštite svojih prava, sve dok obustava isporuke električne energije traje, podnijeti pisani prigovor na rad opskrbljivača Hrvatskoj energetskoj regulatornoj agenciji.

(2) Hrvatska energetska regulatorna agencija dužna je bez odgode, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka prigovora, obavijestiti Krajnjeg kupca u pisanom obliku o mjerama koje je poduzela povodom prigovora.

19. CIJENE ELEKTRIČNE ENERGIJE

(1) Uvid u cijene električne energije i druge primjenjive naknade, informacije o potrošnji i troškovima, kao i sve druge obavijesti i informacije koje je Opskrbljivač dužan staviti na raspolaganje Krajnjem kupcu sukladno Zakonu o tržištu električne energije i važećim podzakonskim aktima, Krajnjem kupcu su dostupne na internetskoj stranici Opskrbljivača te putem aplikacije „Moj Hepi račun“ i putem mobilne aplikacije „m-hepi“ nakon izvršenog postupka registracije. U obavijesti o svim pravima koja se odnose na javne usluge Krajnji kupac može ostvariti uvid putem internetske stranice Opskrbljivača.

(2) Opskrbljivač je ovlašten mijenjati tarifne elemente i cijene električne energije iz Cjenika. Tarifni elementi i cijene električne energije ne uključuju: porez na dodanu vrijednost, naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i kogeneracije i eventualne druge poreze, naknade, trošarine i davanja koja jesu ili naknadno postanu primjenjiva na isporuke električne energije, a koji će se obračunavati zasebno na računu za električnu energiju. Promjena predmetnih troškova,

naknada i davanja ne znači promjenu cijene električne energije radi koje Krajnji kupac ima pravo na raskid Ugovora.

(3) O promjeni cijena Opskrbljivač je obvezan obavijestiti Krajnjeg kupca najmanje 15 (petnaest) dana prije stupanja na snagu predmetne promjene, uključujući i davanje obavijesti o pravu Krajnjeg kupca na raskid Ugovora, osim u slučaju snižavanja cijene ili pružanja povoljnijih uvjeta opskrbe Krajnjem kupcu. O promjeni cijena Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca pisanom obavijesti koja će biti objavljena na Internetskoj stranici Opskrbljivača. Obavijest o promjeni cijena Krajnjem kupcu će također biti dostavljena ili uz račun za sljedeći mjesec ili zasebno obavijesti.

(4) Smatra se da je obavijest o promjeni cijena Krajnji kupac zaprimio protekom 3 (tri) dana od dana objave novih cijena na Internetskoj stranici Opskrbljivača.

(5) Ako se Krajnji kupac ne slaže s novim cijenama električne energije, dužan je u roku od 15 (petnaest) dana od dana objave novih cijena na Internetskoj stranici Opskrbljivača, pisanim putem dostaviti Opskrbljivaču obavijest o raskidu Ugovora. Ugovor se u tom slučaju raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio pisanu obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora, pod uvjetom da je takva obavijest zaprimljena kod Opskrbljivača najkasnije 10 (deset) dana (uključivo 10. dan) prije isteka kalendarskog mjeseca. Ako je Opskrbljivač zaprimio obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora u razdoblju kraćem od 10 (deset) 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 Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora. U slučaju raskida Ugovora od strane Krajnjeg kupca temeljem ovog članka, Opskrbljivač će svu električnu energiju isporučenu Krajnjem kupcu do nastupa raskida Ugovora obračunati prema cijenama koje su bile važeće prije stupanja na snagu predložene izmjene cijena električne energije.

(6) Ako Opskrbljivač u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je Krajnji kupac zaprimio obavijest o promjeni cijena u smislu stavka (4) ovog članka, ne zaprimi pisanu obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora, smatrat će se da je Krajnji kupac suglasan s izmjenama. U razdoblju od dana primjene novih cijena pa do isteka Ugovora, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu obračunavati isporučenu električnu energiju po novim cijenama. Opskrbljivač može primijeniti nove cijene električne energije najranije 18 (osamnaest) dana od dana njihove objave na Internetskoj stranici Opskrbljivača hepi.hep.hr.

20. OSTALE ODREDBE

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

(2) Opskrbljivač je ovlašten poštom, telefonskim pozivom, e-poštom, porukom na mobilnom uređaju, obavještavati Krajnjeg kupca o informacijama, opomenama i drugim obavijestima vezano za Ugovor, koristeći kontakt podatke koje je Krajnji kupac dostavio Opskrbljivaču u Ugovoru ili naknadno na odgovarajući način (telefonskim putem, slanjem e-pošte, poštom). Opskrbljivač je ovlašten snimati i pohraniti sve pozive Krajnjeg kupca na telefonsku liniju Opskrbljivača namijenjenu Krajnjim kupcima.

U slučaju komunikacije putem telefonske linije Opskrbljivača namijenjene krajnjim kupcima, Opskrbljivač je ovlašten zatražiti od Krajnjeg kupca identifikacijske podatke i provjeriti iste na zakonit način s ciljem utvrđivanja identiteta Krajnjeg kupca. Propust Krajnjeg kupca da pruži takve podatke ili davanje netočnih i/ili nepotpunih podataka ovlašćuje Opskrbljivača da odbije zahtjev Krajnjeg kupca. Opskrbljivač je ovlašten koristiti snimke telefonske linije Opskrbljivača namijenjene Krajnjim kupcima isključivo za izvršavanje prava i obveza iz Ugovora.

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

(4) Odluka Uprave Opskrbljivača o naknadama i uslugama koje Opskrbljivač zaračunava Krajnjem kupcu, dostupna je na internetskoj stranici Opskrbljivača.

