

Zakon o tržištu električne energije (NN 22/13)

- prava i obveze između svakog opskrbljivača i krajnjeg kupca uređuje se ugovorom o opskrbi krajnjeg kupca
- odredbe ugovora o opskrbi krajnjeg kupca moraju biti poštene te na jasan, jednostavan i nedvojbjen način obuhvatiti prava i obveze opskrbljivača i kupca, a svaki opskrbljivač mora osigurati da su njihovim krajnjim kupcima uvjeti dobro poznati unaprijed. Obavijesti o uvjetima ugovora krajnjim kupcima trebaju biti pružene prije njegovog sklapanja

PODUZETNIŠTVO

- kupac može u svakom trenutku doći do mjernih podataka putem potpisane Izjave poslanoj Operatoru mreže
- o promjeni cijena Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Kupca najmanje 15 dana prije stupanja na snagu istih promjena, objavom putem Internetske stranice Opskrbljivača www.hep.hr/opskrba, te pisanom obavijesti
- Opskrbljivač je ovlašten promijeniti cijenu obračunskih elemenata jednom godišnje, i to u siječnju svake kalendarske godine, ukoliko dođe do povećanja godišnjeg indeksa potrošačkih cijena kojeg utvrđuje Državni zavod za statistiku za svaku kalendarsku godinu i objavljuje na svojoj službenoj Internetskoj stranici www.dzs.hr.
- ukoliko Kupac nije suglasan s promjenama cijene obračunskih elemenata, dužan je u roku od 15 dana od dana objave namjeravane promjene cijena na Internetskoj stranici Opskrbljivača www.hep.hr/opskrba, obavijestiti Opskrbljivača pisanim putem o tome da raskida Ugovor
- uvid u cijene električne energije, 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, Kupac može obaviti putem aplikacije „Moj račun“ dostupne na Internetskoj stranici Opskrbljivača
- kupcu se izdaje račun za sva obračunska mjerna mjesta te obračun potrošnje po svakom obračunskom mjernom mjestu u roku od 5 (pet) dana od dana primitka ili preuzimanja mjernih podataka od nadležnog Operatora mreže
- kupac može djelomično ili u cijelosti pisanim putem osporiti račun u roku od 15 dana od dana izdavanja
- Opskrbljivač je dužan odgovoriti na prigovor Kupca najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana primitka prigovora
- u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluga, uključujući netočan i zakašnjeni obračun, Kupac ima pravo na nadoknadu štete koju dokaže da je pretrpio sukladno pravilima obveznog prava
- 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 premet u daljnjem roku od 8 (osam) dana ustupiti na rješavanje Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji, u svim slučajevima obustave

isporuke električne energije, osim u slučaju obustave isporuke električne energije zbog neplaćanja računa

- Kupac ima pravo na jednostrani raskid Ugovora pod uvjetom da želi sklopiti Ugovor s drugim opskrbljivačem pod uvjetima određenim odgovarajućim propisima

Opći uvjeti Opskrbljivača za kupce kategorije poduzetništvo nalaze se na web stranici www.hep.hr/opskrba

KUĆANSTVO

- 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 je cjenik dostupan na Internetskoj stranici Opskrbljivača
- Kupac koji želi sklopiti Ugovor o samoočitanju s Operatorom distribucijskog sustava, može opunomoćiti Opskrbljivača prilikom popunjavanja *online* zahtjeva na Internetskoj stranici Opskrbljivača, da u ime i za račun Kupca zatraži od Operatora distribucijskog sustava sklapanje Ugovora o samoočitanju. Kupac je upoznat sa sadržajem Ugovor o samoočitanju čiji je tekst dostupan na Internetskim stranicama Operatora mreže
- 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, u kojem slučaju će mu Opskrbljivač u roku od 30 dana od zaprimljenog zahtjeva isplatiti Preplaćeni iznos na račun naznačen u zahtjevu Kupca
- Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Opskrbljivač neće naplatiti Kupcu slanje opomene radi neplaćanja računa
- 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 radnih dana od dana sklapanja Ugovora, bez navođenja razloga za raskid
- Kupac ima pravo na prekid Ugovora bez naknade u slučaju:
 - a) raskida Ugovora zbog kršenja ugovornih obveza od strane Opskrbljivača sukladno članku 12. [Općih uvjeta](#), ili
 - b) raskida Ugovora zbog smrti Kupca, ili
 - c) raskida Ugovora zbog promjene vlasništva nekretnine na kojoj se nalazi Obračunsko mjerno mjesto koje je predmet Ugovora ili
 - d) raskida Ugovora koji je sklopljen putem sredstava daljinske komunikacije u smislu Zakona zaštiti potrošača, pod uvjetom da je raskinut u roku od 14 radnih dana od dana sklapanja Ugovora, bez navođenja razloga za raskid, ili
 - e) raskida Ugovora iz razloga što Kupac nije suglasan s promjenom cijene električne energije iz članka 15. [Općih uvjeta](#), izjavljenog u roku i na način predviđen člankom 15. [Općih uvjeta](#) ili

