

Na temelju članka 46 Zakona o tržištu električne energije („Narodne novine“, broj 22/13, 95/15, 102/15, 68/18) i članka 9 Općih uvjeta za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom („Narodne novine“, broj 85/15), i-energija d.o.o. utvrdila je dana 23.08.2018.g. sljedeće

UVJETE OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA d.o.o. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Članak 1.

Predmet Uvjeta opskrbljivača i-energija d.o.o. za opskrbu električnom energijom

- (1) Ovim Uvjetima opskrbljivača i-energija d.o.o. za opskrbu električnom energijom (u daljnjem tekstu: „Uvjeti opskrbljivača“) uređuju se odnosi između i-energija d.o.o. iz Zagreba, Roberta Frangeša Mihanovića 9 (u daljnjem tekstu: „Opskrbljivač“ ili „Ugovorna strana“) kao energetskog subjekta ovlaštenog za obavljanje energetske djelatnosti opskrbe električnom energijom za koju djelatnost Opskrbljivač ima pribavljenu dozvolu sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj, te krajnjeg kupca (u daljnjem tekstu: „Krajnji kupac“ ili „Ugovorna strana“), a vezano za opskrbu električnom energijom Krajnjeg kupca putem distribucijskog sustava operatora distribucijskog sustava (u daljnjem tekstu: „ODS“).
- (2) U smislu ovih Uvjeta opskrbljivača, obveze Opskrbljivača obuhvaćaju: opskrbu električnom energijom na obračunskom mjernom mjestu Krajnjeg kupca opremljenom mjernim uređajem (u daljnjem tekstu: „OMM“), obradu obračunskih elemenata, obračun potrošnje električne energije, ispostavu računa i naplatu obračunate električne energije, kao i ostale usluge sukladno Ugovoru i važećim pravnim propisima Republike Hrvatske, dok se Krajnji kupac obvezuje platiti ugovorenu cijenu za isporuku električne energije sukladno Ugovoru.
- (3) Na temelju ovih Uvjeta opskrbljivača mogu se sklopiti dva tipa Ugovora o opskrbi krajnjeg kupca:
 - Ugovor, predmet kojega su OMM iz kategorije kućanstva izvan okvira univerzalne usluge (u daljnjem tekstu: „Ugovor za kućanstvo“ ili „Ugovor“)
 - Ugovor, predmet kojega su OMM iz kategorije poduzetništvo (u daljnjem tekstu: „Ugovor za poduzetništvo“ ili „Ugovor“).

Odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača primjenjuju se i na Ugovor za kućanstvo i na Ugovor za poduzetništvo, osim ako nije izričito navedeno da se određene odredbe Uvjeta opskrbljivača upotrebljavaju samo za pojedini tip Ugovora.

- (4) Na sve međusobne odnose između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca koji nisu uređeni ovim Uvjetima opskrbljivača primjenjivat će se svi važeći propisi Republike Hrvatske koji budu na snazi na dan sklapanja Ugovora odnosno nakon toga dana. Ovi Uvjeti opskrbljivača dostupni su na internetskoj stranici Opskrbljivača www.i-energija.com
Potpisivanjem Ugovora Krajnji kupac ujedno potvrđuje da je i prije sklapanja istog bio upoznat s Uvjetima opskrbljivača, s važećim Pravilima o promjeni opskrbljivača, važećim Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električne energije koje donosi Hrvatska energetska regulatorna agencija, te da pristaje na njihovu primjenu.

Članak 2.

Pojmovi i definicije

- (1) Opskrbljivač električnom energijom (Opskrbljivač): elektroenergetski subjekt koji obavlja elektroenergetsku djelatnost opskrbe električnom energijom.
- (2) Krajnji kupac: fizička /ili pravna osoba koja kupuje električnu energiju za vlastito korištenje
- (3) Ugovor o opskrbi električnom energijom Krajnjeg kupca (Ugovor): ugovor između Krajnjeg kupca i Opskrbljivača kojim se uređuje opskrba Krajnjeg kupca električnom energijom
- (4) Cjenik: lista usluga Opskrbljivača i pripadajućih cijena, koja je svakodobno dostupna Krajnjem kupcu na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama Opskrbljivača te čini sastavni dio Ugovora.
- (5) Privremeno ograničenje korištenja usluga: onemogućavanje Krajnjem kupcu korištenje određene usluge, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za privremenu obustavu sukladno važećim propisima, odnosno ovim Uvjetima opskrbljivača.
- (6) Obračunsko mjerno mjesto (OMM): mjesto u mreži na kojem se pomoću mjerila i ostale mjerne opreme obavlja mjerenje parametara električne energije radi obračuna, koje je u pravilu mjesto preuzimanja i/ili predaje električne energije.

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

- (7) Obračunsko razdoblje: vremensko razdoblje na koje se odnosi obračun tj. dostavljeni podaci od strane ODS-a vezano za utrošene električne energije i snage, a iznosi 30 +/- 3 dana
- (8) Standardno obračunsko razdoblje: vremensko razdoblje na koje se odnosi obračun stvarno utrošene električne energije i snage, prema odredbi ODS-a i iznosi 30 +/- 3 dana za Krajnje kupce kategorije poduzetništvo i 6 mjeseci +/-15 dana za Krajnje kupce kategorije kućanstva (primjenjivo za Krajnje kupce opremljene analognim brojiлом)
- (9) Obračunski podatak: podatak na osnovu kojeg se radi obračun potrošnje električne energije, zaprimljen od strane ODS-a.
- (10) Primjerena obavijest: obavijest na internetskoj stranici Opskrbljivača, obavijest na poledini računa za električnu energiju odnosno obavijest učinjena dostupnom Krajnjem kupcu na neki drugi odgovarajući način.
- (11) Operator mreže: energetski subjekt koji obavlja energetska djelatnost distribucije električne energije (u daljnjem tekstu: ODS) ili prijenosa električne energije (u daljnjem tekstu: OPS).
- (12) Internetska stranica Opskrbljivača: www.i-energija.com
- (13) Pisanim putem: upućivanje obavijesti poštanskom pošiljkom ili elektroničkom poštom.
- (14) Zahtjev: zahtjev za sklapanje Ugovora s Opskrbljivačem

Članak 3.

Dostava dokumentacije

- (1) Ugovorne strane će sve obavijesti i drugu komunikaciju iz Ugovora upućivati jedna drugoj pisanim putem na adrese naznačene u Ugovoru, osim kada je u Ugovoru ili ovim Uvjetima opskrbljivača naznačeno da se obavijest odnosno druga komunikacija dostavlja, e-mailom, odnosno putem korisničkog portala/internetske stranice Opskrbljivača. Smatra se da je obavijest ili bilo koja druga komunikacija, koja se dostavlja poštanskom pošiljkom, zaprimljena od druge Ugovorne strane protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu navedene obavijesti, odnosno druge komunikacije.
- (2) Ukoliko je obavijest upućena elektroničkom poštom, smatra se da je zaprimljena na dan kada je na e-mail adresu pošiljatelja stigla potvrda o uspješnoj isporuci elektroničke pošte na e-mail adresu primatelja naznačenu u Ugovoru, odnosno nije stigla obavijest o nemogućnosti isporuke iste.

Članak 4.

