

Na temelju članka 46. Zakona o tržištu električne energije (Narodne novine br. 22/13 i 102/15, 68/18), Uprava društva HEP ELEKTRA d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, OIB: 43965974818, dana 12.08. 2019. 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 (u daljnjem tekstu: Krajnji kupac).

(2) Ovim Uvjetima opskrbljivača uređuju se međusobni odnosi između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca, a u svezi:

- ugovaranja,
- modela isporuke i cijena električne energije,
- uvjeta i načina plaćanja isporučene električne energije,
- obustave isporuke električne energije,
- informiranja i
- načina rješavanja sporova.

(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 Krajnjim 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 Krajnjim 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 Krajnjem kupcu u ispunjavanju dospelih ugovornih obveza, radi sprječavanja privremene obustave isporuke električne energije,
- objaviti informacije o elementima računa,
- objaviti predložak ugovora o opskrbi za Krajnje kupce,

- obavijestiti Krajnje kupce o načinu podnošenja i rješavanja prigovora,
- pružati univerzalnu uslugu opskrbe svim Krajnjim kupcima koji imaju pravo na taj način opskrbe i izaberu ili koriste po automatizmu takvu opskrbu,
- 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 Krajnjih 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,
- obavijestiti Krajnje kupce o besplatnoj promjeni opskrbljivača te o mogućnosti i načinu promjene opskrbljivača,
- pružati Krajnjem kupcu informacije u postupku promjene opskrbljivača,
- 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,
- objaviti, putem svoje internetske stranice, izmjene i dopune Uvjeta opskrbljivača najmanje 30 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, Krajnji 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 električne energije, naknadu za korištenje mreže, nestandardne usluge operatora sustava te ostale naknade, sukladno posebnim propisima,
- 2) *Krajnji kupac* – 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) *Korištenje mreže* – usluga koju pruža operator sustava,
- 6) *Mjesečna novčana obveza kupca kategorije kućanstvo* – novčani iznos utvrđen na temelju predviđene mjesečne potrošnje električne energije Krajnjeg kupca,
- 7) *Obračunsko mjesto* – mjesto primopredaje električne energije na kojem se utvrđuje potrošnja električne energije,
- 8) *Obračun potrošnje električne energije* – obračun potrošnje električne energije i/ili naknade za korištenje mreže, koji uključuje i ostale naknade određene posebnim propisima,
- 9) *Operator sustava* - operator prijenosnog sustava i/ili operator distribucijskog sustava - energetski subjekt na čiju mrežu je priključeno postrojenje i instalacija Krajnjeg kupca,

10) *Redovno očitavanje* – očitavanje stanja brojila koje se provodi na kraju standardnog obračunskog razdoblja,

11) *Samoočitavanje* – očitavanje stanja brojila koje provodi Krajnji kupac i dostavlja operatoru distribucijskog sustava u svrhu obračuna potrošene električne energije.

Članak 4.

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

II. UGOVARANJE

Članak 5.

(1) Krajnji kupac može početi koristiti opskrbu električnom energijom koja se obavlja kao javna usluga:

- na zahtjev Krajnjeg kupca, temeljem odredbi ugovora o opskrbi,
- nakon provedene promjene opskrbljivača (samo kupci kategorije kućanstvo),
- automatizmom, a kao posljedicu gubitka opskrbljivača, sukladno važećim propisima.

(2) Ugovor o opskrbi za Krajnje kupce u okviru javne usluge prema ovim Uvjetima opskrbljivača zaključuje se na neodređeno vrijeme.

(3) Opskrbljivač je dužan uskladiti sadržaj ugovora o opskrbi za Krajnje kupce u okviru javne usluge s odredbama članka 62. Zakona o tržištu električne energije te s drugim važećim propisima.

(4) Opskrbljivač Krajnjih kupaca u okviru univerzalne usluge dužan je dostaviti Krajnjem kupcu koji ima pravo na taj način opskrbe i izabere ga ili koristi po automatizmu ugovor o opskrbi Krajnjeg kupca u okviru univerzalne usluge u pisanom obliku u roku od 30 dana od dana početka opskrbe.

(5) Ugovor o zajamčenoj opskrbi Krajnjeg kupca smatra se sklopljenim danom stjecanja uvjeta za korištenje prava na zajamčenu opskrbu. Opskrbljivač je dužan dostaviti Krajnjem kupcu ugovor o zajamčenoj opskrbi Krajnjeg kupca u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana početka zajamčene opskrbe.

(6) Krajnji kupac iz stavka 4. i 5. ovog članka, dužan je u daljnjem roku od 15 dana dostaviti Opskrbljivaču potpisani ugovor o opskrbi.

