

Zahtjev za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo



Opskrbljivač

Tvrtka: E.ON Energija d.o.o.	OIB: 81103558092
Sjedište: Capraška ulica 6, 10000 Zagreb	MB: 2788748
E-mail: info@eon.hr	MBS: 080771938
Web: www.eon.hr	IBAN: HR9823400091110594242
Tel/Fax: 0800 8777 / +385 1 6387 452	

Krajnji kupac

Ime: Prezime:

OIB: MBG:

OI:

Adresa stanovanja:

Mjesto: Poštanski broj:

Adresa za dostavu računa:

(Ukoliko je ista kao adresa stanovanja Krajnjeg kupca - označiti kućicu)

Tel: Mob: E-mail:

Predmet ugovora

Potpisom ovog Zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom (dalje u tekstu: "**Ugovor**") Opskrbljivač se obvezuje isporučivati električnu energiju Krajnjem kupcu do obračunskog mjernog mjesta Krajnjeg kupca (dalje u tekstu: "**OMM**"), a Krajnji kupac se obvezuje preuzimati tako isporučenu električnu energiju i plaćati Opskrbljivaču ugovorenu cijenu, sve sukladno uvjetima iz ovog Ugovora. Krajnji kupac izričito pristaje da Uvjeti opskrbljivača E.ON Energija d.o.o. za opskrbu električnom energijom krajnjih kupaca kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: "**Uvjeti**") priloženi ovom Ugovoru kao Prilog 1 čine sastavni dio ovog Ugovora i primjenjuju se na ugovorni odnos Ugovornih strana. Kvaliteta opskrbe električne energije definirana je važećim Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (dalje u tekstu: "**OU**").

Obračunsko mjerno mjesto

OMM Broj: Tarifni model: bijeli (dvotarifno brojilo)
plavi (jednotarifno brojilo)
crveni (dvotarifno brojilo)

Mjesto:

Adresa:

Poštanski broj:

(Ukoliko je ista kao adresa stanovanja Krajnjeg kupca - označiti kućicu)

Stanje brojila: VT NT JT DATUM OČITANJA

Proizvodi (označiti kućicu)

IDEAL BONUS KLASIK

Označivši jednu od gornjih kućica, Krajnji kupac odabire jedan od proizvoda iz ponude Opskrbljivača.

Opis Proizvoda

IDEAL: Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Cijena za električnu energiju isporučenu tijekom prvih 12 mjeseci Ugovora bit će obračunata primjenom popusta od 12% na cijenu opskrbe električnom energijom definiranu Cjenikom A Opskrbljivača koji se nalazi u prilogu Ugovora a koji je objavljen na web stranici Opskrbljivača www.eon.hr i koji je na snazi u trenutku isporuke električne energije (dalje u tekstu: "**Cjenik A**"). Tijekom preostalog razdoblja trajanja Ugovora, cijena za isporučenu električnu energiju bit će ona navedena u Cjeniku B važećem u trenutku predmetne isporuke električne energije. Krajnji kupac može raskinuti Ugovor bez navođenja razloga. U slučaju raskida Ugovora unutar inicijalnog razdoblja trajanja Proizvoda IDEAL od 36 mjeseci od datuma početka opskrbe, Krajnji kupac je u tom slučaju dužan vratiti sve Uštede koje je ostvario od datuma početka opskrbe do datuma raskida Ugovora, bez obveze plaćanja dodatne naknade zbog raskida Ugovora. Navedeni proizvod sadrži i besplatno korištenje dodatnih pogodnosti Pomoći u kući, Zdravstveno savjetovanje i Standardni smještaj za cijelo vrijeme trajanja opskrbe E.ON Energije.

BONUS: Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Cijena za električnu energiju isporučenu tijekom prvih 12 mjeseci Ugovora bit će obračunata primjenom popusta od 9% na cijenu definiranu Cjenikom A. Tijekom preostalog razdoblja trajanja Ugovora, cijena za isporučenu električnu energiju bit će navedena u Cjeniku B važećem u trenutku predmetne isporuke električne energije. Krajnji kupac može raskinuti Ugovor bez navođenja razloga. U slučaju raskida Ugovora unutar inicijalnog razdoblja trajanja Proizvoda BONUS od 24 mjeseci od datuma početka opskrbe Krajnji kupac je u tom slučaju dužan vratiti sve Uštede koje je ostvario od datuma početka opskrbe do datuma raskida Ugovora, bez obveze plaćanja dodatne naknade zbog raskida Ugovora. Navedeni proizvod sadrži i besplatno korištenje dodatnih pogodnosti Pomoći u kući, Zdravstveno savjetovanje i Standardni smještaj za cijelo vrijeme trajanja opskrbe E.ON Energije.