Ugovaranje

- (1) Krajnji kupac i Opskrbljivač sklapaju Ugovor na temelju kojeg Opskrbljivač opskrbljuje Krajnjeg kupca električnom energijom na OMM-u/ima navedenim u Ugovoru, a Krajnji kupac se obvezuje podmiriti Opskrbljivaču račun za utrošenu električnu energiju.
- (2) U svrhu pripreme sklapanja Ugovora, Krajnji kupac će dostaviti Opskrbljivaču, pozivom u Kontakt centar, pisanim putem ili putem obrasca na internetskoj stranici Opskrbljivača sve potrebne podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Ugovora u obliku u kojem Opskrbljivač to zatraži, uključujući:
 - ime i prezime, naziv, adresu/sjedište,
 - OIB,
 - broj poslovnog računa (za Krajnje kupce kategorije poduzetništvo),
 - kontakt telefon, e-mail adresu,
 - šifru djelatnosti (za Krajnje kupce kategorije poduzetništvo),
 - broj OMM-a i adresu/e na kojoj se nalazi OMM
- (3) Krajnji kupac se obvezuje bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana, dostaviti Opskrbljivaču pisanim putem, e-mailom ili putem internetske stranice Opskrbljivača sve promjene podataka i/ili dokumente iz stavka 2. ovog članka, a Opskrbljivač se obvezuje u roku od 15 dana dostaviti Krajnjem kupcu novi Ugovor odnosno Aneks postojećem Ugovoru. Ako Krajnji kupac ne obavijesti Opskrbljivača o navedenim promjenama iz stavka 2. ovog članka svi računi, obavijesti i druga dokumentacija poslana Krajnjem kupcu, smatrat će se pravilno obračunata, pravilno dostavljena i pravilno primijenjena, a Krajnji kupac će snositi svu eventualnu štetu koja nastane Opskrbljivaču.
- (4) Potpisivanjem Zahtjeva, Krajnji kupac prihvata Uvjete opskrbljivača utvrđene ovim Uvjetima opskrbljivača. Opskrbljivač će prilikom sklapanja Ugovora uručiti ove Uvjete opskrbljivača Krajnjem kupcu, odnosno uputiti ga da ove Uvjete opskrbljivača može preuzeti s internetskih stranica Opskrbljivača. Krajnji kupac svojim potpisom na Zahtjevu i potvrđuje da su mu Uvjete opskrbljivača uručeni. Opskrbljivač se obvezuje Zahtjev dostaviti ODS –u radi ishoda Potvrde o usklađenosti.

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

- (5) Ugovor između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca smatra se sklopljenim u trenutku slanja Potvrde o prihvaćanju zahtjeva za opskrbu električnom energijom od strane Opskrbljivača, a nakon dobivanja potvrde o usklađenosti od strane ODS-a.
- (6) Zahtjev prihvaćen od strane Opskrbljivača s ovim Uvjetima opskrbljivača i Cjenikom Opskrbljivača čini Ugovor u smislu ovih Uvjeta opskrbljivača.
- (7) Krajnji kupac je suglasan da Opskrbljivač može potpisati Ugovor uporabom skeniranog potpisa ili faksimila potpisa.
- (8) Krajnji kupac potpisivanjem Zahtjeva ovlašćuje Opskrbljivača za prikupljanje povijesnih podataka o potrošnji električne energije na lokaciji za koju traži promjenu opskrbljivača, zajedno s ostalim administrativnim podacima (ime, prezime, OIB, adresa, broj OMM), s ciljem podnošenja zahtjeva prema ODS-u za promjenu opskrbljivača električne energije.
- (9) Sve vrijeme važenja Ugovora Krajnji kupac ovlašćuje Opskrbljivača i izričito mu daje suglasnost za pristup bazi podataka (evidencija OMM-a) koju vodi ODS (ili od njegove strane ovlaštena osoba), a koja se odnosi na Krajnjeg kupca, odnosno na OMM koja su predmet Ugovora.
- (10) U slučaju da OMM (broj OMM-a) iz Zahtjeva ne odgovara OMM-u (broju OMM-a) koji se u službenim evidencijama ODS-a vodi pod imenom i prezimenom i OIB-om Krajnjeg kupca za adresu OMM-a koja je navedena u Zahtjevu, Ugovorne strane su suglasne da će se smatrati da je Ugovor sklopljen za onaj OMM (broj OMM-a) koji se u službenim evidencijama ODS-a vodi za adresu OMM-a koja je navedena u Zahtjevu. Ukoliko u Zahtjevu nije posebno navedena adresa OMM-a Ugovorne strane su suglasne da se smatra da je ugovor sklopljen za onaj OMM (broj OMM-a) koji se vodi pod imenom i prezimenom i OIB-om adrese prebivališta Krajnjeg kupca koja je navedena u Zahtjevu.
- (11) Ugovor će biti na snazi u pogledu predmetnog OMM-a, te je Krajnji kupac dužan platiti Opskrbljivaču ugovorenu naknadu za svu električnu energiju isporučenu Krajnjem kupcu za taj OMM-u, sve do trenutka zaprimanja obavijesti o odjavi Obračunskog mjernog mjesta od strane ODS-a.

Članak 5.

Odbijanje sklapanja ugovora

- (1) Opskrbljivač ima pravo odbiti sklopiti Ugovor u sljedećim slučajevima ako:
 - Zahtjev nije uredno ispunjen;
 - podnositelj zahtjeva ne pruži Opskrbljivaču dokaz o identitetu te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Ugovora sukladno ovim Uvjetima opskrbljivača;
 - je podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje;
 - postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
 - je protiv podnositelja zahtjev za sklapanje ugovora za poduzetništvo pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen ili ako, prema razumnoj procjeni Opskrbljivača, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja;
 - u trenutku podnošenja Zahtjeva podnositelj Zahtjeva za sklapanje ugovora za kućanstvo ili za poduzetništvo ima dospjela nepodmirena dugovanja prema Opskrbljivaču, a Krajnji kupac iz kategorije poduzetništvo ne pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje;
 - postoji osnovana sumnja da podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža Opskrbljivač ili ako omogućava trećoj osobi zluporabu tih usluga ili ako je podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zluporabu tih usluga od strane trećih osoba;

Članak 6.

Privola

- (1) Krajnji kupac pristaje da Opskrbljivač može, na način i u skladu s primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka, prikupljati, obrađivati i koristiti osobne podatke Krajnjeg kupca pribavljene u Ugovoru ili tijekom izvršavanja Ugovora u svrhe sklapanja i ispunjavanja o Ugovora, uključujući bez ograničenja u svrhu administracije obračuna i izdavanja računa, rješavanja prigovora, zaštite legitimnog interesa Opskrbljivača, odnosno u druge svrhe u skladu sa zakonom.
- (2) Krajnji kupac je upoznat i suglasan da Opskrbljivač može koristiti osobne podatke i/ili druge podatke pribavljene u Ugovoru ili tijekom ispunjenja Ugovora u svrhe interne obrade Opskrbljivača na način i u skladu s primjenjivim propisima, poglavito propisima o zaštiti osobnih podataka.
- (3) Krajnji kupac pristaje da se njegovi osobni podaci, uključujući kontakt podaci, mogu koristiti u svrhe promidžbe i prodaje proizvoda i usluga i-energije. Krajnji kupac je upoznat da može u bilo kojem trenutku povući ovu suglasnost da se njegovi osobni podaci koriste u promidžbene i prodajne svrhe.

