

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

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

Predugovorna obavijest primjenjuje se na kupce kategorije kućanstvo zajedno s Uvjetima opskrbljivača HEP-opskrbe d.o.o. za opskrbu električnom energijom krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: Uvjeti opskrbljivača).

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

Sukladno čl. 57. Zakona o zaštiti potrošača Prodavatelj obavještava Kupca o sljedećem:

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

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

**Cijena usluge:** Cijena električne energije određena je Cjenikom. Cjenik i popusti istaknuti su na internetskoj stranici Prodavatelja <http://hepi.hep.hr>. Cijena usluge čini sastavni dio Ugovora.

**Uvjeti plaćanja:** na žiro-račun Prodavatelja HR9823400091110112928 PBZ poziv na broj: šifra kupca, trajni nalog ukoliko je Kupac korisnik [e-zaba](mailto:e-zaba) ili [PBZ365@NET](mailto:PBZ365@NET) usluge ili plaćanjem kreditne kartice putem aplikacije m-hepi.

**Uvjeti isporuke:** primjena Ugovora započinje prvog radnog dana u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kojem je izdana potvrda o usklađenju kod Operatora sustava;

**Ugovor:** Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

**Posebni uvjeti:** Na internetskim stranicama Prodavatelja ([www.hepi.hep.hr](http://www.hepi.hep.hr)) nalaze se podaci o eventualnim posebnim uvjetima za sklapanje Ugovora. Uvjeti i pogodnosti za članove Hepi kluba dostupni su na stranici: <https://hepi.hep.hr/default.aspx?id=9>

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

Ako niste putem pisanog prigovora spor uspješno riješili s Opskrbljivačem, možete podnijeti prijedlog za pokretanje postupka jednom od navedenih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

1. **Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori**, Zagreb, Rooseveltov trg 2; <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>

2. **Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“**, Bjelovar, Petra Hektorovića 2; <http://medijator.com.hr/>

3. **Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju**, Zagreb, Kneza Mislava 12; <https://medijacija.hr/>

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

**Pravo na Raskid ugovora:** sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, zbog promjene vlasništva nekretnine ili smrti kupca, zbog kršenja ugovornih obveza te zbog promjene opskrbljivača.

- **Raskid Ugovora sukladno Zakonu o zaštiti potrošača:** Kupac ima pravo, ne navodeći za to razlog, raskinuti Ugovor u roku od četrnaest (14) dana od dana sklapanja Ugovora. Ugovor se raskida putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave poslane poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom kojom Kupac izražava svoju volju da raskine ugovor. Kupac nema pravo na jednostrani raskid Ugovora u slučajevima iz čl. 79. Zakona o zaštiti potrošača.

Na internetskoj stranici Prodavatelja možete pronaći [Informaciju o pravu na jednostrani raskid ugovora](#) i [Obrazac za jednostrani raskid ugovora](#).

Izjavu odnosno popunjeni obrazac za jednostrani raskid Ugovora Kupac može poslati putem pošte na adresu HEP- Opskrba d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 37, faxom na broj 01 6322409 ili u elektronskom obliku na e-mail adresu [hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr)

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

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