21. IZMJENE I DOPUNE UVJETA OPSKRBLJIVAČA

(1) Opskrbljivač ima pravo izmijeniti i dopuniti ove Uvjete opskrbljivača. O izmjenama i dopunama ovih Uvjeta opskrbljivača, Opskrbljivač je obvezan obavijestiti Krajnjeg kupca najmanje 15 (petnaest) dana prije stupanja na snagu istih promjena objavom na internetskoj stranici Opskrbljivača; uključujući i davanje obavijesti o pravu Krajnjeg kupca na raskid Ugovora, osim u slučaju snižavanja cijene ili pružanja povoljnijih uvjeta opskrbe Krajnjem kupcu. Obavijest o izmjenama i dopunama Uvjeta opskrbljivača Krajnjem kupcu bit će dostavljena ili uz račun za sljedeći mjesec ili zasebno obavijesti.

(2) Smatra se da je Krajnji kupac obaviješten o izmjenama i dopunama ovih Uvjeta opskrbljivača u roku od 3 (tri) dana od dana objave izmjena i dopuna ovih Uvjeta opskrbljivača na internetskoj stranici Opskrbljivača.

(3) U slučaju da se Krajnji kupac s izmjenama i dopunama ne slaže, može pisanim putem, u roku od 15 (petnaest) dana od dana objave predloženih izmjena i dopuna na internetskoj stranici Opskrbljivača, raskinuti Ugovor putem 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 Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora, pod uvjetom da je takva obavijest zaprimljena kod Opskrbljivača najkasnije 10 (deset) dana (uključivo 10. dan) prije isteka kalendarskog mjeseca. Ako je Opskrbljivač zaprimio obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora u razdoblju kraćem od 10 (deset) 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 Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora. (4) Ako Opskrbljivač u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je Krajnji kupac zaprimio obavijest o izmjenama i dopunama ovih Uvjeta opskrbljivača u smislu stavka (2) ovog članka, ne zaprimi pisanu obavijest Krajnjeg kupca o raskidu Ugovora, smatra se da je Krajnji kupac suglasan s izmjenama i dopunama Uvjeta opskrbljivača.

(5) Opskrbljivač može primijeniti izmjene i dopune ovih Uvjeta opskrbljivača najranije 18 (osamnaest) dana od dana njihove objave na internetskoj stranici Opskrbljivača. Opskrbljivač će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Uvjeta opskrbljivača.

22. PRIMJENA OVIH UVJETA OPSKRBLJIVAČA NA UGOVORE SKLOPLJENE PRIJE 31. 3. 2016.

(1) Na Ugovore koji su sklopljeni u razdoblju prije stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača, i to najkasnije do 31. 3. 2016., a čije određeno ugovorno razdoblje još uvijek nije isteklo u vrijeme stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača, nastavit će se primjenjivati 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 Uvjeta opskrbljivača ugovorno razdoblje već produženo temeljem članka 7.3. Ugovora (rokovi iz točke a) i b) u daljnjem tekstu kao: **Razdoblje Trajanja**.

(2) Istekom Razdoblja Trajanja, svi Ugovori iz stavka (1) ovog članka 22. Uvjeta opskrbljivača, produžuju se na neodređeno vrijeme pod uvjetima iz ovih Uvjeta opskrbljivača i Cjenika objavljenog na internetskoj stranici Opskrbljivača. Ovi Uvjeti opskrbljivača i Cjenik postaju sastavni dio takvih Ugovora, te se više neće primjenjivati cijena i popust predviđeni u Ugovorima.

(3) Opskrbljivač će Krajnjim kupcima iz stavka (1) ovog članka najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka Razdoblja Trajanja poslati pisanu obavijest o produžavanju razdoblja trajanja Ugovora na neodređeno vrijeme sukladno Uvjetima opskrbljivača i važećem Cjeniku, te o pravu na raskid Ugovora ako s time nisu suglasni.

(4) Ako Krajnji kupac nije suglasan s produženjem Ugovora na neodređeno vrijeme pod uvjetima iz ovih Uvjeta opskrbljivača i važećeg Cjenika, obvezan je obavijestiti Opskrbljivača pisanim putem o tome da raskida Ugovor, najkasnije 10 (deset) dana prije isteka Razdoblja Trajanja. Ako Opskrbljivač u navedenom roku ne zaprimi pisanu obavijest Krajnjeg kupca o tome da raskida Ugovor, smatra se da je Krajnji kupac suglasan i da pristaje na primjenu ovih Uvjeta opskrbljivača i primjenu važećeg Cjenika na Ugovor, te da je suglasan s produženjem ugovornog razdoblja na neodređeno vrijeme. U tom slučaju, na sva prava i obveze Opskrbljivača i Krajnjeg kupca iz Ugovora, počevši od prvog dana nakon isteka Razdoblja Trajanja, primjenjuju se ovi Uvjeti opskrbljivača i važeći Cjenik. U slučaju da su odredbe Ugovora iz ovog članka 22. u bilo kojem dijelu protivne ovim Uvjetima opskrbljivača, ovi Uvjeti opskrbljivača imaju prednost u primjeni pred odredbama Ugovora koje su mu protivne.

23. STUPANJE NA SNAGU OVIH UVJETA OPSKRBLJIVAČA

(1) Ovi Uvjeti opskrbljivača objavljeni su na internetskoj stranici Opskrbljivača dana 18.05.2018., a stupaju na snagu 05.06.2018.

U Zagrebu, 18.05.2018.

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