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

- (4) Krajnji kupac je upoznat s pravom da pristupi svojim osobnim podacima u svakom trenutku kao i pravom na ispravak istih, te da svoje zahtjeve može uputiti službi za korisnike Opskrbljivača.

Članak 7.

Obveze Opskrbljivača vezano za opskrbu

- (1) Opskrbljivač se obvezuje isporučivati električnu energiju na OMM Krajnjeg kupca iz distribucijskog sustava ODS-a do OMM-a Krajnjeg kupca specificiranog u Ugovoru, osim u slučajevima nastanka više sile, prekida isporuke zbog ponašanja Krajnjeg kupca, zbog nastupa neovlaštene potrošnje, zbog prekida isporuke koji nisu u nadležnosti Opskrbljivača ili na iste ne može utjecati te u ostalim slučajevima određenim propisima koji uređuju energetske sektor.
- (2) Opskrbljivač ne snosi odgovornost za nedostupnost usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako ODS ne ispuni obveze sukladno Zakonu o tržištu električne energije, Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom ili nekim drugim važećim propisom.
- (3) Opskrbljivač će u okviru Ugovora za Krajnjeg kupca besplatno izvršiti postupak promjene opskrbljivača i arhiviranje podataka o mjernim vrijednostima (u elektronskom obliku) za razdoblje od najmanje godinu dana.
- (4) Opskrbljivač se obvezuje Krajnjem kupcu osigurati jedinstveno mjesto obavještanja na svojoj Internet stranici (www.i-energija.com) na kojoj će osim ovih Uvjeta opskrbljivača, obavijesti o trenutno važećim propisima, načinu rješavanja sporova, biti dostupne i informacije o:
- primjenjivim cijenama energije, tarifnim stavkama te o standardnim uvjetima opskrbljivača, s obzirom na pristup i korištenje usluge
 - promjeni cijena i uvjetima opskrbljivača sukladno važećim propisima i ovim Uvjetima opskrbljivača
 - informaciju o pravu Krajnjeg kupca na raskid ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca ukoliko ne prihvaća izmjenu uvjeta Ugovora ili promjenu dijela cijene koja se slobodno ugovara
 - mogućim različitim načinima plaćanja koji mogu odražavati troškove koje ima Opskrbljivač zbog različitih sustava plaćanja
 - besplatnoj promjeni opskrbljivača (o mogućnosti i načinu promjene opskrbljivača)
 - načinu podnošenja i rješavanja prigovora s uputama za primjenu jasnih, jednostavnih i ekonomičnih postupaka obrade prigovora, na način da rok rješavanje sporova bude unutar 3 mjeseca, uz nadoknadu u slučajevima kada to bude opravdano
 - zbirne informacije o podnesenim i riješenim sporovima
 - informacije o elementima računa, načinu plaćanja
 - točne obavijesti o stvarnoj potrošnji električne energije i troškovima, a u skladu s podacima i vremenskim razdobljima za koje Opskrbljivač dobiva od ODS-a podatke vezano za potrošnju Krajnjeg kupca. Opskrbljivač Krajnjem kupcu neće zaračunavati nikakav dodatni trošak za takve obavijesti, a sve kako bi Krajnji kupac mogao ostvariti što bolju troškovnu učinkovitost
 - popis ovlaštenih predstavnika za sklapanje Ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca
- (5) Opskrbljivač se obvezuje sukladno važećem propisu
- poduzimati nužne korake kako bi primjerak liste za potrošače energije koji sadrži praktične informacije u svezi s pravima potrošača energije bio dostupan Krajnjim kupcima, na način da bude objavljen na internetskoj stranici Opskrbljivača ili putem promocijskih materijala;
 - izraditi vlastiti program mjera kojima bi Krajnjim kupcima pružali pomoć u ispunjavanju dospjelih ugovornih obveza radi sprječavanja obustave opskrbe; podržavali opskrbu Krajnjim kupcima na mjestima koja su udaljena od urbanih središta; podržavali sustav poticanja proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora i kogeneracije; poticali energetske učinkovitosti (prijedlogom mjera poboljšanja energetske učinkovitosti u finalnoj potrošnji energije).
- (6) Opskrbljivač se obvezuje redovito obavještavati Krajnje kupce o pitanjima vezano za zaštitu okoliša, a koje su u skladu s zahtjevima Hrvatske energetske regulatorne agencije, a jednom godišnje osigurati da se u računu ili u prilogu računa te u promocijskim materijalima koji su dostupni Krajnjem kupcu navede:
- udio pojedinog izvora energije u izvorima koje je koristio za zadovoljavanje potreba Krajnjih kupaca
 - upućivanje na postojeće izvore informacija (npr. internetske stranice), gdje su javnosti dostupne informacije o utjecaju na okoliš, u smislu emisija stakleničkih plinova i zbrinjavanja radioaktivnog otpada kao posljedice proizvodnje električne energije iz svih goriva za cjelokupnu proizvodnju koju je Opskrbljivač koristio u prošloj godini
 - prava Krajnjih kupaca koja imaju u slučaju spora
- (7) Opskrbljivač se obvezuje poduzimati sve nužne korake u svrhu zaštite interesa svojih Krajnjih kupaca kao i da eventualni prigovori i izvansudske nagodbe budu na efikasan način riješeni. O svemu prethodno navedenom se sukladno propisima obvezuje izvjestiti jednom godišnje Hrvatsku energetske regulatornu agenciju.

Članak 8.

