

Na temelju članka 56. Zakona o tržištu električne energije (Narodne novine br.111/2021), Uprava društva HEP ELEKTRA d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, OIB: 43965974818, dana 28. veljače 2022. godine donijela je:

## **UVJETE OPSKRBLJIVAČA HEP ELEKTRA d.o.o. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

- (1) Ovim Uvjetima opskrbljivača HEP ELEKTRA d.o.o. za opskrbu električnom energijom (u daljnjem tekstu: Uvjeti opskrbljivača) uređuju se odnosi između HEP ELEKTRA d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opskrbljivač) i krajnjeg kupca električne energije ili kupca s proizvodnim postrojenjem (u daljnjem tekstu: Kupac).
- (2) Ovim Uvjetima opskrbljivača uređuju se međusobni odnosi između Opskrbljivača i Kupca, a osobito:
- načini ugovaranja,
  - sklapanje i sadržaj ugovora o opskrbi Kupca,
  - modeli isporuke električne energije za Kupce iz kategorije kućanstvo,
  - izbor načina i uvjeta plaćanja,
  - način informiranja o potrošnji električne energije i pripadajućim troškovima te svim pravima koja se odnose na javne usluge,
  - rokovi na koje se sklapa ugovor o opskrbi Kupca te uvjeti obnove, promjene i raskida ugovora,
  - uvjeti prekida usluge opskrbe električnom energijom,
  - pravo korištenja podataka Kupca,
  - prava i obveze Opskrbljivača,
  - prava i obveze Kupca,
  - način obračuna i naplate električne energije,
  - način podnošenja prigovora,
  - način rješavanja sporova,
  - način donošenja izmjena i dopuna uvjeta Opskrbljivača za opskrbu električnom energijom.
- (3) Sukladno odredbama Zakona o tržištu električne energije, opskrba električnom energijom koja se obavlja kao javna usluga obuhvaća:
- Krajnje kupce kategorije kućanstvo, prema uvjetima opskrbe koja se obavlja u okviru univerzalne usluge opskrbe i
  - Krajnje kupce kategorije poduzetništvo, prema uvjetima opskrbe koja se obavlja u okviru zajamčene opskrbe.
- (4) Opskrbljivač mora svojim Kupcima iz kategorije kućanstvo, za svako obračunsko mjerno mjesto, izdavati jedinstveni račun za električnu energiju i korištenje mreže, sa svim propisanim naknadama.

(5) Opskrbljivač može i Kupcima koji nisu obuhvaćeni odredbama stavka 4. ovoga članka, za svako obračunsko mjerno mjesto, izdavati jedinstveni račun za električnu energiju i korištenje mreže, sukladno važećim propisima i ugovoru s operatorom sustava.

(6) U smislu ovih Uvjeta opskrbljivača, Opskrbljivač ima sljedeće obveze:

- primjenjivati jednake iznose tarifnih stavki za odgovarajuće tarifne modele na čitavom teritoriju Republike Hrvatske,
- objaviti mjere za pružanje pomoći Kupcu u ispunjavanju dospelih ugovornih obveza, radi sprječavanja privremene obustave isporuke električne energije,
- kod prvih poteškoća u podmirenju računa izravno pristupiti Kupcu iz kategorije kućanstvo te u opomeni navesti kako na jasan i jednostavan način može dobiti besplatni individualizirani savjet i pomoć za podmirenje računa te postizanje optimalne potrošnje električne energije,
- objaviti informacije o elementima računa,
- objaviti predložak ugovora o opskrbi za Kupce,
- učiniti dostupnim informacije Kupcu o načinu podnošenja i rješavanja prigovora,
- pružati univerzalnu uslugu opskrbe svim Kupcima koji imaju pravo na taj način opskrbe, a izaberu ili koriste po automatizmu takvu opskrbu,
- pružati zajamčenu opskrbu svim Kupcima koji imaju pravo na taj način opskrbe,
- ispostavljati račune temeljem važećih jediničnih cijena (tarifnih stavki), propisa i ugovora te vršiti naplatu sukladno izdanim računima,
- poduzimati mjere za postizanje sigurne, pouzdane i kvalitetne opskrbe onih Kupaca koje opskrbljuje u okviru javne usluge opskrbe,
- uspostaviti povjerenstvo za reklamacije na opskrbu električnom energijom, sukladno odredbama zakona kojim se uređuje područje zaštite potrošača na razini opskrbljivača krajnjih kupaca u okviru univerzalne usluge, kojem se može izjaviti prigovor na rješenje izdano u nadležnoj službi za javnu opskrbu,
- učiniti dostupnim informacije Kupcu o besplatnoj promjeni opskrbljivača te o mogućnosti i načinu promjene opskrbljivača,
- pružati Kupcu informacije u postupku promjene opskrbljivača,
- učiniti dostupnim informacije o načinima plaćanja,
- posredovati prema operatoru prijenosnog sustava ili operatoru distribucijskog sustava s obzirom na prigovore i informiranje vezano uz aspekte koji su uređeni ugovorom o korištenju prijenosne i distribucijske mreže,
- učiniti dostupnim informacije u svezi sa zaštitom okoliša,
- učiniti dostupnim informacije o poticanju i mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti u krajnjoj potrošnji energije,
- učiniti dostupnim popis ovlaštenih predstavnika za sklapanje ugovora o opskrbi Kupca,
- objaviti, putem svoje internetske stranice, izmjene i dopune Uvjeta opskrbljivača najmanje 45 dana prije datuma primjene.