KLASIK: Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Cijena za električnu energiju isporučenu tijekom razdoblja trajanja Ugovora bit će ona navedena u Cjeniku B važećem u trenutku sklapanja Ugovora. Krajnji kupac može raskinuti Ugovor u svakom trenutku bez navođenja razloga i bez obveze plaćanja troškova i naknade zbog raskida Ugovora. Navedeni proizvod sadrži i besplatno korištenje dodatnih pogodnosti Pomoći u kući, Zdravstveno savjetovanje i Standardni smještaj za cijelo vrijeme trajanja opskrbe E.ON Energije.

Opskrbljivač će uz ugovornu cijenu električne energije naplaćivati i opskrbnu naknadu prema važećem cjeniku.

Cjenik A i Cjenik B važeći na dan sklapanja ovog Ugovora priloženi su ovom Ugovoru kao Prilozi 2. Aktualni Cjenik A i Cjenik B (kako mogu biti izmijenjeni tijekom trajanja Ugovora) bit će objavljeni i dostupni Krajnjem kupcu na web stranici Opskrbljivača www.eon.hr. Krajnji kupac ima pravo dobiti informacije o važećim cijenama, naknadama i davanjima pozivom na besplatni broj telefona 0800 8777 ili putem e-mail adrese info@eon.hr.

Izdavanje računa

Opskrbljivač izdaje Krajnjem kupcu jedinstveni račun za potrošenu električnu energiju i naknadu za korištenje distribucijske mreže, uključujući i naknadu za korištenje prijenosne mreže, primjenom tarifnih stavki za distribuciju i tarifnih stavki za prijenos električne energije za svako pojedino OMM te ostale propisane naknade i nestandardne usluge na temelju obračuna operatora distribucijskog sustava sukladno odredbama Uvjeta.

Korištenje osobnih podataka

U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka, GDPR), Dobavljač obrađuje osobne podatke Kupca navedene u Ugovoru u svrhu sklapanja i izvršenja Ugovora, identifikacije, administracije obračuna i izdavanja računa za ugovorene usluge. Davanje traženih osobnih podataka je ugovorna obveza, i isti su neophodni za sklapanje i izvršavanje Ugovora.

Svi detalji u vezi osiguranja vaše privatnosti, obrade, korištenja i zaštite vaših osobnih podataka, kao i vaših prava, dostupni su u dokumentu „Pravila zaštite osobnih podataka“ E.ON Energija d.o.o., koji čini sastavni dio ovog Ugovora te vas molimo da ga proučite prije samog podnošenja ovog Zahtjeva. Pravila zaštite osobnih podataka možete pregledati i na našoj web stranici www.eon.hr.

Ovlaštenja

Potpisom ovog Ugovora Krajnji kupac daje ovlaštenje Opskrbljivaču da za Krajnjeg kupca obavlja sve radnje vezane uz postupak promjene opskrbljivača kao i ovlaštenje operatoru distribucijskog sustava za raskid ugovora o opskrbi s postojećim opskrbljivačem sukladno važećim Pravilima o promjeni opskrbljivača električnom energijom. Ovlaštenje se posebno odnosi na pravo Opskrbljivača da od ODS-a pribavi mjerne podatke o potrošnji električne energije s OMM-a Krajnjeg kupca, krivulju opterećenja sukladno propisima kojima se uređuju primjena nadomjesnih krivulja opterećenja te oznaku karakteristične skupine kupaca za razdoblje do 12 mjeseci koji prethode početku postupka promjene opskrbljivača, a koje je operator sustava dužan dati odnosno staviti na raspolaganje Opskrbljivaču.

