

Uvjeti opskrbljivača E.ON Energija d.o.o. za opskrbu električnom energijom krajnjih kupaca kategorije kućanstvo

1. Opće odredbe

1. Ovi Uvjeti opskrbljivača E.ON Energija d.o.o. za opskrbu električnom energijom Krajnjih kupaca kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: "**Uvjeti**") uređuju odnose između opskrbljivača električnom energijom E.ON Energija d.o.o., (dalje u tekstu: "**Opskrbljivač**") i Krajnjeg kupca kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: "**Krajnji kupac**") (dalje u tekstu zajedno: "**Ugovorne strane**") vezano za opskrbu električnom energijom Krajnjeg kupca od strane Opskrbljivača, putem distribucijskog sustava nadležnog operatora distribucijskog sustava (dalje u tekstu: "**ODS**").

2. Ovi Uvjeti su sastavni dio Ugovora o opskrbi električnom energijom tj. Zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstvo sklopljenog između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca (dalje u tekstu: "**Ugovor**") temeljem kojeg se Opskrbljivač obvezuje vršiti isporuku električne energije na obračunsko mjerno mjesto Krajnjeg kupca opremljeno mjernim uređajem (dalje u tekstu: "**OMM**"). Ovi Uvjeti objavljeni su na web stranici Opskrbljivača www.eon.hr (dalje u tekstu: "**Web stranica Opskrbljivača**"), a primjenjuju se na sve Ugovore sklopljene nakon njihova stupanja na snagu, kao i na Ugovore sklopljene prije 01.03.2021. godine.

3. U slučaju nesuglasnosti između Ugovora i Uvjeta, mjerodavne će biti odredbe Ugovora.

4. Potpisivanjem Ugovora, Krajnji kupac potvrđuje da je upoznat s odredbama Uvjeta te da na iste u cijelosti pristaje.

5. Osim ukoliko je izričito navedeno drugačije u ovim Uvjetima, pojmovi korišteni u Uvjetima imaju značenje koje im je dano u važećem Zakonu o tržištu električne energije (dalje u tekstu: "ZTEE") te važećim Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (dalje u tekstu: „OU”). Izrazi koji se koriste u ovim Uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

2. Ugovaranje

1. Ugovor se sklapa zasebno za svaki OMM. Sklapanjem Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je ovlašten za sklapanje Ugovora, odnosno da je vlasnik ili nositelj nekog drugog stvarnog prava na građevini ili dijelu građevine kojoj se električna energija isporučuje. Krajnji kupac je dužan bilo kada tijekom trajanja Ugovora, na zahtjev Opskrbljivača pružiti Opskrbljivaču primjeren dokaz gore navedenog (zemljišnoknjižni izvadak, ugovor o kupoprodaji ili najmu, izjavu vlasnika). Opskrbljivač može odbiti sklopiti Ugovor s Krajnjim kupcem prema kojemu Opskrbljivač ima nepodmirena dospjela potraživanja (dalje u tekstu: "**Dužnik**") ili za OMM za koje Opskrbljivač ima nepodmirena dospjela potraživanja, dok sva takva potraživanja ne budu podmirena. Opskrbljivač također pridržava pravo da odbije sklopiti Ugovor s Krajnjim kupcem koji je počinio bitnu povredu Ugovora ili je koristio električnu energiju bez ovlaštenja tijekom prethodnog razdoblja od 12 mjeseci prije sklapanja Ugovora.

2. OMM Krajnjeg kupca za koji se sklapa Ugovor naveden je u Ugovoru zajedno s očekivanim datumom početka opskrbe električnom energijom. Stvarni datum početka opskrbe ovisi o uspješno provedenom postupku promjene opskrbljivača.

3. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku, a za ugovorni odnos mjerodavno je hrvatsko pravo.

4. Predmet ovih Uvjeta je uređenje međusobnih odnosa između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca u vezi uvjeta opskrbe električnom energijom, kvalitete usluge vremena i mjesta isporuke električne energije, cijene električne energije, očitavanje mjernih uređaja, načina obračuna i plaćanja isporučene električne energije.

5. Ugovor stupa na snagu i proizvodi pravne učinke danom obostranog potpisa ovlaštenih predstavnika Ugovornih strana.

3. Trajanje ugovora

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Navedeno razdoblje počinje

teći od dana početka opskrbe Krajnjeg kupca na ugovorenom OMM-u sukladno propisanom postupku. Očekivani datum početka opskrbe električnom energijom Krajnjem kupcu reguliran je Ugovorom.