## **Članak 2.**

(1) Opskrbljivač u skladu s ovim Uvjetima opskrbljivača pruža uslugu opskrbe kao javnu uslugu.

(2) U uvjetima otvorenog tržišta električne energije, Kupac ima pravo na slobodan izbor opskrbljivača električnom energijom, što uključuje i pravo na besplatnu promjenu opskrbljivača, a ovim Uvjetima opskrbljivača, korištenje tog prava ničim se ne ograničava.

### Članak 3.

Izrazi koji se koriste u smislu ovih Uvjeta opskrbljivača, imaju sljedeća značenja:

- 1) *Jedinstveni račun* – račun koji izdaje Opskrbljivač, a koji obuhvaća trošak opskrbe električnom energijom, naknadu za korištenje mreže te ostale naknade i troškove,
- 2) *Krajnji kupac električne energije – kupac kategorije kućanstvo ili kupac kategorije poduzetništvo*
- 3) *Kupac kategorije kućanstvo* – kupac koji ostvaruje pravo na univerzalnu uslugu, sukladno posebnim propisima,
- 4) *Kupac kategorije poduzetništvo* – kupac koji ostvaruje pravo na zajamčenu opskrbu, sukladno posebnim propisima,
- 5) *Kupac s proizvodnim postrojenjem* – krajnji kupac na čiju je instalaciju priključeno postrojenje za proizvodnju električne energije kojom se podmiruju potrebe krajnjeg kupca za električnom energijom, s mogućnošću da krajnji kupac preda višak proizvedene električne energije u mrežu na istom mjestu isporuke električne energije na kojem preuzima električnu energiju iz mreže,
- 6) *Model isporuke električne energije* – model po kojem Opskrbljivač obračunava isporuku električne energije Kupcu, a koji može sadržavati i jamstvo podrijetla električne energije
- 7) *Korištenje mreže* – usluga koju pruža operator sustava,
- 8) *Mjesečna novčana obveza kupca kategorije kućanstvo* – novčani iznos utvrđen na temelju predviđene mjesečne potrošnje električne energije Kupca,
- 9) *Naknada za opskrbu* – fiksni trošak koji pokriva troškove planiranja i trgovanja električnom energijom za potrebu opskrbe Kupca,
- 10) *Obračunsko mjerno mjesto* – mjesto primopredaje električne energije na kojem se utvrđuje potrošnja električne energije,
- 11) *Obračun potrošnje električne energije* – obračun potrošnje električne energije i/ili naknade za korištenje mreže, koji uključuje i ostale naknade određene posebnim propisima,
- 12) *Obračunsko razdoblje* – vremensko razdoblje na koje se odnosi račun,
- 13) *Operator sustava* - operator prijenosnog sustava i/ili operator distribucijskog sustava - energetski subjekt na čiju mrežu je priključeno postrojenje i instalacija Kupca,
- 14) *Redovno očitavanje* – očitavanje stanja brojila koje se provodi na kraju standardnog obračunskog razdoblja,
- 15) *Samoočitavanje* – očitavanje stanja brojila koje provodi Kupac kategorije kućanstvo i koje se dostavlja operatoru distribucijskog sustava u svrhu obračuna potrošene električne energije,
- 16) *Tarifni model* – kombinacije tarifnih elemenata i pripadajućih tarifnih stavki.