Ostale odredbe

Krajnji kupac prihvaća da svi prilozi ovog Dodatka čine sastavni dio Dodatka. Krajnji kupac izjavljuje da je pravno i poslovno sposoban i pravno ovlašten sklopiti ovaj Dodatak, da je propisno obaviješten od strane Opskrbljivača o cjelokupnom sadržaju Dodatka te da je primio sve priloge, kao i da je imao dovoljno vremena da prouči i razumije sve dobivene informacije i uvjete Dodatka. Krajnji kupac potvrđuje da je upoznat da će u slučaju promjene cijene i uvjeta opskrbe Opskrbljivač obavijest o promjeni cijene i uvjeta opskrbe dostaviti Krajnjem kupcu na njegovu adresu u pisanoj formi ili slanjem tekstualne poruke (SMS). Na pitanja koja nisu uređena ovim Dodatkom i Uvjetima, primjenjivat će se važeće odredbe Zakona o obveznim odnosima i drugih propisa koji uređuju takva ili slična pitanja. Ukoliko Krajnji kupac podnese zahtjev za raskid Dodatka do 15. u mjesecu, Dodatak se raskida sa zadnjim danom u tom mjesecu. U slučaju da je zahtjev za raskid Dodatka podnesen od 16. do zadnjeg dana u mjesecu, Dodatak se raskida sa zadnjim danom u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kojem je podnesen zahtjev za raskid Dodatka. Potpisom Dodatka Krajnji kupac potvrđuje da je ovaj Dodatak konačan i razumljiv, sklopljen slobodno i bez prisile te je suglasan s njegovim sadržajem u cijelosti. Također potvrđuje da je upoznat sa važećim Uvjetima, Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom te Pravilima o promjeni opskrbljivača. Opskrbljivač ne odgovara za štetu u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja Dodatka osim u slučaju krajnje nepažnje ili namjere Opskrbljivača. Ovaj Dodatak stupa na snagu danom potpisa ovlaštenih predstavnika Ugovornih strana, a primjenjuje se od prvog dana sljedećeg mjeseca iza mjeseca u kojem je Dodatak stupio na snagu. Ukoliko Krajnji kupac ne potpiše primjerak Dodatka i pošalje ga Opskrbljivaču na način opisan u Dodatku te ga nije odbio, Dodatak stupa na snagu istekom roka od 14 dana od dana kada je Krajnji kupac zaprimio Dodatak, a primjenjuje se od prvog dana sljedećeg mjeseca iza mjeseca u kojem je Dodatak stupio na snagu.

Označavanjem kućice „DA“ Krajnji kupac daje suglasnost da ga Opskrbljivač obavještava o promjeni cijene i promjenama uvjeta opskrbe putem tekstualne (SMS) poruke, koju u svakom trenutku može povući na način opisan u „Pravilima zaštite podataka“. Označavanjem kućice „NE“ Krajnji kupac ne daje ovu suglasnost.

DA NE

Prilozi

1. Uvjeti 2. Cjenik 3. Opći uvjeti dodatnih pogodnosti 4. Pravila zaštite osobnih podataka

U _____, dana _____, očekivani datum primjene novog Ugovora _____.

Za Krajnjeg kupca: _____
(Ime i prezime Krajnjeg kupca)

Za Opskrbljivača: _____
(Ime i prezime prodajnog agenta)

.....
Potpis Krajnjeg kupca

.....
Potpis prodajnog agenta E.ON Energija d.o.o.

Šifra prodajnog agenta: _____

Šifra tvrtke direktne prodaje: _____

Opći uvjeti korištenja dodatnih pogodnosti kategorija kućanstvo

Ovi Opći uvjeti korištenja dodatnih pogodnosti (dalje u tekstu: „**Opći uvjeti pogodnosti**“) uređuju međusobna prava i obveze vezana za dodatne pogodnosti ugovorene između opskrbljivača električne energije E.ON Energija d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb, OIB: 81103558092 (dalje u tekstu: „**Pružatelj usluge**“) i kupca električne energije iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: „**Korisnik**“).

Korisnik koji potpisuje Ugovor o opskrbi električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: „**Ugovor**“) nakon prelaska na opskrbu ostvaruje pravo na dodatne pogodnosti Pomoć u kući (dalje u tekstu: „**Pomoć u kući**“) te Zdravstveno savjetovanje i Standardni smještaj (dalje u tekstu: „**Doktor u kući**“). (dalje u tekstu zajedno: „**Dodatne pogodnosti**“).