4. Obveze Opskrbljivača

1. Opskrbljivač će isporučivati električnu energiju na OMM-u Krajnjeg kupca iz distribucijskog sustava ODS-a do mjernog uređaja OMM-a Krajnjeg kupca specificiranog u Ugovoru.

2. Osim ukoliko je izričito drugačije navedeno u ovim Uvjetima ili ZTEE-u ili drugim primjenjivim propisima, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu učiniti dostupnima sve nužne informacije u skladu sa ZTEE-om i drugim primjenjivim propisima objavom na Web stranici Opskrbljivača.

3. Opskrbljivač je dužan poduzimati nužne korake u svrhu zaštite interesa Krajnjeg kupca i na efikasan način rješavati eventualne prigovore Krajnjeg kupca.

4. Opskrbljivač se obvezuje postupati sukladno odredbama važećeg ZTEE kao i sukladno odredbama OU kojima su definirane dužnosti i obveze Opskrbljivača prema Krajnjem kupcu.

5. Obveze krajnjeg kupca

Krajnji kupac se obvezuje:

1. Preuzimati i koristiti električnu energiju samo u svrhu za koju je Ugovor sklopljen, odnosno za uporabu u kućanstvu.

2. Plaćati Opskrbljivaču isporučenu električnu energiju i ugovorene naknade, sukladno odredbama Ugovora i Uvjeta.

3. Obavijestiti Opskrbljivača o bilo kojoj promjeni njegovih podataka navedenih u Ugovoru, najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.

4. Da neće ustupiti niti prenijeti svoja prava i obveze iz Ugovora, u cijelosti ili djelomično, bez prethodnog pisanog pristanka Opskrbljivača.

5. Čuvati mjerni uređaj, štiti ga od oštećenja ili krađe te da neće njime i njegovim sklopovima neovlašteno rukovati na bilo koji način koji bi bio

protivan primjenjivim propisima.

6. Omogućiti ovlaštenoj osobi ODS-a očitavanje stanja brojila. Ako ovlaštena osoba ODS-a nije mogla očitati stanje brojila zbog nemogućnosti pristupa obračunskom mjernom mjestu, dužna je Krajnjem kupcu o tome ostaviti pisanu obavijest, a Krajnji kupac dužan je, u roku navedenom u obavijesti ovlaštene osobe ODS-a, dostaviti ODS-u očitavanje stanja brojila. U slučaju nemogućnosti očitavanja stanja brojila, a Krajnji kupac nije dostavio očitavanje stanja brojila ODS će procijeniti potrošnju Krajnjeg kupca u skladu s OU.

7. U slučaju jednog obračunskog mjernog mjesta Krajnjeg kupca gdje se električna energija istovremeno koristi za potrebe kućanstva i za komercijalne ili profesionalne djelatnosti, obračunsko mjerno mjesto će se na zahtjev Krajnjeg kupca razvrstati u kategoriju kućanstvo ili poduzetništvo.

6. Proizvodi i cijene Opskrbljivača

1. Prilikom sklapanja Ugovora, Krajnji kupac ima pravo odabrati jedan od Proizvoda iz ponude Opskrbljivača. U odabranom Proizvodu iz Ugovora definirani su popusti koji se primjenjuju u odnosu na Cjenik A i inijicijalno razdoblje trajanja Proizvoda. Što se smatra Proizvodom te detalji o Proizvodu i cijene specificirani su u Ugovoru. Modeli isporuke i jedinične cijene električne energije za Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo definirani su važećim Cjenikom koji se sastoji od Cjenika A, Cjenika B te Cjenika dodatnih pogodnosti.