### Članak 4.

Za sigurnost, pouzdanost i kvalitetu opskrbe električnom energijom na pojedinom obračunskom mjernom mjestu, odgovoran je nadležni operator sustava.

## II. NAČIN UGOVARANJA

### Članak 5.

- (1) Kupac može početi koristiti opskrbu električnom energijom koja se obavlja kao javna usluga:
  - na zahtjev Kupca, temeljem odredbi ugovora o opskrbi,

- nakon provedene promjene opskrbljivača (samo Kupci kategorije kućanstvo),
  - automatizmom, a kao posljedicu gubitka opskrbljivača, sukladno važećim propisima.
- (2) Opskrbljivač Kupca u okviru univerzalne usluge dužan je dostaviti Kupcu ugovor o opskrbi Kupca u okviru univerzalne usluge u pisanom obliku, najkasnije u roku od 30 dana od dana početka opskrbe.
- (3) Ugovor o zajamčenoj opskrbi Kupca smatra se sklopljenim danom stjecanja uvjeta za korištenje prava na zajamčenu opskrbu. Opskrbljivač je dužan dostaviti Kupcu ugovor o zajamčenoj opskrbi Kupca u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana početka zajamčene opskrbe.
- (4) Kupac iz stavka 2. i 3. ovog članka, dužan je u daljnjem roku od 15 dana dostaviti Opskrbljivaču potpisani ugovor o opskrbi.
- (5) U svim slučajevima iz stavka 1. ovog članka sklapa se ugovor o opskrbi.
- (6) Ukoliko Kupac iz stavka 2. i 3. ovog članka u roku iz stavka 4. ovog članka, ne vrati potpisani ugovor o opskrbi, Opskrbljivač zadržava pravo obavijestiti operatora sustava da opskrba Kupca završava s danom isteka obračunskog razdoblja.
- (7) Obavijest iz stavka 6. ovog članka, operatoru sustava mora biti dostavljena najkasnije 15 dana prije isteka obračunskog razdoblja.

### **III. SKLAPANJE I SADRŽAJ UGOVORA O OPSKRBI KUPCA**

#### **Članak 6.**

- (1) Ugovorom o opskrbi Kupca uređuju se prava i obveze Opskrbljivača i Kupca, a može se sklopiti za jedno ili više obračunskih mjernih mjesta Kupca.
- (2) Opskrbljivač je obvezan sklopiti ugovor o opskrbi s Kupcem u pisanom obliku. Ugovor o opskrbi Kupca mora minimalno sadržavati:
1. identitet i adresu Opskrbljivača,
  2. usluge koje pruža Opskrbljivač, uključujući vrijeme početka i kvalitetu opskrbe,
  3. vrste ponuđenih usluga održavanja, ako se nude,
  4. način dobivanja informacija o važećim cijenama i naknadama, uključujući i o naknadama za održavanje,
  5. trajanje ugovora o opskrbi Kupca, uvjete za obnavljanje i raskid ugovora o opskrbi Kupca ili prestanak pružanja usluga,
  6. postojanje prava na raskid ugovora,
  7. način utvrđivanja nadoknade u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluga, uključujući netočan i zakašnjeni obračun,
  8. način rješavanja sporova kada Hrvatska energetska regulatorna agencija odlučuje po prigovorima Kupca u slučaju obustave isporuke električne energije,
  9. podatke o Kupcu (OIB, ime i prezime, naziv, adresa),
  10. adresu obračunskog mjernog mjesta,
  11. broj obračunskog mjernog mjesta,
  12. jedinstvenu oznaku modela isporuke,
  13. način obračuna i naplate troška opskrbe električnom energijom i naknade za korištenje mreže.
- (3) Ugovor o opskrbi Kupca, osim odredbi iz stavka 2. ovoga članka, može sadržavati i odredbe o preuzimanju viškova proizvedene električne energije iz proizvodnog postrojenja Kupca s proizvodnim postrojenjem.