Obveze Opskrbljivača vezano za način prodaje usluge

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

- (1) Opskrbljivaču nije dopušten nepošten i/ili zavaravajući način prodaje, a odgovoran je za:
 - postupanje svojih zaposlenika i/ili prodajnih predstavnika koji nude opskrbu električnom energijom i sklapaju ugovore o opskrbi Krajnjeg kupca, izvan ili unutar poslovnih prostorija,
 - pružanje informacija Krajnjem kupcu u postupku promjene opskrbljivača pri čemu mu nije dopušteno posredno ili neposredno odgovaranje Krajnjih kupaca od promjene opskrbljivača te sprečavanje ili ometanje procedure promjene opskrbljivača.
- (2) Opskrbljivač ne smije u ponudama i/ili oglasima u kojima nudi opskrbu električnom energijom navoditi cijene drugih opskrbljivača, osim ako su javno objavljene.
- (3) Prilikom davanja ponuda o opskrbi električnom energijom, a prije sklapanja Ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca, Opskrbljivač i/ili njegov predstavnik osobito je dužan:
 - predočiti Krajnjem kupcu službenu iskaznicu, te na zahtjev Krajnjeg kupca omogućiti provjeru identiteta,
 - iznijeti osnovne informacije o Opskrbljivaču i njegovoj djelatnosti,
 - informirati Krajnjeg kupca o cijeni električne energije i mogućnostima njezine promjene u ugovorenom razdoblju,
 - pojasniti Krajnjem kupcu dinamiku, uvjete plaćanja i način plaćanja, informirati Krajnjeg kupca o roku na koji se sklapa ponuđeni Ugovor,
 - informirati Krajnjeg kupca o mogućnostima i posljedicama otkaza i raskida Ugovora,
 - upoznati Krajnjeg kupca s uvjetima pod kojima Opskrbljivač može zahtijevati privremenu obustavu isporuke električne energije od ODS-a,
 - postupati na način kojim se ponuđenim uvjetima prodaje ili cijenama ne narušava tržišno natjecanje i ravnopravan položaj krajnjih kupaca na tržištu električne energije,
 - upoznati Krajnjeg kupca s obvezom podmirjenja iznosa dospjele novčane obveze za električnu energiju i dospjele novčane obveze za naknadu za korištenje mreže, u slučaju odvojenih računa, kao i u slučaju jedinstvenog računa i
 - upoznati Krajnjeg kupca s obvezom podmirjenja ostalih naknada i davanja propisanih posebnim propisima.
- (4) Prilikom davanja ponuda o opskrbi električnom energijom i sklapanja Ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca Opskrbljivaču i/ili njegovom predstavniku osobito nije dopušteno:
 - lažno predstavljanje i neovlaštena uporaba tvrtke drugog energetskog subjekta,
 - sklapanje ugovora o opskrbi krajnjeg kupca koje nije utemeljeno na pravičnim i unaprijed poznatim uvjetima,
 - dovođenje Krajnjeg kupca u zabludu, s namjerom da ga se time navede na sklapanje ugovora,
 - lažno pozivanje na odobrenje nekog javnopravnog ili drugog tijela,
 - davanje netočnih informacija o podrijetlu električne energije, na koje se odnosi ponuda odnosno Ugovor,
 - korištenje uznemiravajućih i agresivnih postupaka ponude i Ugovora i
 - korištenje zavaravajućeg oglašavanja.

Članak 9.

Obveze Krajnjeg kupca

- (1) Krajnji kupac se obvezuje:
 - Preuzeti i koristiti električnu energiju samo u svrhu za koju je Ugovor sklopljen
 - Obavijestiti Opskrbljivača o bilo kojoj promjeni njegovih podataka navedenih u Ugovoru, najkasnije u roku od 15 (petnaest dana) od dana nastanka promjene
 - podmiriti svoje obveze u roku i pod uvjetima određenim u Ugovoru i ovim Uvjetima opskrbljivača
 - da neće ustupiti niti prenijeti svoja prava i obveze iz Ugovora, u cijelosti ili djelomično, bez prethodnog pisanog pristanka Opskrbljivača.
 - da u slučaju da prenese vlasničko pravo na građevini ili djelu građevine na novog vlasnika da će u roku od 30 dana od dana promjene vlasništva obavijestiti Opskrbljivača o nastaloj promjeni, te podnijeti zahtjev za raskid ugovora o opskrbi Krajnjeg kupca

Članak 10.

Kvaliteta usluge

Opskrbljivač je dužan je uspostaviti praćenje kvalitete usluga Krajnjim kupcima te analizu kvalitete usluga opskrbe. Opskrbljivač je odgovoran za pružanje kvalitete usluge u skladu s okvirima djelovanja opskrbljivača električnom energijom, te ni u kom slučaju nije odgovoran za kvalitetu usluge koja je definirana Zakonom o tržištu električne energije te je u nadležnosti ODS-a

Članak 11.

Ugovorna količina

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

- (1) Ugovorne strane u Ugovoru ugovaraju predviđenu godišnju količinu potrošnje (dalje u tekstu: Ugovorna količina).
- (2) Ako Krajnji kupac Opskrbljivaču prilikom sklapanja Ugovora ne dostavi podatke vezano za Ugovornu količinu potrošnje odnosno ako u Ugovoru Ugovorna količina nije navedena, Ugovorne su strane suglasne da Ugovornu količinu odredi Opskrbljivač prema raspoloživim podacima o ostvarenoj prethodnoj potrošnji električne energije na OMM-u koji je su predmet Ugovora, a na osnovu podataka o potrošnji u prethodnih 12 mjeseci, koje dobije od ODS-a.
- (3) Opskrbljivač obavještava Krajnjeg kupca o Ugovornoj količini pisanim putem. Pisana obavijest sastavni je dio Ugovora.

Članak 12.

Neovlaštena potrošnja električne energije

- (1) Pod neovlaštenim korištenjem električne energije, sukladno propisima, razumijevaju se slučajevi kada Krajnji kupac troši električnu energiju bez mjerne opreme ili mimo postojeće mjerne opreme ili kada je mjerna oprema onesposobljena za ispravan rad; kada Krajnji kupac troši električnu energiju na način da je neovlašteno utjecao na rad uređaja za upravljanje tarifama; kada Krajnji kupac troši električnu energiju preko brojila ili ostale mjerne opreme s kojih je skinuta ili oštećena plomba, osim ako je smještaj mjerne opreme takav da Krajnji kupac to nije mogao nadzirati ili spriječiti; kada Krajnji kupac na niskom naponu bez mjerenja snage utjecao na ograničavalo strujnog opterećenja koje je bilo plombirano ili na glavne osigurače koji su bili plombirani omogućujući time korištenje snage veće od priključne snage; kada Krajnji kupac troši električnu energiju preko brojila ili ostale mjerne opreme nakon privremene obustave električne energije
- (2) Ako Opskrbljivač ili nadležni ODS ustanove da je Krajnji kupac neovlašteno trošio električnu energiju, Krajnji kupac je dužan platiti naknadu za neovlaštenu potrošnju električne energije u roku od 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa, izračunatu po metodologiji određenoj Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom. U slučaju plaćanja troškova neovlaštene potrošnje ODS-u (Operatoru distribucijskog sustava)), Krajnji kupac nije oslobođen obveze plaćanja troškova odnosno štete Opskrbljivaču.

Članak 13.