2. Opskrbljivačev Cjenik važeći na dan sklapanja Ugovora bit će predan Krajnjem kupcu kao prilog Ugovoru. Opskrbljivač može po vlastitoj diskreciji u bilo kojem trenutku izmijeniti Cjenik i popuste navedene u Ugovoru. Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca o promjeni cijena i/ili popusta najkasnije 45 dana prije stupanja promjene na snagu. U slučaju da je promjena cijene nepovoljnija za Krajnjeg kupca (cijena se povećava), Krajnji kupac ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade sukladno primjenjivim propisima. Obavijest o promjeni cijene biti će dostavljena Krajnjem kupcu na njegovu adresu u pisanom obliku ili na e-mail Krajnjeg kupca ili objavom na Web stranici Opskrbljivača ili slanjem SMS-a. Ukoliko Krajnji kupac ne želi prihvatiti takvu izmjenu, ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od petnaest (15) dana od dana slanja obavijesti ili u roku

od petnaest (15) dana od objave na Web stranici Opskrbljivača ili u roku od petnaest (15) dana od dana slanja SMS-a. Ukoliko Krajnji kupac u navedenom roku ne dostavi Opskrbljivaču pisanu obavijest o neprihvatanju izmijenjenih cijena, a time i o raskidu Ugovora, danom promjene cijene električne energije, Opskrbljivač će obračunavati, a Krajnji kupac plaćati električnu energiju po izmijenjenim cijenama, bez izmjene Ugovora.

3. Ugovorne strane su suglasne da će nakon raskida Ugovora zbog promjene cijene, Opskrbljivač nastaviti opskrbljivati Krajnjeg kupca električnom energijom po cijenama koje su se primjenjivale prije raskida Ugovora, sve do uspješne provedbe postupka promjene opskrbljivača odnosno do prvog dana u mjesecu koji slijedi iza mjeseca u kojem je nastupilo povećanje cijene. Ako se za Krajnjeg kupca nakon raskida Ugovora zbog promjene cijene, uspješno ne provede postupak promjene opskrbljivača do prvog dana u mjesecu koji slijedi iza mjeseca u kojem je nastupilo povećanje cijene, Ugovor ostaje na snazi i nakon tog roka s primjenom nove promijenjene cijene, sve dok se za Krajnjeg kupca uspješno ne provede postupak promjene opskrbljivača.

4. Promjena ili donošenje novih naknada i/ili ostalih davanja propisanih posebnim propisima, a koje se primjenjuju na sve opskrbljivače električnom energijom, ne predstavlja obvezu sklapanja dodatka Ugovoru niti je temelj za raskid Ugovora od strane Krajnjeg kupca.

7. Očitavanje brojila

1. Obračunsko razdoblje može biti mjesečno ili polugodišnje.

2. Mjesečno obračunsko razdoblje odnosi se na kalendarski mjesec i primjenjuje se na: krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo s priključnom snagom do uključivo 22 kW s daljinskim očitanjem, krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo s priključnom snagom iznad 22 kW, krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo s pravom na samoočitavanje stanja brojila.

3. Polugodišnje obračunsko razdoblje se odnosi na bilo kojih šest uzastopnih kalendarskih mjeseci i primjenjuje se na krajnje kupce iz kategorije kućanstvo na koje se ne primjenjuje mjesečno obračunsko razdoblje iz stavka 2. ovog članka.

4. ODS je dužan očitati stanje brojila krajnjeg kupca s mjesečnim obračunskim razdobljem na zadnji dan u kalendarskom mjesecu, s dopuštenim odstupanjem od 6/+2 dana. ODS je

dužan očitati stanje brojila Krajnjeg kupca s polugodišnjim obračunskim razdobljem na zadnji dan u zadnjem mjesecu polugodišnjeg obračunskog razdoblja s dopuštenim odstupanjem od 15/+5 dana.

5. ODS je dužan je na zahtjev Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo omogućiti redovitu mjesečnu dostavu očitavanja stanja brojila samostalno ili putem Opskrbljivača (samoočitavanje stanja brojila). Ukoliko je ugovoreno samoočitavanje stanja brojila Krajnji kupac je dužan ODS-u redovito samostalno ili putem Opskrbljivača mjesečno dostavljati očitavanje stanja brojila na način, u rokovima i za razdoblje prema odobrenju zahtjeva za samoočitavanje. Rok za dostavljanje podataka samoočitavanja stanja brojila putem Opskrbljivača je od 25. do 1. dana u mjesecu. U mjesecu u kojem Krajnji kupac samostalno ili putem Opskrbljivača ne dostavi ODS-u očitavanje stanja brojila na način i u rokovima iz odobrenja zahtjeva za samoočitavanje, obračun se temelji na potrošnji električne energije koju procjenjuje operator distribucijskog sustava u skladu s OU. Krajnji kupac koji u tri uzastopna mjeseca samostalno ili putem Opskrbljivača ne dostavi očitavanje stanja brojila na način i u rokovima prema odobrenom zahtjevu za samoočitavanje, nakon prethodne pisane obavijesti ODS-a, gubi pravo na samoočitavanje stanja brojila do isteka sljedećeg polugodišnjeg obračunskog razdoblja Krajnjeg kupca. Krajnji kupac gubi pravo na samoočitavanje stanja brojila u sljedeće tri kalendarske godine ako se polugodišnja potrošnja električne energije određena na temelju odredbi OU razlikuje za više od 30% od zbroja šest uzastopnih mjesečnih potrošnji izračunatih na temelju samoočitavanja stanja brojila. Krajnji kupac koji je izgubio pravo na samoočitavanje stanja brojila, novi zahtjev može podnijeti nakon isteka razdoblja za koje je izgubio pravo samoočitavanja stanja brojila sukladno OU.