(4) Zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi Kupca podnosi se na obrascu Opskrbljivača objavljenom na internetskim stranicama Opskrbljivača te sadrži sastojke propisane ovim člankom u stavku 2. i stavku 3. ovih Uvjeta opskrbljivača.

(5) Kupac kategorije kućanstvo koji ima pravo korištenja mreže ili je u postupku priključenja na mrežu, ima pravo na sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom s Opskrbljivačem.

#### **Članak 7.**

Kupac kategorije poduzetništvo, isključivo temeljem podataka dostavljenih od operatora sustava o prelasku Kupca na zajamčenu opskrbu, ima pravo na sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom s Opskrbljivačem.

### **IV. MODELI ISPORUKE ZA KUPCE**

#### **Članak 8.**

Opskrba električnom energijom Kupaca, prema ovim Uvjetima opskrbljivača obuhvaća:

- obračun električne energije te ispostavu i naplatu računa,
- obračun i plaćanje preuzete električne energije,
- naplatu drugih naknada utvrđenih u skladu s važećim propisima.

#### **Članak 9.**

(1) Opskrba električnom energijom Kupaca, obavlja se prema javno objavljenim tarifnim modelima i cjenicima.

(2) U slučaju da zadržava postojeće tarifne modele, Opskrbljivač može donijeti nove tarifne modele bez posebne obavijesti Kupcu.

(3) U slučaju ukidanja postojećeg tarifnog modela, Opskrbljivač je dužan obavijestiti Kupca na kojeg se promjena odnosi, najmanje 45 dana prije ukidanja tarifnog modela.

(4) U slučaju iz stavka 3. ovog članka, Opskrbljivač je Kupcu dužan ponuditi novi Ugovor o opskrbi.

#### **Članak 10.**

Opskrbljivač je dužan javno objaviti važeće tarifne modele, tarifne elemente i tarifne stavke, metodologiju za određivanje iznosa tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu električnom energijom te Uvjete opskrbljivača, na svojim internetskim stranicama.

### **V. NAČINI I UVJETI PLAĆANJA**

#### **Članak 11.**

(1) Opskrbljivač je dužan na svojim internetskim stranicama objaviti podatke o načinima plaćanja te očekivanim naknadama za Kupca.

(2) Opskrbljivač je dužan na svojim internetskim stranicama objavljivati podatke o zateznim kamatama zbog kašnjenja plaćanja.

## **VI. INFORMACIJE O POTROŠNJI I PRIPADAJUĆIM TROŠKOVIMA TE PRAVIMA KOJE SE ODNOSE NA JAVNE USLUGE**

### **Članak 12.**

- (1) Potrošnju električne energije u obračunskom razdoblju utvrđuje nadležni operator sustava.
- (2) Opskrbljivač je dužan čuvati podatke o potrošnji Kupca najmanje tri godine te ih na zahtjev dostaviti Kupcu.

### **Članak 13.**

- (1) Opskrbljivač je dužan čuvati podatke o pripadajućim troškovima Kupca najmanje u propisanim rokovima zastare prema kategoriji Kupca te ih na zahtjev dostaviti Kupcu.
- (2) Ukoliko Opskrbljivač izdaje jedinstveni račun, opskrba električnom energijom Kupaca u okviru javne usluge, prema ovim Uvjetima opskrbljivača, obuhvaća obračun i naplatu naknade za korištenje mreže te nestandardnih usluga operatora sustava.

### **Članak 14.**

- (1) Opskrbljivač pruža uslugu opskrbe prema javno objavljenim cijenama - tarifnim modelima.
- (2) U slučaju jedinstvenog računa, tarifni model koji se koristi za obračun naknade za korištenje mreže jednak je tarifnom modelu koji se koristi u okviru javne usluge opskrbe.
- (3) Kupac može izabrati tarifni model koji pripada njegovoj kategoriji potrošnje, sukladno tehničkoj opremljenosti obračunskog mjernog mjesta i važećim propisima.