Ovi Opći uvjeti pogodnosti čine Prilog 3 Ugovora.

1. Predmet Dodatnih pogodnosti

Dodatne pogodnosti koje Pružatelj usluge pruža Korisniku su detaljno opisane u nastavku ovih Općih uvjeta pogodnosti te su navedene i specificirane u Cjeniku za usluge (dalje u tekstu: „**Cjenik**“) koji čini Prilog 2 Ugovora.). Cjenik se nalazi i na internetskoj stranici www.eon.hr.

Dodatne pogodnosti koje su predmet ovih Općih uvjeta pogodnosti mogu biti ostvarene pozivom na besplatni broj telefona Pružatelja usluge 0800 8772. Ukoliko dođe do promjene navedenog besplatnog telefonskog broja, ista će biti objavljena na web stranici Pružatelja usluge.

a. Pomoć u kući

U opsegu i na način definiran ovim Općim uvjetima pogodnosti, Korisniku se pruža pogodnost Pomoć u kući koja se sastoji od organiziranja i pružanja pomoći u kući i pokriva pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja (dalje u tekstu: „**Usluga I**“).

Usluga I je dostupna 24 sata dnevno, 365 dana u godini na području Republike Hrvatske.

Hitnim slučajem smatra se iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine Korisnika i čija je hitna sanacija nužna kako bi se spriječilo:

- daljnje oštećenje stana i predmeta koji se nalaze u objektu
- ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti člana zbog štete u objektu
- neadekvatni boravak člana zbog štete nastale u objektu.

Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, Korisnik treba nazvati besplatni telefonski broj i obavijestiti Pružatelja usluge o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 00 do 24 sata.

Korisnik je prilikom poziva obavezan Pružatelju usluge dati sljedeće podatke:

- ime i prezime, OIB i broj telefona
- mjesto intervencije (adresu i opis objekta)
- kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje
- drugi podaci na zahtjev Pružatelja usluge.

Pružatelj usluge ima pravo odbiti intervenciju u slučaju da je Korisnik uskratio gore navedene podatke te identifikacija Korisnika nije moguća.

Pružatelj usluge će informirati Korisnika o okvirnom iznosu troškova intervencije i okvirnom iznosu troškova koji će eventualno prelaziti iznos pokriven Uslugom I te o mogućnostima načina plaćanja istog. Nakon Kupčeva pristanka, Pružatelj usluge organizira slanje servisera te njegov dolazak na mjesto štetnog događaja u roku od jednog sata (1 h) od prijave hitne intervencije (izuzev na otocima).

Istovremeno se može iskoristiti i više raznovrsnih intervencija ukoliko je to potrebno, a o čemu će Korisnik biti obaviješten prilikom razgovora s Pružateljem usluge. Sukladno izvršenoj količini i vrsti intervencija koje čine Uslugu I, serviser

ispunjava zapisnik o obavljenoj intervenciji te ga, uz predočenje osobne iskaznice, potpisuje Korisnik. Serviser također obračunava iznos troškova intervencije, koji su do iznosa navedenih u Cjeniku besplatni za Korisnika. U slučaju preporočenja iznosa, Korisnik plaća iznos troškova koji nisu uključeni unutar Usluge.

Serviser uručuje Korisniku na potpis računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja pogodnosti iz Usluge.

Uslugom I su pokriveni troškovi organizacije dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju i troškovi popravka, s ciljem:

- sanacije kvara i / ili oštećenja sa osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenja objekta i predmeta koji se nalaze u objektu
- sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti člana
- sprečavanja boravka člana u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu.

U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanalizacijskih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja ili nedostatka vode u kući/stanu na kućnoj adresi, a koji je karakteriziran kao šteta visoke razine koja nužno zahtijeva interven- ciju servisera.

U slučaju kvara na električnim instalacijama i električ- nom sustavu za grijanje (toplinska regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon događaja kao što su to primjerice udar groma, prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju.

U okviru prethodnog stavka obuhvaćene su hitne intervencije i na bojleru.

Usluga ne pokriva troškove zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.

Nije obuhvaćeno i ne smatra se dijelom Usluge I:

- zamjena osigurača ili žarulje
- kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača
- kvar spremnika goriva
- kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja
- kvar sustava za solarno grijanje
- kvar na kućanskim aparatima i uređajima
- kvar klima uređaja.