6. Krajnji kupac može informacije o potrošnji električne energije i troškovima dobiti pozivom na besplatni broj telefona 0800 87 77 ili putem e-mail adrese info@eon.hr.

8. Izdavanje računa i plaćanje

1. Opskrbljivač će izdavati Krajnjem kupcu račune za potrošenu električnu energiju sukladno podacima utvrđenima od strane ODS-a pomoću mjernih uređaja ili na bilo koji drugi način u

skladu s primjenjivim propisima i Uvjetima.

2. Tijekom obračunskog razdoblja Krajnji kupac će plaćati Opskrbljivaču mjesečne akontacijske rate izračunate na temelju podataka dostavljenih od strane ODS-a i trenutno važećeg Cjenika. U slučaju promjene cijene tijekom obračunskog razdoblja ista će biti iskazana na sljedećem obračunu. Opskrbljivač će izdavati i dostavljati Krajnjem kupcu mjesečne akontacijske rate s dospijecom plaćanja 15. dan u mjesecu koji slijedi iza mjeseca na koji se akontacijska rata odnosi. U slučaju da Krajnji kupac obavlja samoočitavanje stanja brojila, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu dostavljati račune za potrošenu električnu energiju sukladno mjesečnom obračunu dobivenom od ODS-a s dospijecom plaćanja najranije 15. dan u mjesecu koji slijedi iza mjeseca na koji se račun odnosi. Smatrat će se da je Krajnji kupac izvršio plaćanje s danom kada je pružatelj platne usluge zaprimio od Krajnjeg kupca nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet. Mjesečne rate plaćene od strane Krajnjeg kupca u odnosnom obračunskom razdoblju bit će uključene u konačni obračun koji pokriva odnosno obračunsko razdoblje, a koji će također sadržavati utvrđenje iznosa, broja i dana dospijeca akontacijskih rata za naredno obračunsko razdoblje. Ukoliko krivnjom Krajnjeg kupca očitavanje mjernog uređaja ne može biti izvršeno, Opskrbljivač će izdati račun na temelju potrošnje električne energije utvrđene na način određen od strane ODS-a, a razlika će biti zaračunata pri sljedećem očitavanju/obračunu.

3. Ukoliko Krajnji kupac ne zaprimi račun u roku od 30 dana od isteka obračunskog razdoblja, Krajnji kupac je dužan o tome obavijestiti Opskrbljivača koji će mu izdati presliku računa bez naknade. Opskrbljivač je ovlašten koristiti preplaćeni iznos za potrošnju energije Krajnjeg kupca za umanjenje sljedeće akontacijske rate, osim ukoliko Krajnji kupac ne zatraži isplatu preplaćenog iznosa.

4. Opskrbljivač naplaćuje 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 (dalje u tekstu zajednički: „**Naknada**“) te ostale propisane naknade i nestandardne usluge na

temelju obračuna ODS-a.

5. Opskrbljivač se obvezuje Krajnjem kupcu izdavati jedinstveni račun, temeljem zaprimljenih podataka od strane ODS-a, sukladno ugovoru između Opskrbljivača i ODS-a

6. U slučaju da dođe do izmjene ili donošenja novih propisa kojima se regulira iznos ili obračun Naknade, Opskrbljivač će automatski naplaćivati Naknade sukladno izmjenama ili novim propisima, bez potrebe sklapanja dodatka Ugovora.

7. Opskrbljivač je dužan u jedinstvenom računu ili prilogu računa odvojeno iskazati stavke na ime Naknade i nestandardnih usluga.