(7) U svim slučajevima iz stavka 1. ovog članka sklapa se ugovor o opskrbi.

(8) Ukoliko Krajnji kupac u propisanom roku ne vrati potpisani ugovor o opskrbi, Opskrbljivač zadržava pravo obavijestiti operatora sustava da opskrba Krajnjeg kupca završava s danom isteka obračunskog razdoblja.

(9) Obavijest iz stavka 8. operatoru sustava mora biti dostavljena najkasnije 15 dana prije isteka obračunskog razdoblja.

Članak 6.

(1) 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.

(2) Kupac kategorije poduzetništvo, koji ima pravo korištenja mreže temeljem podataka dostavljenih od operatora sustava o prelasku Krajnjeg kupca na zajamčenu opskrbu, ima pravo na sklapanje ugovora o opskrbi električnom energijom s Opskrbljivačem.

Članak 7.

- (1) Krajnji 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 8 dana, niti duži od 60 dana.
- (2) U slučaju neispunjavanja odredbi ugovora o opskrbi, a naročito odredbi vezanih uz plaćanje računa, Opskrbljivač ima pravo na jednostrani raskid ugovora o opskrbi, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 15 dana, niti duži od 60 dana.
- (3) Opskrbljivač je dužan prije raskida ugovora o opskrbi, dostaviti Krajnjem kupcu pisanu opomenu s dodatnim rokom za ispunjenje obveze.
- (4) 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.

III. MODEL ISPORUKE I CIJENA ELEKTRIČNE ENERGIJE

Članak 8.

Opskrba električnom energijom Krajnjih kupaca u okviru javne usluge opskrbe, prema ovim Uvjetima opskrbljivača obuhvaća:

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

Članak 9.

Ukoliko Opskrbljivač izdaje jedinstveni račun, opskrba električnom energijom Krajnjih kupaca u okviru javne usluge, prema ovim Uvjetima opskrbljivača, obuhvaća i obračun, ispostavu računa te naplatu naknada za korištenje mreže.

Članak 10.

- (1) Opskrbljivač pruža uslugu opskrbe prema propisanim tarifnim modelima koje čine kombinacije tarifnih elementa i tarifnih stavki (jedinične cijene).
- (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) Krajnji kupac može izabrati tarifni model koji pripada njegovoj kategoriji potrošnje, sukladno tehničkoj opremljenosti obračunskog mjernog mjesta i važećim propisima.

Članak 11.

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.

Članak 12.

- (1) Potrošnju električne energije u obračunskom razdoblju utvrđuje nadležni operator sustava.
- (2) Obračunsko razdoblje za kupce kategorije kućanstvo je mjesečno ili polugodišnje, a za kupce kategorije poduzetništvo je mjesečno.
- (3) Obračunsko razdoblje za pojedino obračunsko mjerno mjesto utvrđuje operator sustava, sukladno važećim propisima.
- (4) Kupac kategorije kućanstvo s polugodišnjim obračunskim razdobljem, ima pravo izabrati postupak samoočitavanja, a Opskrbljivač je obavezan ispostaviti račun za potrošenu električnu energiju

Krajnjem kupcu, temeljem obračunatih količina dostavljenih od strane operatora distribucijskog sustava.

(5) Za ostvarenje prava na samoočitavanje, kupac kategorije kućanstvo treba podnijeti zahtjev operatoru distribucijskog sustava.

(6) Kupac kategorije kućanstvo može ovlastiti Opskrbljivača da u njegovo ime podnese operatoru distribucijskog sustava zahtjev iz stavka 5. ovog članka.

Članak 13.

Izvanredni obračun provodi se temeljem obračunatih količina dostavljenih od strane operatora sustava.

Članak 14.

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

(2) Temeljem zahtjeva Krajnjeg kupca, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu ispostavljati račun putem elektroničke pošte.

(3) U slučaju iz stavka 2. ovog članka, Opskrbljivač ne ispostavlja kupcu kategorije kućanstvo pisani račun.

(4) Opskrbljivač može, umjesto ispostave računa putem elektroničke pošte, Krajnjem kupcu omogućiti elektronički pristup računu.

(5) Temeljem zahtjeva, Krajnji kupac ima pravo na promjenu načina ispostave računa.

(6) Krajnji kupac je dužan obavijestiti Opskrbljivača o promjeni adrese ispostave računa.

IV. UVJETI I NAČINI PLAĆANJA ISPORUČENE ELEKTRIČNE ENERGIJE

Članak 15.

(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) Datum dospijeca mjesečne novčane obveze može biti najranije 16. u mjesecu na koji se obveza odnosi.