Cijene električne energije i uvjeti plaćanja i tarifni modeli

- (1) Cijene usluga koje Opskrbljivač naplaćuje temeljem ovih Uvjeta opskrbljivača određene su važećim Cjenikom Opskrbljivača, zasebno za Krajnje kupce iz kategorije kućanstvo, te zasebno za Krajnje kupce iz kategorije poduzetništvo. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku Opskrbljivača. Opskrbljivač je ovlašten mijenjati Cjenik, te je obavezan objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s ovim Uvjetima opskrbljivača i važećim propisima.
- (2) Opskrbljivačev Cjenik važeći na dan potpisivanja Zahtjeva bit će predan Krajnjem kupcu kao prilog Zahtjeva, te će nakon sklapanja Ugovora činiti njegov sastavni dio.
- (3) Opskrbljivač po vlastitoj diskreciji u bilo kojem trenutku može izmijeniti Cjenik. Cjenik, uključujući i Specifikaciju Usluga Opskrbljivača, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Opskrbljivača kao i na službenoj internetskoj stranici Opskrbljivača: www.i-energija.com
- (4) Novi Cjenik stupa na snagu danom određenim od strane Opskrbljivača. O promjeni cijena Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Krajnjeg kupca najmanje 30 (trideset) dana prije stupanja na snagu promjene Cjenika. Krajnji kupac će o prethodnom najmanje 30 dana prije stupanja na snagu promjena cjenika biti obaviješten putem internetske stranice Opskrbljivača, te će obavijest o promjeni cijena dobiti i uz mjesečni račun ili će mu o tome biti dostavljena posebna obavijest. U slučaju izmjena cijena Opskrbljivača, koje su za Krajnjeg kupca nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene cijene, Krajnji kupac ima pravo raskinuti Ugovor bez vraćanja pogodnosti/popusta koju je dobio (iako je na vraćanje pogodnosti/popusta Krajnji kupac pristao u okviru Akcije ili posebne ponude Opskrbljivača sukladno članku 14 ovih Uvjeta opskrbljivača tj. kako bi ostvario pravo na određenu pogodnost koju mu je Opskrbljivač nudio npr. popust na cijene iz Cjenika i sl), u roku od 20 dana od dana stupanja na snagu izmjene Cjenika, o čemu će Opskrbljivač također obavijestiti Krajnjeg kupca pisanim putem. Krajnji kupac je dužan Opskrbljivaču dostaviti Zahtjev za raskid Ugovora u pisanom obliku, te u roku definiranom ovim Uvjetima opskrbljivača, a koji počinje teći od trenutka kada je Krajnji kupac zaprimio obavijest o promjeni cijena uz račun ili putem posebne obavijesti. Ako Opskrbljivač ne dobije pisanu izjavu o raskidu Ugovora u roku definiranom ovim Uvjetima opskrbljivača, smatra se da je Krajnji kupac suglasan s promjenom cijena.
- (5) U slučaju da novi Cjenik Opskrbljivača propisuje sniženje cijena ili daje povoljnije uvjete opskrbe, Krajnji kupac također može raskinuti Ugovor sukladno ovim Uvjetima opskrbljivača, ali mora vratiti pogodnost/popust koju je dobio ukoliko takva obveza postoji u Ugovoru i na nju je Krajnji kupac pristao u okviru posebne ponude ili akcije Opskrbljivača sukladno članku 14 ovih Uvjeta opskrbljivača Opskrbljivača tj. kako bi ostvario pravo na određenu pogodnost koju mu je Opskrbljivač nudio npr. popust na cijene iz cjenika)
- (6) Tarifni elementi i cijene električne energije ne uključuju: porez na dodanu vrijednost, naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije i kogeneracije i eventualno druge poreze, naknade, trošarine i davanja koja jesu ili naknadno postanu primjenjiva na isporuku električne energije, a koji će se obračunavati zasebno na računu za električnu energiju. Promjena predmetnih troškova, naknada i davanja ne znači promjenu cijene električne energije.

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

O promjeni cjenovnih stavki koje nisu sastavni dio cijene električne energije, Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca objavom na internetskoj stranici Opskrbljivača i/ili poledini (privitku) prvog sljedećeg računa po promjeni istih. Prilikom izdavanja računa, sve prethodno navedene stavke bit će Krajnjem kupcu obračunate po važećim zakonskim i podzakonskim odredbama te prikazane odvojeno. Isto tako, cijena električne energije ne sadrži troškove korištenja mreže, koje Krajnjem kupcu na temelju ugovora o korištenju mreže zaračunava ODS uz uvažavanje tarifnih stavki za korištenje mreže, koje donosi nadležna državna institucija i objavljuje ih u "Narodnim novinama".

- (7) Sukladno navedenom u prethodnom stavku Opskrbljivač će svim svojim Krajnjim kupcima obračunati, ispostaviti račun i naplatiti naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora i kogeneracije čija se proizvodnja potiče, a prema sklopljenim ugovorima može obračunati, ispostaviti račun i naplatiti: dio cijene koja se slobodno ugovara, dio cijene koja se regulira, nakade i ostala davanja propisana posebnim propisima.
- (8) Ako Opskrbljivač promjeni cijene električne energije, ODS nije dužan očitati električno brojilo. Nove cijene električne energije obračunavaju se prilikom sljedećeg izdavanja računa. Previše ili premalo obračunate količine električne energije kod obračuna vrednuju se prema cijenama električne energije važećima na dan obračuna, a postupa se na sljedeći način:
 - Krajnji kupac može dostaviti očitavanje brojila ODS-u, na temelju kojeg se obračunava isporučena električna energija po novim cijenama električne energije.
 - Za Krajnje kupce koji ODS-u ne dostave očitavanje brojila, Opskrbljivač će procijeniti količinu isporučene električne energije interpolacijom koju određuje ODS razmjerno broju dana važenja pojedine cijene električne energije između dva očitavanja na početku i na kraju obračunskog razdoblja, na temelju koje se obračunava isporučena električna energija.
- (9) Cijene električne energije u Cjeniku određene su u ovisnosti od tarifnog modela u koji Krajnjeg kupca razvrstava ODS. Ugovorne su strane suglasne da su za razvrstavanje OMM-a Krajnjeg kupca u tarifni model mjerodavni isključivo podaci dobiveni od strane nadležnog ODS-a i zamjenjuju potencijalno drugačije podatke zapisane u Ugovoru prilikom sklapanja istog.
- (10) Krajnji kupac može promijeniti tarifni model za OMM sukladno pravilima i postupcima ODS-a. Promjenu tarifnog modela za pojedini OMM Opskrbljivač priznaje ako ju odobri nadležni ODS. Do promjene tarifnog modela za OMM, isporučene i potrošene količine električne energije obračunavaju se prema cijenama električne energije za traženi tarifni model definiran u Ugovoru.
- (11) Ugovorne strane suglasne su da promjena trajanja pojedine dnevne tarifne stavke (VT i NT) ne predstavlja takvu promjenu okolnosti da Ugovorne strane moraju izmijeniti Ugovor. Navedena promjena važi danom stupanja takve promjene na snagu.
- (12) Cijene električne energije određene su za dnevne tarifne stavke (VT, NT i JT), i izražene su u kn/kWh.
- (13) Sukladno Tarifnom sustavu za distribuciju električne energije, bez visine tarifnih stavki, važećem u trenutku donošenja ovih Uvjeta opskrbljivača, po višim dnevnim tarifnim stavkama (VT) obračunava se električna energija isporučena svakim danom u vremenu od 7.00 do 21.00 sat u razdoblju kada se koristi zimsko računanje vremena, a u vremenu od 8.00 do 22.00 sata u razdoblju kada se koristi ljetno računanje vremena. U ostalom vremenu isporučena električna energija obračunava se po nižoj dnevnoj tarifnoj stavci (NT). Jedinstvena dnevna tarifna stavka (JT) obračunava se za OMM koje je opremljeno brojilom s jedno-tarifnim mjerenjem odnosno za OMM koje je opremljeno više-tarifnim brojilom bez mjerenja snage za koje je Krajnji kupac kod ODS-a odabrao jedno-tarifno obračunavanje troškova korištenja mreže; (JT) traje svaki dan između 00.00 i 24.00 sata.
- (14) Za provođenje Ugovora kod određivanja stvarno preuzete električne energije uvažavaju se mjerni podaci po dnevnim tarifnim stavkama, dostavljeni od ODS-a, koji je nadležan za njihovu točnost.

Članak 14.