8. Troškovi izdavanja jedinstvenog računa i troškovi naplate Naknade, ostalih propisanih naknada i nestandardnih usluga ne naplaćuju se.

9. Privremena obustava isporuke električne energije

1. Opskrbljivač je, sukladno primjenjivim propisima, ovlašten zatražiti od ODS-a da obustavi isporuku električne energije Krajnjem kupcu ukoliko Kupac ne izvršava obveze iz Ugovora čak ni nakon proteka roka od 8 dana od dostave Opskrbljivačeve pisane opomene o povredi ugovornih obveza. Krajnji kupac će nadoknaditi Opskrbljivaču sve troškove obustave i ponovne uspostave i pokušaja obustave isporuke električne energije sukladno OU.

2. U slučaju prestanka razloga, na temelju kojeg je Krajnjem kupcu privremeno obustavljena isporuka električne energije, Opskrbljivač je dužan ODS-u podnijeti zahtjev za ponovnu uspostavu isporuke električne energije u roku propisanom uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom.

3. 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 energetske regulatornoj agenciji. Hrvatska energetska regulatorna agencija dužna je bez odgode, najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka prigovora, obavijestiti Krajnjeg kupca u pisanom obliku o mjerama koje je poduzela povodom prigovora.

10. Raskid ugovora

1. Krajnji kupac ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora dostavom Opskrbljivaču

pisane nedvosmislene obavijesti o raskidu prije isteka navedenog roka. Krajnji kupac može ispuniti i poslati Opskrbljivaču Obrazac za jednostrani raskid Ugovora bez navođenja razloga (dalje u tekstu: "Obrazac") ili bilo koju drugu pisanu obavijest kojom nedvosmisleno izražava svoju volju da raskida Ugovor. Predmetni Obrazac je priložen Ugovoru i čini njegov sastavni dio te je objavljen na Web stranici Opskrbljivača.

2. Nakon isteka 14 dana od dana sklapanja Ugovora, svaka Ugovorna strana može u bilo kojem trenutku jednostrano pisanom obaviješću raskinuti Ugovor. Ukoliko Krajnji kupac podnese zahtjev za raskid Ugovora do 10. dana u mjesecu, Ugovor se raskida sa zadnjim danom u tom mjesecu. U slučaju da Krajnji kupac podnese zahtjev za raskid od 11. do zadnjeg dana u mjesecu, Ugovor se raskida sa zadnjim danom u mjesecu koji slijedi iza mjeseca u kojem je podnesen zahtjev za raskid Ugovora. Ukoliko Krajnji kupac raskine Ugovor bez pisanog zahtjeva za raskid Ugovora podnošenjem zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom s novim opskrbljivačem, Ugovor se raskida sa zadnjim danom u mjesecu u kojem je završen postupak promjene Opskrbljivača. U slučaju raskida Ugovora unutar inicijalnog razdoblja trajanja odabranog Proizvoda, Krajnji kupac je dužan vratiti sve Uštede koje je ostvario od datuma početka opskrbe do datuma raskida Ugovora, bez obveze plaćanja dodatne naknade za raskid Ugovora.

3. Svaka Ugovorna strana može pisanom obaviješću o raskidu Ugovora jednostrano raskinuti Ugovor u slučaju bitne povrede istog od strane druge Ugovorne strane, ukoliko takva povreda nije ispravljena u roku od 15 dana od dana dostave prethodne pisane obavijesti o povredi. Bitnom povredom Ugovora od strane Opskrbljivača posebice će se smatrati neosnovana obustava isporuke električne energije te nepridržavanje zakonskog roka za odgovor na prigovor Krajnjeg kupca. Bitnom povredom Ugovora od strane Krajnjeg kupca posebice će se smatrati nepodmirivanje novčanih obveza nastalih na osnovi Ugovora u roku dospijeca istih. U slučaju raskida Ugovora od strane Opskrbljivača zbog bitne povrede Ugovora počinjene od strane Krajnjeg kupca unutar inicijalnog razdoblja trajanja odabranog Proizvoda, Opskrbljivač ima pravo zatražiti vraćanje

Uštede koju je Krajnji kupac ostvario od početka ugovorne obveze do dana raskida Ugovora.