- f) raskida Ugovora radi sklapanja novog Ugovora s Opskrbljivačem na rok dulji ili jednak inicijalno ugovorenom roku po važećim uvjetima u trenutku sklapanja novog Ugovora ili
- g) ukoliko se kupac ne slaže s izmjenama i dopunama [Općih uvjeta](#)
- Kupac ima pravo na jednostrani raskid Ugovora pod uvjetom da želi sklopiti Ugovor s drugim opskrbljivačem pod uvjetima određenim odgovarajućim propisima. Bez utjecaja na ovo pravo Kupca, Kupac potpisom Ugovora potvrđuje da je suglasan da će u tom slučaju biti dužan vratiti Opskrbljivaču iznos svih popusta na obračunatu utrošenu električnu energiju koji su Kupcu dodijeljeni u odnosu na Opskrbljivačev cjenik, obračunatih Kupcu od početka primjene Ugovora do nastupanja raskida Ugovora, te naknaditi Opskrbljivaču troškove prijevremenog raskida Ugovora sukladno odluci Opskrbljivača dostupnoj na Internetskoj stranici Opskrbljivača. Opskrbljivač će pisanim putem obavijestiti Kupca o iznosu koji je Kupac dužan naknaditi Opskrbljivaču sukladno ovom stavku, a plaćanje navedenog iznosa će dospjeti u roku od 15 dana od primitka predmetne obavijesti od strane Kupca
 - Kupac je ovlašten bilo koji prigovor vezano uz Opskrbljivačevo pružanje usluga ugovorenih sklopljenim ugovorom o opskrbi, 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. Opskrbljivač će odlučiti o prigovoru najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka prigovora koji sadrži sve podatke za odlučivanje
 - 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, Kupac su dostupne na Internetskim stranici Opskrbljivača te putem aplikacije „Moj hepi račun“
 - O promjeni cijena Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Kupca najmanje 30 dana prije stupanja na snagu predmetne promjene, pisanom obavijesti koja će biti objavljena na internetskoj stranici Opskrbljivača i/ili Kupcu biti dostavljena uz račun za sljedeći mjesec ili zasebnom obavijesti
 - Ukoliko 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. Ukoliko 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

- U slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluge, uključujući netočan i zakašnjeni obračun, Kupac ima pravo tražiti od Opskrbljivača naknadu štete koju dokaže da je pretrpio sukladno pravilima obveznog prava
- 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 Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji u svim slučajevima obustave isporuke električne energije osim u slučaju obustave zbog neplaćanja računa
- O izmjenama i dopunama ovih [Općih uvjeta](#) Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Kupca najmanje 30 dana prije stupanja na snagu istih promjena objavom na Internetskoj stranici Opskrbljivača
- U slučaju da je izmjena i dopuna [Općih uvjeta](#) nepovoljna za kupca, ukoliko se Kupac s izmjenama i dopunama ne slaže, može pisanim putem u roku od 20 (dvadeset) dana od dana objave predloženih izmjena i dopuna na Internetskoj stranici Opskrbljivača raskinuti Ugovor sukladno članku [11. Općih uvjeta](#)

Opći uvjeti Opskrbljivača za kupce kategorija kućanstvo nalaze se na web stranici hepi.hep.hr