Akcije i posebne ponude

- (1) Opskrbljivač može provoditi određene aktivnosti za unapređenje prodaje električne energije koje mogu obuhvaćati različite popuste i druge pogodnosti za Krajnje kupce. U sklopu pojedine akcije ili posebne ponude Opskrbljivač može u određenom razdoblju osigurati Krajnjem kupcu npr. nepromjenljive cijene električne energije, popust na cijene električne energije iz Cjenika Opskrbljivača, pod uvjetom da Krajnji kupac pristupi takvoj Akciji ili prihvati posebnu ponudu, na način i u skladu sa sadržajem i uvjetima Akcije odnosno posebne ponude. Sadržaj i uvjeti Akcije i posebnih ponuda biti će objavljeni na internetskoj stranici Opskrbljivača ili dostavljeni direktno Krajnjem kupcu. U slučaju valjanog pristupa Krajnjem kupca takvoj Akciji ili prihvatom posebne ponude, Opskrbljivač će u skladu i pod uvjetima Akcije ili posebne ponude Krajnjem kupcu za cijelo razdoblje trajanja Akcije osigurati određenu pogodnost definiranu tom Akcijom ili pružati uslugu u skladu s posebnom ponudom.
- (2) Opskrbljivač i Krajnji Kupac se obvezuju da će sadržaj i uvjeti Akcije ili posebne ponude biti sastavni dio Ugovora s Krajnjem kupcem ili ukoliko se Krajnji kupac odluči na neku od Akcija ili posebnu ponudu nakon sklapanja Ugovora s Opskrbljivačem, da će biti sastavni dio Dodatka Ugovora.

Članak 15.

Obračun i naplata potraživanja

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

- (1) Opskrbljivač će Krajnjem kupcu izdati račune za potrošenu električnu energiju na temelju Obračunskih podataka dostavljenih od strane ODS-a za Obračunsko razdoblje navedeno u računu. Račun se izdaje na temelju Obračunskih podataka za OMM sukladno ugovorenim tarifnim modelima. Krajnjem kupcu se izdani računi dostavljaju na e-mail adresu ili poštansku adresu koju je Krajnji kupac naveo u svojim podacima u Zahtjevu. Opskrbljivač se obvezuje izdati pregledan i razumljiv račun.
- (2) Opskrbljivač Krajnjem kupcu mjesečno ispostavlja račun na temelju mjesečnih podataka koje Opskrbljivaču dostavlja ODS-u, a prema Cjeniku Opskrbljivača. Opskrbljivač ispostavlja Krajnjem kupcu mjesečni račun u pravilu do 15. (petnaestog) radnog dana nakon isteka pojedinog mjesečnog razdoblja. U slučaju da ODS do 10. (desetog) dana tekućeg mjeseca ne dostavi obračunske podatke za prošli mjesec, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu račun ispostaviti na temelju prosječnih mjesečnih količina, određenih na temelju 12-mjesečne potrošnje, što se vidi iz podataka o povijesnoj potrošnji Krajnjeg kupca dobivenih od strane ODS-a na dan odobrenja promjene Opskrbljivača. Nakon primitka obračunskih podataka od ODS-a za Standardno obračunsko razdoblje, Opskrbljivač će obračunati stvarno potrošene količine električne energije uz uvažavanje obračunskih podataka dobivenih od ODS-a i cijena električne energije za OMM koji su predmet Ugovora, važećih na dan izrade obračuna. Tako obrađen obračun bit će vidljiv u Obračunskom privitku koji će biti dostavljen Krajnjem kupcu uz račun. Moguće pozitivne ili negativne razlike koje proizlaze iz Obračunskog privitka/obračuna (to jest iz obračuna stvarno potrošene električne energije) Opskrbljivač će beskatnatno uvažiti kod ispostavljanja računa u mjesecu kad je obračun pripremljen. Obračunski privitak sastavni je dio navedenog računa. Obračunsko razdoblje za Krajnje kupce iz kategorije poduzetništvo, sukladno propisima, određuje ODS. Očitavanje brojila električne energije za registraciju potrošnje električne energije u nadležnosti je ODS-a te moguća dodatna očitavanja od strane ODS-a unutar obračunskog razdoblja Krajnji kupac mora uređivati neposredno s ODS-om. Krajnji kupac može dostaviti ODS-u očitavanje svojeg brojila samo ako mu ODS, sukladno uslugama koje nudi, omogućiti očitavanje i dostavu brojila. Sukladno zakonskim odredbama, ODS zadržava pravo validacije dostavljenih očitavanja brojila, pa će Opskrbljivač kod izrade obračuna isporučene električne energije uvažavati podatke ODS-a.
- (3) U slučaju da je račun izdan izvan redovnog ciklusa očitavanja i obračuna, Opskrbljivač će izdati račun na temelju stvarne potrošnje električne energije utvrđene od strane ODS-a. 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.
- (4) Račun Opskrbljivača sadrži, između ostalog, ostvarenu potrošnju, naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora, te sve ostale naknade i poreze obračunate u skladu s važećim propisima. Krajnjem kupcu će biti ponuđena mogućnost dobivanja računa u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima.
- (5) Ako Ugovorom nije drugačije određeno, plaćanje računa dospijeva na dan naveden na računu.
- (6) Ukoliko Krajnji kupac plati račun putem pružatelja platne usluge smatrat će se namirenim s danom kada je pružatelj platne usluge primio od Krajnjeg kupca nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona koji uređuje platni promet. Ako Krajnji kupac zakasni s plaćanjem, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu zaračunati zakonske zatezne kamate, ali samo vezano za obračunski račun.
- (7) Ako Krajnji kupac ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Opskrbljivač će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Krajnjem kupcu može biti ponuđena mogućnost dobivanja Opomene u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Opomena Opskrbljivača sadrži upozorenje da će Opskrbljivač podnijeti zahtjev ODS-u da privremeno isključi priključak sa mrežnog sustava, ako u roku od 15 dana od dana dostavljanja Opomene, Krajnji kupac u potpunosti ne podmiri dug iz Opomene.
- (8) Prilikom sklapanja Ugovora za poduzetništvo (ugovora s Krajnjim kupcem iz kategorije poduzetništvo) Opskrbljivač ima pravo od Krajnjeg kupca iz kategorije poduzetništvo tražiti dostavu jednog od instrumenata osiguranja naplate tražbine kojeg će imati pravo aktivirati u trenutku kada Krajnji kupac ne bude platio dvije uzastopne novčane obveze. U slučaju da Opskrbljivač od Krajnjeg kupca iz kategorije poduzetništvo nije prilikom sklapanja ugovora tražio dostavu instrumenta osiguranja plaćanja i Krajnji kupac iz kategorije poduzetništvo nije platio dvije uzastopne dospjele novčane obveze ili bilo koje tri dospjele novčane obveze tijekom šest mjeseci, Opskrbljivač ima pravo uvjetovati nastavak ugovornog odnosa, traženjem dostave instrumenta osiguranja plaćanja od strane Krajnjeg kupca iz kategorije poduzetništvo ili tražiti od Krajnjeg kupca iz kategorije poduzetništvo plaćanje jedne mjesečne novčane obveze unaprijed. U slučaju da Krajnji kupac iz kategorije poduzetništvo ne dostavi instrument osiguranja plaćanja Opskrbljivač ima pravo raskinuti Ugovor s Krajnjim kupcem. iz kategorije poduzetništvo.
- (9) Opskrbljivač je ovlašten ustupiti tražbine koja ima prema Krajnjem kupcu trećim osobama, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu Krajnji kupac ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupa tražbine.
 - (10) U slučaju prigovora na račun, Krajnji kupac je dužan podmiriti nesporni dio računa u ugovorenom roku, a za sporni dio podnijeti prigovor Opskrbljivaču pisanim putem i to poštanskom pošiljkom na adresu i-energija d.o.o., Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb ili elektroničkom poštom na adresu e-pošte Opskrbljivača prigovori@i-energija.com najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka računa. U protivnom smatra se da nema primjedbi na račun.