4. Uštedom iz stavaka 2. i 3. ovog članka smatra se zbroj razlika između cijene opskrbe električnom energijom definirane Cjenikom A Opskrbljivača koji se nalazi u prilogu Ugovora, a koji je objavljen na Web stranici Opskrbljivača i koji je na snazi u trenutku isporuke električne energije i cijene koja je obračunata od strane Opskrbljivača primjenom popusta definiranog u odabranom Proizvodu iz Ugovora.

5. Pisana obavijest o raskidu Ugovora iz ovog članka Ugovora mora sadržavati ime i prezime ili naziv Ugovorne strane, OIB, adresu, broj telefona ili adresu elektroničke pošte i vlastoručni potpis Ugovorne strane.

6. Ugovor s Opskrbljivačem se automatski raskida:

- Danom raskida ugovora Krajnjeg kupca s ODS-om za priključenje OMM-a Krajnjeg kupca na distribucijski sustav, odnosno ugovora o korištenju mreže,

- Ukoliko Opskrbljivač i Krajnji kupac sklope novi Ugovor vezano za isti OMM,

- U slučaju promjene vlasništva ili nekog drugog stvarnog prava građevine ili dijela građevine na kojoj je smješteno OMM, u kojem slučaju raskid nastupa na dan kada novi vlasnik ili nositelj nekog drugog stvarnog prava građevine ili dijela građevine sklopi novi ugovor o opskrbi s Opskrbljivačem za predmetno OMM te

- U slučaju smrti Krajnjeg kupca sukladno primjenjivim propisima.

11. Naknada štete

Odgovornost za štetu, utvrđivanje štete i obveze naknade štete koju jedna Ugovorna strana uzrokuje drugoj Ugovornoj strani kršenjem ugovornih obveza, utvrđivat će se sukladno odredbama obveznog prava. Za vrijeme trajanja Ugovora, Opskrbljivač se oslobađa odgovornosti za štetu koju Krajnji kupac pretrpi osim ako je nastala namjerom ili krajnjom nepažnjom Opskrbljivača. Za vrijeme trajanja više sile i drugih okolnosti na koje se nije moglo utjecati, Opskrbljivač se oslobađa svih preuzetih obveza.

12. Postupak prigovora i rješavanje sporova

1. Bilo koji prigovor koji Krajnji kupac ima vezano za Opskrbljivačevo izvrša-

vanje obveza iz Ugovora može biti dostavljen Opskrbljivaču poštom na adresu Opskrbljivača E.ON Energija d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb, e-mailom na e-mail adresu Opskrbljivača info@eon.hr, putem faksa na broj +385 1 6387 452. Prigovor mora sadržavati podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Krajnjeg kupca i Ugovora, opis osnova za prigovor te dokumentaciju ili druge dokaze kojima se prigovor potkrepljuje. Prigovor treba biti vlastoručno potpisan od strane Krajnjeg kupca, osim ukoliko je dostavljen putem e-maila. Ukoliko prigovor ne sadrži podatke koji omogućavaju Opskrbljivaču identifikaciju pod-nositelja, smatrat će se nepodobnim za postupanje.

2. Krajnji kupac može podnijeti prigovor na račun u roku od 20 dana od dana izdavanja računa.

3. Opskrbljivač će poslati pisanu odluku o prigovoru poštom ili e-mailom u najkraćem mogućem roku, ali najkasnije u roku od 15 dana od primitka urednog prigovora.

4. Opskrbljivač je dužan voditi i čuvati evidenciju o svim zaprimljenim prigovorima na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora Krajnjeg kupca. Podnošenje prigovora ili zahtjeva ne zadržava dospelost bilo koje novčane obveze Krajnjeg kupca prema Opskrbljivaču.

5. Bilo koje i sve sporove koji nastanu iz ovih Uvjeta i Ugovora ili s njim u vezi, Ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem. U slučaju da spor nije moguće riješiti mirnim putem, Ugovorne strane ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu. Za tumačenje Ugovora i ovih Uvjeta mjerodavno je hrvatsko pravo.

13. Dostava

1. Ugovorne strane dužne su obavještavati jedna drugu o bilo kakvim promjenama kontakt podataka u odnosu na one navedene u Ugovoru, u suprotnom, primjenjivi su kontakt podaci Ugovornih strana navedeni u Ugovoru.

2. Sva pismena poslana preporučenom pošiljkom smatrat će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani danom zaprimanja pismena.