U slučaju da Korisniku ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u navedeni objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave, Uslugom I su obuhvaćeni:

- Popravak brave
- Omogućavanje otvaranja vrata.

Prije samog popravka ili odmah nakon, Korisnik je dužan predočiti svoju osobnu iskaznicu koja služi kao svojevrsni dokaz istovjetnosti adrese prebivališta Korisnika te adrese na kojoj je potrebno izvršiti ovu vrstu hitne intervencije. Pokriveni su i hitni slučajevi uzrokovani štetama na prozorima i vratima instalira- nim na vanjskim zidovima stanova, koje su nastale tijekom izvršenja provalne krađe ili pokušaja izvršenja provalne krađe.

U slučaju loma stakla na vanjskim (i krovnim) vratima i prozorima zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, obuhvaćeno je:

- zamjena stakla ili
- privremeno zatvaranje
- Usluga I pokriva sljedeće troškove:
- troškove pružanja informacije i organizacije pomoći
- troškove dolaska, popravka i rada servisera, koji obuhvaćaju troškove ovisno o izabranoj vrsti usluge. Specifikacija odabrane Usluge I nalazi se u Cjeniku, zajedno s točnim iznosom i limitom troškova koje će

Pružatelj usluge podmiriti Korisniku.

Pružatelj usluge nije dužan naknaditi bilo kakve troškove nastale izvan opsega navedenog u Cjeniku.

Troškove materijala, putne troškove te troškove rada servisera koji prelaze iznose obuhvaćenih troškova hitne intervencije iz odabrane Usluge I, Korisnik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju. Navedene troškove Korisnik je obavezan podmiriti odmah po izvršenoj Usluzi I servisera/Pružatelju usluge gotovinom ili karticom.

Također, prema odredbama ovih Općih uvjeta pogod- nosti nisu pokriveni nastali troškovi ako:

- Korisnik ne nazove Pružatelja usluge odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja se radi o rutinskim popravcima, održavanju i preventivnim popravcima
- se radi o popravcima propisanim od strane nadlež- nih tijela
- se radi o popravcima koji spadaju pod zakonsku odgovornost vlasnika zgrade koja uključuje kućanstvo i zajedničke dijelove zgrade

• posljedice nepogode otkloni Korisnik ili serviser kojeg nije uputio Pružatelj usluge

• je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima

- Korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju
- dođe do namjerne radnje Korisnika
- dođe do rata, pobune, građanskih nemira ili drugih kolektivnih masovnih nasilja
- dođe do prirodne katastrofe
- dođe do potresa
- dođe do nuklearne opasnosti
- dođe do djelovanja kemijskog oružja
- dođe do izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima

Pružatelj usluge u potpunosti odgovara za izvršenje Usluga I od strane podizvođača. Korisnik je dužan pregledati izvršeni posao i eventualne primjedbe unijeti u zapisnik. Ako Korisnik ne pregleda posao bez opravdanog razloga, smatra se da je rad primljen uredan.

Nakon pregleda i primanja izvršenog posla, Pružatelj usluge više ne odgovara za nedostatke koji su se mogli opaziti uobičajenim pregledom. Ako se kasnije pokaže neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom, Korisnik se ipak može pozvati na njega, pod uvjetom da o njemu obavijesti Pružatelja usluge, a najkasnije u roku od osam dana od njegova otkrivanja. U slučaju postojanja nedostat- ka za koji je odgovoran Pružatelj usluge, Korisnik ima pravo na otklanjanje utvrđenog nedostatka, ali najviše do iznosa obuhvaćenog Uslugom I. Pružatelj usluge ne odgovara za kakvoću materijala koji daje Korisnik.

Pružatelj usluge pruža i mogućnost uspostave kontakta i slanja servisera na mjesto događaja na zahtjev Korisnika u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta pogodnosti, ne smatraju hitnim slučajem.

Takvom uslugom nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi servisera odnosno izvođača radova.

Organizacija se može provesti za sljedeće servise- re i radove:

- vodoinstalater
- stolar
- staklar
- bravar
- električar
- soboslikar
- zidar
- krovopokrivač
- polaganje parketa
- lakiranje
- polaganje podnog grijanja,
- polaganje tepisana,
- popravak roleta,
- popravak žbuke,
- čišćenje,
- preseljenje.