## **VII. ROKOVI SKLAPANJA UGOVORA TE UVJETI OBNOVE, PROMJENE I RASKIDA UGOVORA**

### **Članak 15.**

- (1) Ugovor o opskrbi za Kupce u okviru javne usluge prema ovim Uvjetima opskrbljivača zaključuje se na neodređeno vrijeme.
- (2) Kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora o opskrbi bez ugovorne kazne te bez navođenja dodatnog obrazloženja raskida ugovora, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 15 dana, niti duži od 60 dana.
- (3) Kupac kategorije kućanstvo ima pravo, sukladno odredbama zakona kojim se uređuje zaštita potrošača, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor o opskrbi sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu, u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora o opskrbi.
- (4) U slučaju promjene okolnosti vezanih uz bitne sastojke ugovora o opskrbi, Opskrbljivač će Kupcu ponuditi novi ugovor o opskrbi sukladno nastalim promjenama bez odgađanja.

## **VIII. UVJETI PREKIDA USLUGE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM**

### **Članak 16.**

- (1) Opskrbljivač može Kupcu koji ne plati novčanu obvezu u roku dospijeća, ispostaviti opomenu u pisanom obliku, s dodatnim rokom za podmirenje dospjelog potraživanja.
- (2) Kupac kategorije poduzetništvo snosi trošak izdavanja opomene.
- (3) Ukoliko Kupac ni nakon isteka roka iz stavka 1. ovog članka ne podmiri dospjelo potraživanje, Opskrbljivač može podnijeti operatoru sustava zahtjev za privremenu obustavu isporuke električne energije.
- (4) Opskrbljivač će poslati zahtjev operatoru sustava za ponovnu uspostavu isporuke električne energije, najkasnije u roku jednog dana od trenutka kada su sredstva evidentirana u sustav opskrbljivača odnosno od kada su otklonjeni razlozi zbog kojih je došlo do obustave isporuke.
- (5) Opskrbljivač zadržava pravo obračunati sve troškove privremene obustave isporuke električne energije i troškove ponovne uspostave isporuke električne energije kao i troškove otkazivanja zahtjeva za privremenom obustavom isporuke električne energije, sukladno objavljenom Cjeniku.

### **Članak 17.**

Opskrbljivač ima pravo zatražiti privremenu obustavu isporuke električne energije i u slučaju kada Kupac troši električnu energiju protivno uvjetima iz ugovora o opskrbi.

## **IX. PRAVO KORIŠTENJA PODATAKA KUPCA**

### **Članak 18.**

- (1) Opskrbljivač je dužan koristiti osobne podatke Kupca samo u svrhu ispunjenja ugovornih obveza.
- (2) Iznimno od stavka 1. ovog članka, a temeljem suglasnosti Kupca, Opskrbljivač može prikupljati i obrađivati osobne podatke i u druge svrhe.

## **X. PRAVA I OBVEZE OPSKRBLJIVAČA I KUPCA**

### **Članak 19.**

- (1) Kupac ima pravo na promjenu opskrbljivača, sukladno važećim propisima, bez naknade Opskrbljivaču.
- (2) Opskrbljivač je dužan Kupcu izdati završni račun u propisanim rokovima.
- (3) Početkom primjene novog ugovora o opskrbi, prestaje važiti dotadašnji ugovor o opskrbi Kupca.
- (4) Opskrbljivač će osmišljenim postupcima pružati Kupcima savjete za štedljivu i gospodarski opravdanu uporabu električne energije s ciljem smanjenja novčanih obveza, uz istodobno zadovoljenje dostatnih potreba za električnom energijom.
- (5) Kupci mogu zatražiti informacije, podnijeti zahtjev, upit ili prigovor osobno u poslovnicama Opskrbljivača te putem jedinstvenog kontakt centra Opskrbljivača.

### **Članak 20.**

- (1) Opskrbljivač je dužan javno objavljivati sadržaj Uvjeta opskrbljivača, predložak ugovora o opskrbi Kupca, modele isporuke te jedinične cijene električne energije.





(2) Za ostvarenje prava na samoočitanje, Kupac kategorije kućanstvo treba podnijeti zahtjev operatoru distribucijskog sustava.