Članak 16.

Ograničenje, prekid i obustava distribucije električne energije

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

- (1) Ako Krajnji kupac ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni, Opskrbljivač ima pravo podnijeti zahtjev ODS-u za privremenu obustavu isporuke električne energije i ograničiti korištenje usluga.
- (2) Krajnji kupac je upoznat i suglasan da u slučajevima predviđenim primjenjivim propisima, ODS može na Zahtjev Opskrbljivača obustaviti isporuku električne energije Krajnjem kupcu koji ne ispunjava obveze iz Ugovora i to ako čak niti nakon proteka roka za naknadno ispunjenje koji iznosi 30 dana od dostave Krajnjem kupcu Opskrbljivačeve pisane obavijesti u kojoj se Krajnji kupac poziva da podmiri dospjele obveze u roku od 15 dana.
- (3) Opskrbljivač će zatražiti od ODS-a ponovnu uspostavu isporuku električne energije roku od 24 sata od trenutka u kojem je Krajnji kupac izvršio sve svoje obveze iz Ugovora. Krajnji kupac će nadoknaditi Opskrbljivaču sve troškove takve obustave i ponovne uspostave isporuke električne energije. Ako Krajnji kupac ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremene obustave isporuke električne energije, odnosno ograničenja korištenja usluge, a nije podnio prigovor ni nakon proteka 15 dana od dostave Opomene, Opskrbljivač ima pravo raskinuti Ugovor sukladno članku 19 ovih Uvjeta opskrbljivača.
- (4) U slučajevima navedenim u stavcima 2. ovog članka, Opskrbljivač neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Krajnjem kupcu zbog privremene obustave isporuke električne energije, odnosno ograničenja korištenja usluga. Krajnji kupac se obvezuje nadoknaditi Opskrbljivaču sve troškove obustave i ponovne uspostave opskrbe električnom energijom temeljem ovog članka.
- (5) Krajnji kupac kojem je obustavljena isporuka električne energije može, radi zaštite svojih prava, sve dok obustava isporuke električne energije traje, podnijeti prigovor na rad opskrbljivača Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji.
- (6) Hrvatska regulatorna agencija dužna je bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka prigovora, obavijestiti Krajnjeg kupca u pisanom obliku o mjerama koje je poduzela povod prigovora.

Članak 17.

Viša sila

- (1) Kao viša sila za Opskrbljivača i Krajnjeg kupca smatraju se svi događaji i okolnosti koji, da su i mogli biti predviđeni, ne bi mogli biti spriječeni i na koje se ne može utjecati, umanjiti ih, otkloniti ih ili ukinuti njihovo djelovanje. To su osobito: elementarne nepogode (potres, poplava, udar munje, oluja, suša, djelovanje leda i drugo), epidemije, eksplozije koje nisu posljedica nepravilnog i nepažljivog rukovanja i koje se nisu mogle predvidjeti a nisu posljedica dotrajlosti materijala i opreme, rat, pobuna ili sabotaža, kibernetički/internetski napad te odluke Vlade Republike Hrvatske iz članka 26. Zakona o energiji. Kao viša sila smatraju se i razlozi navedeni u drugim zakonima i drugim propisima koji reguliraju tržište električne energije. Opskrbljivač nije odgovoran za obveze ODS-a koje su utvrđene u važećem zakonodavstvu u smislu odredbi ove točke. Isto tako, Opskrbljivač nije odgovoran ako ne može ispuniti svoje obveze zbog razloga koji su na strani ODS-a odnosno zbog nepoštivanja obveza koje ima ODS.
- (2) Nastupanje više sile oslobađa Opskrbljivača i Krajnjeg kupca izvršavanja obveza iz Ugovora za vrijeme trajanja više sile, a isto tako oslobađa ih i od obveza plaćanja odšteta i ugovornih kazni zbog neispunjavanja ugovornih obveza za vrijeme trajanja više sile. Ugovorna strana ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica djelovanja više sile ili uzroka na čiji nastanak i djelovanje nije mogla utjecati. Ugovorna strana koja se poziva na višu silu obvezna je o nastupanju više sile i njenom prestanku odmah, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana na vjerodostojan način obavijestiti drugu Ugovornu stranu. U suprotnom, odgovara za svu štetu proizišlu iz toga.

Članak 18.

Trajanje Ugovora

- (1) Ugovor za kućanstvo sklapa se na neodređeno vrijeme i to počevši od prvog dana isporuke električne energije po Ugovoru. Opskrba počinje danom kada je ODS registrirao Opskrbljivača kao isporučioaca električne energije za OMM koja su predmet Ugovora.
- (2) Svaka Ugovorna strana može otkazati Ugovor putem pisane obavijesti upućene drugoj Ugovornoj strani uz otkazni rok od 15 dana. U tu svrhu Krajnji kupac će na zahtjev pružiti Opskrbljivaču sve informacije i dokumente koje bi Opskrbljivač mogao smatrati potrebnim za prestanak Ugovora.
- (3) Pravne posljedice otkaza Ugovora temeljem prethodnog članka nastupaju 15-tog dana od kojeg je jedna Ugovorna strana zaprimila obavijest o otkazu druge Ugovorne strane. Opskrbljivač se obvezuje u što kraćem roku obavijestiti ODS o činjenici da je Krajnji kupac otkazao Ugovor. Ugovor prestaje važiti od trenutka kada ODS provede postupak odjave Krajnjeg kupca i/ili prebaci Krajnjeg kupca na drugog opskrbljivača.
- (4) Ugovor za poduzetništvo sklapa se na određeno vrijeme na razdoblje regulirano u Ugovoru i to počevši od prvog dana isporuke električne energije po Ugovoru. Ugovor za poduzetništvo se produžava na daljnji rok od 12 mjeseci, ukoliko nijedna strana pisanim putem najmanje 30 dana prije isteka roka trajanja ne obavijesti drugu stranu da ne želi produžiti Ugovor. U tom slučaju produljenje za narednih 12 mjeseci nastupa neograničeni broj puta, sve do obavijesti jedne od Ugovornih strana da ne želi produžetak Ugovora za poduzetništvo za naredno razdoblje, najmanje 30 dana prije isteka roka.
- (5) Opskrbljivač se obvezuje 45 (četrdesetpet) dana prije isteka svakog ugovorenog roka iz stavka 4. ovog članka pisanim putem obavijestiti Krajnjeg kupca iz kategorije poduzetništvo o prestanku Ugovora, te ga upozoriti da će se, ukoliko Krajnji kupac iz kategorije poduzetništvo ne dostavi

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

obavijest iz stavka 4. ovog članka, smatrati da je Ugovor za poduzetništvo sklopljen na daljnje razdoblje od 12 mjeseci sukladno stavku 4 ovog članka.