Usluga I koja se pruža na temelju ovih Općih uvjeta pogodnosti, primjenjuje se samo za mjesto (adresu) odnosno kuću ili stan koje je navedeno u Ugovoru, a na području Republike Hrvatske.

Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte. U Uslugu I nisu uključene zajedničke prostorije u kućama s više od jednog stana kao što su koridori, stubišta, dizala, zajednički balkoni, terase ili zajedničke garaže.

Korisnik prije prijave hitnog slučaja Pružatelj usluge ne treba djelovati sam, osim u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili spašavanja života, ozbiljne materijalne štete ili ako sama priroda hitnog slučaja ne dopušta odgađanje. Posebnost situacije, koja je zahtijevala samostalno djelovanje, Korisnik mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih Pružatelj usluge može Korisniku naknadno odobriti određena prava iz Pomoći u kući.

Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od Pružatelja usluge. Ako Korisnik postupi protivno uputama, Pružatelj usluge ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.

Korisnik je obavezan u slučajevima koji su definirani relevantnim propisima, a osobito u slučajevima koji su uzrokovani požarom, eksplozijom ili vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene ili oštećene ili nestale.

b. Zdravstveno savjetovanje

U opsegu i na način definiran ovim Općim uvjetima pogodnosti, Korisniku se pruža usluga putem besplatnog telefona koja se sastoji od:

- Obavještanja Korisnika o najbližim dežurnim ljekarnama, klinikama ili ambulantama (usluga je dostupna 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske)
- Davanje savjeta i objašnjenje dijagnoza, medicinskih pojmova, preporuka terapija i slično od strane ovlaštenog liječnika (usluga dostupna radnim danom od 08.00-17.00h)
- Davanje savjeta o lijekovima (usluga dostupna radnim danom od 08.00-17.00h)
- Savjetovanje o simptomima bolesti i preporuka pregleda i liječenja (usluga dostupna radnim danom od 08.00-17.00h) (dalje u tekstu: „**Usluga II**“).

Pružatelj usluge se obvezuje da će, ukoliko se pokaže potreba za povratnim pozivom prema Korisniku koji je želio iskoristiti pogodnosti Usluge II, isti biti ostvaren unutar trideset (30) minuta od prekida poziva Korisnika.

Korisniku će pri telefonskom razgovoru biti jasno izrečena njegova prava i obveze koje proizlaze iz razgovora o zdravstvenom stanju preko telefona. Pružatelj usluge putem usluge besplatnog telefona omogućuje Korisniku uspostavljanje veze s licenciranim liječnikom ovlaštenim za davanje stručnih savjeta iz područja zdravstva. Pružatelj usluge ni u jednom trenutku ne može dati dijagnozu niti se smatrati odgovornim za posljedice nastale iz nepošti-vanja ili krivog shvaćanja savjeta koje Korisnik dobije od ovlaštenog liječnika, a vezani su za njegovo zdravstveno stanje ili zdravstveno stanje nekog od njegovih ukućana. Pružatelj usluge nije odgovoran ni za kakve odluke Korisnika koje su proizašle iz njegovog razgovora s ovlaštenim liječnikom putem besplatnog telefona. Pružatelj usluge se obvezuje osigurati Korisniku putem besplatnog telefona uspostavljanje veze isključivo s licenciranim liječnicima ili medicinskim djelatnicima koji ni u jednom trenutku svoje karijere nisu izgubili svoju licencu za zdravstvenu djelatnost niti je njihov moral, rad ili stručno znanje dovedeno u pitanje od strane nadležnih tijela. Liječnici i medicinski djelatnici angažirani za potrebe pružanja usluga Korisniku putem besplatnog telefona pridržavaju se svih medicinskih, zakonskih i moralnih obveza te pravila struke koje nalaže liječnička struka.

c. Standardni smještaj

U slučaju hospitalizacije Korisnika, pri čemu Korisnik u bolničkom smještaju ostaje minimalno jednu noć, Pružatelj usluge se obvezuje Korisniku pokriti troškove hospitalizacije u maksimalnom iznosu definiranom u Cjeniku (dalje u tekstu: „**Usluga III**“).