3. Ukoliko dostava pismena nije uredno izvršena jer je Ugovorna strana odbila primiti pošiljku ili je bila nedostupna na adresi ili je obaviještena o pošiljci, ali je nije preuzela, sva pismena poslana preporučenom pošiljkom smatrat će

se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani trećeg dana od dana predaje preporučene pošiljke pružatelju poštanskih usluga.

4. Pismena poslana putem faks-a smatrat će se dostavljenima na dan kada je pošiljatelju stigla potvrda o uspješnoj isporuci pismena primatelju.

5. Pismena dostavljena e-mail-om, smatrat će se dostavljenima na dan kada je na e-mail adresu pošiljatelja stigla potvrda o uspješnoj isporuci na e-mail adresu primatelja, čak i ukoliko ih druga Ugovorna strana nije pročitala.

14. Izmjene i dopune Uvjeta i Ugovora

1. Opskrbljivač može jednostrano po vlastitoj diskreciji izmijeniti ove Uvjete. Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca o bilo kojoj takvoj izmjeni Uvjeta najkasnije 45 (četrdesetipet) dana prije stupanja na snagu objavom izmjene na Web stranici Opskrbljivača ili na poledini, u pravitku računa ili posebnim dopisom.

2. U slučaju da je izmjena Uvjeta nepovoljnija za Krajnjeg kupca, a Krajnji kupac ne želi prihvatiti takvu izmjenu, ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od 15 (petanest) dana od dana objave novih uvjeta Opskrbljivača na Web stranici Opskrbljivača.

3. Ukoliko Krajnji kupac u navedenom roku ne dostavi Opskrbljivaču pisanu obavijest o raskidu Ugovora, izmjena Uvjeta će se smatrati prihvaćenom od strane Krajnjeg kupca i postaje obvezujuća za Ugovorne strane.

4. O svakoj promjeni uvjeta Ugovora, osim u slučaju promjene dijela cijene koja se regulira, Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca objavom izmjene na Web stranici Opskrbljivača ili na poledini, u pravitku računa ili posebnim dopisom najkasnije u roku od 45 (četrdesetipet) dana prije početka primjene. U slučaju da je promjena Ugovora nepovoljnija za Krajnjeg kupca, Krajnji kupac ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade. Promjene se smatraju prihvaćenim od strane Krajnjeg kupca ukoliko Krajnji kupac u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostave obavijesti o promjeni ili od dana objave obavijesti na web stranici Opskrbljivača ne dostavi pisanu obavijest o neprihvatanju izmijenjenog Ugovora, a time i o raskidu Ugovora.

5. Ugovorne strane mogu eventualne izmjene i dopune Ugovora regulirati sklapanjem dodatka Ugovoru.

15. Ostale odredbe

1. Potpisivanjem Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je od Opskrbljivača primio Uvjete, da je upoznat s odredbama Uvjeta te da na iste u cijelosti pristaje.

2. Ukoliko bi pojedine odredbe Ugovora (uključujući i Uvjete) iz bilo kojeg razloga bile ili postale ništetne, pobojne ili na bilo koji drugi način nevaljane, to ne utječe na valjanost ostalih odredbi Ugovora niti na valjanost Ugovora u cijelosti. U takvom slučaju Ugovorne strane će se bez odgode dogovoriti o zamjeni nedopuštene ili inače nevaljane odredbe dopuštenom odredbom koja odgovara poslovnoj svrsi nedopuštene ili inače nevaljane odredbe.

3. Na sve što nije uređeno ovim Uvjetima, Ugovorom i odredbama važećih propisa koji reguliraju tržište električne energije primjenjuje se Zakon o obveznim odnosima i drugi pozitivni propisi RH koji reguliraju odgovarajuću materiju.

16. 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), Opskrbljivač obrađuje osobne podatke Krajnjeg 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 privatnosti, obrade, korištenja i zaštite osobnih podataka Krajnjeg kupca, kao i prava Krajnjeg kupca, dostupni su u dokumentu „Pravila zaštite osobnih podataka” E.ON Energija d.o.o., koji čini sastavni dio Ugovora i Uvjeta. Cjelovita Pravila zaštite osobnih podataka mogu se pregledati i na web stranici Opskrbljivača www.eon.hr

17. Završne odredbe

Danom stupanja na snagu ovih Uvjeta prestaju važiti Uvjeti Opskrbljivača za opskrbu električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstva od 15.12.2019. Ovi Uvjeti stupaju na snagu 01.03.2021.