Članak 16.

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

(2) Datum dospijeca računa može biti najranije 15 dana od dana izdavanja računa.

(3) Ako Krajnji 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.

(4) Ako Krajnji 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.

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

Članak 17.

- (1) Krajnji kupac može, putem zahtjeva, za dospelja potraživanja, zatražiti obročnu otplatu potraživanja.
- (2) Krajnji 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) Krajnji kupac kategorije kućanstvo ima pravo, jednom godišnje, temeljem pisanog zahtjeva, odgoditi plaćanje jednog računa za 30 dana.
- (5) Odgoda plaćanja iz stavka 4. ovog članka ne mijenja datum dospijeca računa sa stanovišta obračuna kamata.
- (6) Krajnji 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.

V. OBUSTAVA ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE

Članak 18.

- (1) Opskrbljivač može Krajnjem kupcu koji ne plati novčanu obvezu u roku dospijeca, ispostaviti opomenu u pisanom obliku, s dodatnim rokom za podmirenje dospelog potraživanja. Trošak slanja opomene za Krajnje kupce kategorije poduzetništvo snosi Krajnji kupac.
- (2) Ukoliko Krajnji kupac i nakon isteka roka iz stavka 1. ovog članka ne podmiri dospeljo potraživanje, Opskrbljivač može podnijeti operatoru sustava zahtjev za obustavu isporuke električne energije.
- (3) Opskrbljivač će zatražiti od operatora sustava ponovnu uspostavu isporuke električne energije, najkasnije u roku jednog dana od zaprimljene obavijesti i dokaza o podmiranju potraživanja iz stavka 1. ovog članka.
- (4) Zahtjev iz stavka 3. ovog članka, dostavljen radnim danom iza 12 sati, neradnim danom ili vikendom, smatra se zaprimljenim prvim slijedećim radnim danom.
- (5) Trošak privremene obustave isporuke električne energije i trošak ponovne uspostave isporuke električne energije kao i trošak otkazivanja zahtjeva za privremenom obustavom isporuke električne energije snosi Krajnji kupac.

Članak 19.

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

VI. INFORMIRANJE KUPCA

Članak 20.

- (1) Krajnji kupac može promijeniti opskrbljivača, sukladno važećim propisima, bez naknade Opskrbljivaču.
- (2) Opskrbljivač je dužan izdati završni račun u propisanim rokovima.

(3) Početkom primjene novog ugovora o opskrbi, prestaje važiti dotadašnji ugovor o opskrbi Krajnjeg kupca.

(4) Opskrbljivač će osmišljenim postupcima pružati Krajnjim kupcima savjete za štedljivu i gospodarski opravdanu uporabu električne energije s ciljem smanjenja novčanih obveza, uz istodobno zadovoljenje dostatnih potreba za električnom energijom.

(5) Krajnji kupci mogu osobno zatražiti informacije, podnijeti zahtjev, upit ili prigovor osobno u poslovnica Opkrbljivača te putem jedinstvenog kontakt centra Opkrbljivača.

Članak 21.

(1) Opkrbljivač je dužan javno objavljivati sadržaj Uvjeta opkrbljivača, ugovora o opskrbi krajnjih kupaca, modele isporuke te jedinične cijene električne energije.

(2) Opkrbljivač je dužan o svakoj promjeni dokumenata iz članka 1. unaprijed obavijestiti krajnje kupce, putem javne objave na svojim mrežnim stranicama.

(3) Krajnji kupac ima pravo tražiti, a Opkrbljivač je dužan dati informacije o potrošnji električne energije, troškovima te informacije o svim pravima koja se odnose na javnu uslugu opskrbe električnom energijom.

(4) Opkrbljivač je dužan koristiti podatke o Krajnjem kupcu te podatke o potrošnji Krajnjeg kupca samo za potrebe u okvirima djelatnosti opskrbe električnom energijom.

(5) Opkrbljivač Krajnjih kupaca u okviru univerzalne usluge dužan je obavijestiti Krajnje kupce o promjeni tarifnih stavki, i to najmanje 30 dana prije početka primjene, a obavijest Krajnjim kupcima mora sadržavati i informacije o njihovom pravu na raskid ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca u okviru univerzalne usluge.

(6) Opkrbljivač Krajnjih kupaca u okviru zajamčene opskrbe obavezan je primijeniti iznose tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu na temelju odluke i metodologije koju donosi Hrvatska energetska regulatorna agencija, u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje energetski sektor te ih na primjeren način javno objaviti i to najmanje 15 dana prije početka primjene. Obavijest Krajnjim kupcima mora sadržavati i obavijest o njihovom pravu na raskid ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca u okviru zajamčene opskrbe.