U slučaju potrebe za zdravstvenim pregledom ili nekom djelatnošću vezano za Korisnikovo zdravlje

u zdravstvenoj ustanovi u gradu unutar Republike Hrvatske koje Korisnik nema registrirano kao prebivalište ili boravište, Pružatelj usluge se obvezuje osigurati Korisniku smještaj u najbližem smještajnom kapacitetu od zdravstvene ustanove u kojoj Korisnik izvršava zdravstvene radnje u minimalnom trajanju od jednog noćenja, uz maksimalnu subvenciju smještaja definiranu u Cjeniku. Uvjet smještaja je hotel s minimalno tri (3) zvjezdice, osim ukoliko s Korisnikom telefonski nije dogovoreno drugačije. Uvjete, adresu i karakteristike smještajnog kapaciteta Pružatelj usluge dužan je prenijeti Korisniku prije prihvaćanja.

Da bi mu Usluga III bila odobrena, Korisnik je dužan telefonski obavijestiti Pružatelja usluge o ustanovi u kojoj obavlja zdravstvenu djelatnost vezanu za vlastito zdravlje minimalno dva (2) dana (48 sati) prije dana početka smještaja.

Pružatelj usluge je dužan omogućiti Korisniku dostojan smještaj u skladu s njegovim potrebama na najbližoj mogućoj lokaciji od zdravstvene ustanove, ukoliko Korisnik nema pravo na bolnički smještaj.

Pružatelj usluge je dužan provjeriti vjerodostojnost Korisnikovog zahtjeva komunikacijom sa zdravstvenom ustanovom koju je Korisnik naveo Pružatelju usluge. Ukoliko se, nakon komunikacije Pružatelja usluge sa zdravstvenom ustanovom, ustanovi da je Korisnik iznio krive ili netočne informacije, Pružatelj usluge je dužan telefonski unutar jednog (1) dana, obavijestiti Korisnika kako nije u mogućnosti osigurati smještaj i navesti razloge.

Plaćanje smještaja vrši se u direktnoj komunikaciji sa zdravstvenom ustanovom u kojoj je Korisnik imao bolnički smještaj ili sa smještajnim kapacitetom u koji je Korisnik rezerviran ili je već odsjeo. Pružatelj usluge je dužan platiti račun do maksimalnog iznosa navedenog u Cjeniku, dok se potencijalna razlika naplaćuje direktno Korisniku od strane bolnice ili smještajnog kapaciteta.

Usluga III koja se pruža na temelju ovih Općih uvjeta pogodnosti, primjenjuje se samo na području Republike Hrvatske.

U slučaju da Korisnik nema pravo na bolnički smještaj, Usluga III koja se pruža na temelju ovih Općih uvjeta pogodnosti vrijedi za sve gradove, osim grada koji je naveden kao prebivalište i boravište kod prijave Korisnika.

Pružatelj usluge nije u obvezi pružiti Korisniku Uslugu III, ukoliko je potreba hospitalizacije Korisnika nastala zbog:

1. potresa, epidemija, pandemija, zagađenja ili prirodnih katastrofa,
2. rata, građanskog rata, terorizma, unutarnjih nemira, ustanka, neprijateljske okupacije, sabotaže i pokušaja atentata,
3. pokušaja samoubojstva ili namjernog samoozljeđivanja Korisnika,
4. termalnog liječenja, radioterapije, fototerapije, helioterapije, korištenja saune, liječenja u barokomori, kozmetičke operacije i drugih estetskih zahvata,
5. umjetne oplodnje ili nekog drugog liječenja neplodnosti uključujući i troškove kontracepcije,
6. korištenja droge ili narkotika koje liječnik nije propisao,
7. sudjelovanja na auto-moto natjecanjima uključujući i relije i utrke, kao i u pripremama za njih,
8. nesretnog slučaja (nezgode) u alpinizmu, sportskom letenju, padobranstvu, pri letenju zmajem ili jedrilicama, borilačkim sportovima, speleologiji,
9. nesretnog slučaja (nezgode) kod skijanja izvan uređenih skijaških staza te za vrijeme ronjenja ili podvodnog ribolova,
10. priprema i sudjelovanja na bilo kojim sportskim ili rekreacijskim aktivnostima ili sportskim natjecanjima bilo koje vrste,
11. putovanja ekspedicijske naravi u nerazvijene ili neistražene krajeve i/ili zbog bavljenja adrenalinskim sportovima ili ako je osigurani slučaj povezan s iznimno opasnom aktivnošću čiji su rizici puno veći od normalnog rizika pri putovanju,
12. namjere, grube nepažnje ili prijave Korisnika
13. nasilnih postupaka uslijed javnog okupljanja ili

demonstracije ako je Korisnik u njima aktivno sudjelovao,

14. izravnog ili neizravnog utjecaja ionizirajućeg zračenja ili radioaktivnosti u smislu pozitivnih zakonskih propisa,