(3) Kupac kategorije kućanstvo može ovlastiti Opskrbljivača da u njegovo ime podnese operatoru distribucijskog sustava zahtjev iz stavka 2. ovog članka.

## **XI. NAČIN OBRAČUNA I NAPLATE ELEKTRIČNE ENERGIJE**

### **Članak 24.**

(1) Obračunsko razdoblje za Kupce kategorije kućanstvo je mjesečno ili polugodišnje, a za Kupce kategorije poduzetništvo je mjesečno.

(2) Obračunsko razdoblje za pojedino obračunsko mjerno mjesto utvrđuje operator sustava, sukladno važećim propisima.

(3) Opskrbljivač će ispostaviti pisani račun mjesečnog ili polugodišnjeg obračunskog razdoblja na adresu unutar Republike Hrvatske.

(4) Temeljem zahtjeva Kupca, Opskrbljivač će Kupcu ispostavljati račun elektroničkim putem.

(5) U slučaju iz stavka 4. ovog članka, Opskrbljivač nije dužan ispostavljati Kupcu kategorije kućanstvo pisani račun.

(6) Opskrbljivač može, umjesto ispostave računa putem elektroničke pošte, Kupcu omogućiti elektronički pristup računu.

(7) Temeljem zahtjeva, Kupac ima pravo na promjenu načina ispostave računa.

(8) Kupac je dužan obavijestiti Opskrbljivača o promjeni adrese ispostave računa.

(9) Izvanredni obračun provodi se temeljem mjernih podataka dostavljenih od strane operatora sustava.

### **Članak 25.**

(1) Na temelju predviđene mjesečne potrošnje, zaprimljene od operatora distribucijskog sustava, određuje se iznos mjesečne novčane obveze Kupca kategorije kućanstvo s polugodišnjim obračunskim razdobljem.

(2) Opskrbljivač je dužan uskladiti datum dospijeca mjesečne novčane obveze sa važećim propisima.

### **Članak 26.**

(1) Opskrbljivač će Kupcu izdati račun sukladno zaprimljenim mjernim podacima, tarifnom modelu, važećim cijenama i propisima.

(2) Kupac je dužan podmiriti račun u roku dospijeca. Datum dospijeca računa može biti najranije 15 dana od dana izdavanja računa.

(3) Opskrbljivač će Kupcu, za plaćanje računa iz stavka 1. ovog članka, izvan roka dospijeca, obračunati zakonsku zateznu kamatu.

(4) Ako Kupac s mjesečnim obračunskim razdobljem u roku od 15 dana po isteku obračunskog razdoblja ne zaprimi račun iz stavka 1. ovog članka, dužan je o tome obavijestiti Opskrbljivača, koji će mu izdati presliku računa, bez naknade, u daljnjem roku od 8 dana.

(5) Ako Kupac s polugodišnjim obračunskim razdobljem u roku od 30 dana po isteku obračunskog razdoblja ne zaprimi račun iz stavka 1. ovog članka, dužan je o tome obavijestiti Opskrbljivača, koji će mu izdati presliku računa, bez naknade, u daljnjem roku od 8 dana.

## **Članak 27.**

- (1) Kupac može, putem zahtjeva, za dospelja potraživanja, zatražiti obročnu otplatu potraživanja ili odgodu plaćanja računa.
- (2) Kupac kategorije kućanstvo, jednom godišnje, temeljem zahtjeva, ima pravo na obročnu otplatu dospeljih potraživanja, uz uvjet da za ista potraživanja nije pokrenut postupak privremene obustave isporuke električne energije ili postupak utuženja.
- (3) Obročna otplata dospeljih potraživanja iz stavka 2. ovog članka ostvaruje se kroz najviše šest mjesečnih obroka.
- (4) Kupac kategorije kućanstvo ima pravo, jednom godišnje, temeljem pisanog zahtjeva, odgoditi plaćanje jednog računa za 30 dana uz uvjet da za ista potraživanja nije pokrenut postupak privremene obustave isporuke električne energije ili postupak utuženja.
- (5) Obročna otplata ili odgoda plaćanja iz stavka 1. ovog članka ne mijenja datum dospijeća računa s osnova obračuna kamata.
- (6) Kupac kategorije kućanstvo ima pravo koristiti samo jednu pogodnost u plaćanju iz stavka 2. ili 4. ovog članka, za isto potraživanje.
- (7) Opskrbljivač može uvjetovati ostvarenje prava iz stavka 2. i 4. ovog članka, sklapanjem sporazuma o obročnoj otplati ili odgodi plaćanja.
- (8) U slučaju zahtjeva iz stavka 1. ovog članka, a ukoliko je Kupac već iskoristio pogodnosti u plaćanju iz stavka 2. ili 4. ovog članka, odluku donosi Opskrbljivač.