(7) Obavijesti iz stavka 4. i 5. ovog članka, Opkrbljivač je dužan objaviti putem medija i svoje internetske stranice.

(8) Opkrbljivač je dužan, bez odgađanja, izvijestiti Kupca kategorije poduzetništvo o uvjetima zajamčene opskrbe i iznosima tarifnih stavki za zajamčenu opskrbu te o pravu Krajnjeg kupca na slobodan izbor opkrbljivača.

(9) Opkrbljivač je dužan, Krajnjem kupcu čiji je ugovor o opskrbi raskinut, izdati konačni obračun, najkasnije šest tjedana nakon što je nastupila promjena opkrbljivača.

Članak 22.

(1) Ako tijekom važenja ugovora o opskrbi dođe do promjene vlasništva ili nekog drugog stvarnog prava na građevini ili dijelu građevine, na pojedinom obračunskom mjernom mjestu, novi Krajnji kupac je dužan najkasnije u roku 30 dana podnijeti zahtjev za sklapanje ugovora o opskrbi, uz predodnojenje vjerodostojne isprave o nastaloj promjeni.

(2) Novi Krajnji kupac iz stavka 1. ovog članka dužan je urediti odnose s operatorom sustava, posebice vezano uz razgraničenje potrošnje.

Članak 23.

- (1) Krajnji kupac može zatražiti da se njegov ugovor o opskrbi za određeno obračunsko mjerno mjesto, prenese trećoj osobi.
- (2) U slučaju iz stavka 1. ovog članka, Opskrbljivač može omogućiti prijenos ugovora o opskrbi.
- (3) Ako Krajnji kupac i primatelj ugovora pisanim putem raskinu ugovor o prijenosu ugovora iz stavka 1. ovog članka, dužni su najkasnije u roku od osam dana od dana raskida ugovora obavijestiti Opskrbljivača, pisanim putem.

VII. NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA

Članak 24.

- (1) Krajnji kupac ima pravo prigovora:
 - na ispostavljeni račun u roku 15 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) Krajnji 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.
- (4) Prigovor mora sadržavati sve podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Krajnjeg kupca te dokumentaciju i druge dokaze na kojima Krajnji 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 Krajnji 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 Krajnjem kupcu odgovor ili zatražiti dopunu zaprimljenog prigovora.
- (6) Ukoliko se prigovor odnosi na mjerne podatke, Opskrbljivač prigovor proslijeđuje operatoru sustava.
- (7) Nakon očitovanja operatora sustava, Opskrbljivač je dužan obavijestiti Krajnjeg kupca u daljnjem roku od 8 dana.

Članak 25.

- (1) 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.
- (2) Hrvatska energetska regulatorna agencija dužna je bez odgode, a najkasnije u roku 30 dana od dana primitka prigovora, obavijestiti Krajnjeg kupca u pisanom obliku o mjerama koje je poduzela povodom prigovora.

Članak 26.

- (1) Opskrbljivač i Krajnji kupac nastojat će sve sporove riješiti sporazumno.
- (2) U slučaju nemogućnosti sporazumnog rješenja spora, spor se rješava pred stvarno i mjesno nadležnim sudom i primjenom mjerodavnog hrvatskog prava.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 27.

- (1) Ovi Uvjeti opskrbljivača sastavni su dio ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca.
- (2) U slučaju da se odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača i ugovora o opskrbi međusobno razlikuju, primjenjuju se odredbe ugovora o opskrbi.
- (3) Sklapanjem ugovora o opskrbi, ugovorne strane se obvezuju da tijekom njegova važenja u cijelosti prihvaćaju odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača.
- (4) Opskrbljivač će Krajnjem kupcu, koji je do stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača primao račun suprotno odredbi članka 14. stavka 1. ovih Općih uvjeta, nastaviti s ispostavom računa na dosadašnju adresu, odnosno na dosadašnji način, do uspostave sustava ispostave računa putem elektroničke pošte.

Članak 28.

- (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 30 dana prije datuma primjene.

Članak 29.

- (5) Ovi Uvjeti opskrbljivača objavljeni su na internetskoj stranici Opskrbljivača dana 13.08.2019. godine, te stupaju na snagu dana 12.09.2019. godine.
- (6) Danom objave ovih Uvjeta opskrbljivača prestaju važiti Uvjeti opskrbljivača HEP ELEKTRA d.o.o. od 05.06.2017. godine.

Direktor HEP ELEKTRA d.o.o.
Predrag Bogičević