15. sudjelovanja u regionalnim ili međunarodnim natjecanjima u nordijskom i alpskom skijanju, snowboardu, freestylingu, bobu, skibobu, skeletonu ili toboganu, kao i na službenim treninzima za ta natjecanja,

16. ronjenja do 40 m ako sam Korisnik ili instruktor ronjenja koji ga prati nemaju valjanu dozvolu za tu dubinu zarona. Zaroni na dubinu veću od 40 m nisu pokriveni Uslugom III,

17. korištenja zrakoplova, raznih letjelica kao i padobranskih skokova osim u slučaju kada se Korisnik prevozi zrakoplovom ili letjelicom kao putnik. Ovdje se pod Putnikom smatra svaka osoba koja nije povezana sa zrakoplovnim kompanijom, nije član posade niti koristi zrakoplov za profesionalnu vježbu. Pružatelj usluge nije u obvezi pružiti Uslugu III i u sljedećim slučajevima:

1. u slučaju kronične bolesti, bolesti ponavljajućeg karaktera, stresnih psihičkih poremećaja, mentalne bolesti, depresije kao i svih bolesti koje su već dijagnosticirane i liječene prije sklapanja ovog osiguranja,
2. u slučaju spolno prenosivih bolesti uključujući AIDS,
3. u slučaju stomatološke pomoći, osim hitnog stomatološkog zahvata,
4. u slučaju liječenja ili njege koju pruža liječnik koji je član obitelji,
5. u slučaju naknade zdravstvenih troškova za koje već postoji pravo na naknadu na temelju nekog drugog ugovora ili prava (obvezno zdravstveno osiguranje),
6. u slučaju nabavke proteza, umjetnih udova ili druge medicinske opreme koja nije nužna za preživljavanje,
7. u slučaju cijepjenja,
8. u slučaju troškova nastalih bez odobrenja Korisnika,
9. u slučaju planiranog prekida trudnoće, poroda ili pobačaja te trudnoće od osmog mjeseca i svih posljedica i komplikacija vezanih uz trudnoću,
10. u slučaju tretmana ili medicinske skrbi koja nije stručno i znanstveno priznata.

2. Korištenje Dodatnih pogodnosti

Korisnik odabrane Dodatne pogodnosti može koristiti od prvog dana u mjesecu u kojem počinje opskrba od strane Pružatelja usluge.

3. Odgovornost Pružatelja usluge

Pružatelj usluge se obvezuje pružiti Korisniku Dodatne pogodnosti opisane ovim Općim uvjetima pogodnosti. Pružatelj usluge može angažirati podizvođače za izvršenje Dodatnih pogodnosti te je odgovoran za njihovo uredno izvršenje na način određen ovim Općim uvjetima pogodnosti.

4. Trajanje Dodatnih pogodnosti

Dodatne pogodnosti ugovaraju se za čitavo vrijeme koje Korisnik provede na opskrbi električnom energijom.

Pružatelj usluge može svakodobno po vlastitoj diskreciji obustaviti pružanje Dodatnih pogodnosti, uz prethodnu obavijest Korisniku 30 dana prije obustave.

5. Pritužbe Korisnika

Korisnik može svoju pritužbu u vezi s pružanjem Dodatnih pogodnosti i nedostacima pružanja istih uputiti Pružatelju usluge na način i pod uvjetima pobliže opisanim u Uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: „**Uvjeti**“).

6. Završne odredbe

Na sva prava i obveze Korisnika i Pružatelja usluge koja nisu uređena ovim Općim uvjetima pogodnosti primjenjuju se odredbe Uvjeta i važećih zakona. Opći uvjeti pogodnosti su objavljeni na web stranici Pružatelja usluge te stupaju na snagu 31.12.2019. godine.