## **XII. NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA**

### **Članak 28.**

- (1) Kupac ima pravo prigovora:
  - na ispostavljeni račun u roku 20 dana od dana izdavanja računa,
  - zbog neispunjavanja odredbi ugovora o opskrbi električnom energijom,
  - zbog nepravodobnog podnošenja zahtjeva za ponovnu uspostavu isporuke električne energije,
  - u slučaju nepravodobnog obavješćivanja o promjeni uvjeta opskrbe, sukladno važećim propisima.
- (2) Prigovor iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati jasan predmet i razlog prigovora.
- (3) Kupac je ovlašten bilo koji prigovor iz stavka 1. ovog članka dostaviti Opskrbljivaču poštom na adresu navedenu na računu ili elektroničkom poštom na adresu: [elektra@hep.hr](mailto:elektra@hep.hr).
- (4) Prigovor mora sadržavati sve podatke potrebne za ispravnu identifikaciju Kupca te dokumentaciju i druge dokaze na kojima 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 Kupac naknadno dostavi pojedine podatke potrebne za rješavanje prigovora, rok od 15 (petnaest) dana računa se od dana dostave posljednjeg podatka Opskrbljivaču.
- (5) Opskrbljivač je dužan u daljnjem roku od 15 dana dostaviti Kupcu odgovor ili zatražiti dopunu zaprimljenog prigovora.
- (6) Ukoliko se prigovor odnosi postupanje iz nadležnosti operatora sustava, Opskrbljivač prigovor prosljeđuje operatoru sustava.

## **Članak 29.**

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 energetske regulatornoj agenciji.

## **XIII. NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA**

### **Članak 30.**

- (1) Opskrbljivač i Kupac nastojat će sve sporove riješiti sporazumno.
- (2) U slučaju nemogućnosti sporazumnog rješenja spora, Kupac kategorije kućanstvo ima pravo zatražiti zaštitu svog prava kod Povjerenstva za potrošača.
- (3) U slučaju nemogućnosti sporazumnog rješenja spora, spor se rješava pred stvarno i mjesno nadležnim sudom i primjenom mjerodavnog hrvatskog prava.

## **XIV. NAČIN DONOŠENJA IZMJENA I DOPUNA UVJETA OPSKRBLJIVAČA**

### **Članak 31.**

- (1) Opskrbljivač ima pravo izmijeniti i dopuniti ove Uvjete opskrbljivača.
- (2) Opskrbljivač je dužan putem svoje internetske stranice objaviti izmjene i dopune Uvjeta opskrbljivača, najmanje 45 dana prije datuma primjene.

## **XV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 32.**

- (1) U slučaju da se odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača i ugovora o opskrbi međusobno razlikuju, primjenjuju se odredbe ugovora o opskrbi.
- (2) Sklapanjem ugovora o opskrbi, ugovorne strane se obvezuju da tijekom njegova važenja u cijelosti prihvaćaju odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača.
- (3) Opskrbljivač će Kupcu, koji je do stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača primao račun suprotno odredbi članka 24. stavka 3. ovih Općih uvjeta, nastaviti s ispostavom računa na dosadašnju adresu, odnosno na dosadašnji način, do uspostave sustava ispostave računa putem elektroničke pošte.

### **Članak 33.**

- (1) Ovi Uvjeti opskrbljivača objavljeni su na internetskoj stranici Opskrbljivača dana 28.02.2022. godine.
- (2) Stupanjem na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača prestaju važiti Uvjeti opskrbljivača HEP ELEKTRA d.o.o. od 15.01.2021. godine.

HEP ELEKTRA d.o.o.  
  
Predrag Bogičević, direktor