- (6) Ako je Ugovor između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca sklopljen u okviru posebne ponude Opskrbljivača koja obuhvaća npr. neku vrstu popusta na uslugu, a Krajnji kupac jednostrano raskine Ugovor ili krivnjom Krajnjeg kupca dođe do raskida prije isteka razdoblja obveznog trajanja Ugovora ili nekog roka definiranog u Ugovoru, Krajnji kupac će biti dužan platiti naknadu u visini popusta na uslugu koje je ostvario od početka primjene Ugovora do nastupa raskida Ugovora. Opskrbljivač će pisanim putem obavijestiti Krajnjeg kupca o iznosu koji je Krajnji kupac dužan naknaditi Opskrbljivaču sukladno ovom stavku, a plaćanje navedenog iznosa će dospjeti u roku od 15 dana od primitka predmetne obavijesti od strane Krajnjeg kupca.
- (7) Svi Ugovori za poduzetništvo koji su do stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača sklopljeni na neodređeno vrijeme, sukladno Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbe električnom energijom koje je donijela Hrvatska energetska regulatorna agencija postaju ugovori sklopljeni na određeno vrijeme s rokom trajanja od 12 mjeseci od dana stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača, s time da će se na njihovo daljnje trajanje nakon toga roka primjenjivati odredbe članka 18 ovih Uvjeta opskrbljivača.
- (8) Iznimno, ako je Krajnji kupac iz kategorije poduzetništvo do stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača sklopio Ugovor za poduzetništvo na neodređeno vrijeme s obveznim trajanjem Ugovora, a obvezno trajanje ugovora ističe nakon 01.04.2017.g., smatrat će se da su ti Ugovori sklopljeni na određeno vrijeme do dana isteka obveznog trajanja Ugovora.
- (9) Na sve Ugovore za poduzetništvo koji su do stupanja na snagu ovih Uvjeta opskrbljivača sklopljeni s određenim obveznim trajanjem ugovora sukladno Ponudi Opskrbljivača koja je bila važeća u trenutku sklapanja toga Ugovora, a obvezno trajanje ističe prije 01.04.2017. g., od dana isteka obveznog trajanja na taj Ugovor za poduzetništvo nastavit će se primjenjivati Cjenik za poduzetništvo sa cijenama bez popusta i to za cijelo vrijeme trajanja Ugovora sukladno članku 18 stavak 4. ovih Uvjeta opskrbljivača.

Članak 19.

Raskid Ugovora

- (1) Opskrbljivač i Krajnji kupac suglasni su da u slučaju kršenja Ugovora mogu raskinuti Ugovor putem pisane obavijesti o raskidu upućene drugoj Ugovornoj strani pošiljkom uz naknadni rok za ispunjenje od 30 (trideset) dana od dana primitka pisane obavijesti o raskidu Ugovora.
- (2) Smatra se da je obavijest o raskidu Ugovora zaprimljena od druge Ugovorne strane protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu obavijesti o raskidu Ugovor prestaje važiti od trenutka kada ODS provede postupak odjave.
- (3) Krajnji kupac ima pravo na jednostrani raskid Ugovora:
 - U svakom trenutku radi promjene opskrbljivača, sukladno važećim propisima
 - u slučaju izmjena i dopuna Cjenika i ovih Uvjeta opskrbljivača sukladno članku 13. i 20. ovih Uvjeta opskrbljivača. U tim slučajevima Krajnjem kupcu rok od 20 dana u kojem ima pravo tražiti raskid Ugovora počinje teći od dana kada je zaprimio pisanu obavijest iz stavka 1 članka 13 i 20. ovih Uvjeta opskrbljivača.
- (4) Opskrbljivač će smatrati kršenje Ugovora osobito:
 - ako je Krajnjem kupcu temeljem članka 16. ovih Uvjeta opskrbljivača privremeno obustavljena isporuka električne energije ili ograničeno korištenje usluga, a Krajnji kupac ne plati Opskrbljivaču iznos koji je dužan u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Opskrbljivača ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja u slučaju ispunjenja uvjeta iz članka 15 stavka 8 ovih Uvjeta opskrbljivača;
 - ako su podaci koje je Krajnji kupac naveo prilikom sklapanja Ugovora ili bilo koji drugi podaci, uvjerenja i izjave koje je Krajnji kupac dostavio Opskrbljivaču u svezi s Ugovorom neistiniti ili neispravni odnosno nepotpuni ili dovode u zabludu u bilo kojem bitnom dijelu; u tim okolnostima Opskrbljivač može otkazati Ugovor bez otkaznog roka.
- (5) Ugovor se automatski raskida:
 - u slučaju otvaranja stečajnog postupka, postupka prisilne nagodbe ili postupka likvidacije nad Krajnjem kupcem iz kategorije poduzetništvo;
 - ako Krajnji kupac raskine ugovor s ODS-om vezano za priključenje OMM-a Krajnjeg kupca na distribucijski sustav;
 - ako Opskrbljivač i Krajnji kupac sklope novi Ugovor vezano za isti OMM
 - u slučaju smrti Krajnjeg kupca.
- (6) Krajnji kupac mora u svim slučajevima raskida Ugovora Opskrbljivaču podmiriti sve do tada nepodmirene dospjele novčane obveze sukladno ovim Uvjetima opskrbljivača i važećim propisima.
- (7) Opskrbljivač će Krajnjem kupcu u slučaju raskida Ugovora izdati konačni obračun najkasnije šest tjedana nakon što nastupi promjena opskrbljivača.
- (8) U slučaju da je Ugovor s Krajnjim kupcem sklopljen izvan poslovnih prostorija Opskrbljivača ili putem sredstava daljinske komunikacije u smislu važećeg Zakona o zaštiti potrošača, bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu, Krajnji kupac potpisom Zahtjeva

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

izrijekom potvrđuje da je upoznat sa svojim pravom da raskine Ugovor u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora, bez navođenja razloga za raskid.

- (9) Raskid Ugovora počinje proizvoditi pravne učinke u 24:00 sata zadnjeg dana kalendarskog mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio obavijest o raskidu Ugovora, pod uvjetom da je obavijest zaprimljena kod Opskrbljivača najkasnije 10 dana (uključivo) 10. dan prije isteka kalendarskog mjeseca. Ako je Opskrbljivač zaprimio obavijest o raskidu u razdoblju kraćem od 10 dana prije isteka kalendarskog mjeseca, Ugovor se raskida u 24:00 sata posljednjeg dana kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je Opskrbljivač zaprimio obavijest.

Članak 20.

Izmjene Uvjeta opskrbljivača i Ugovora

- (1) Opskrbljivač ima pravo jednostrano izmijeniti i dopuniti ove Uvjete opskrbljivača. O izmjenama i dopunama ovih Uvjeta opskrbljivača Opskrbljivač je obavezan obavijestiti Krajnjeg kupca najmanje 30 (trideset) dana prije stupanja na snagu istih, putem internetske stranice Opskrbljivača i pisanom obavijesti koja će Krajnjem kupcu biti dostavljena uz račun ili zasebno. Smatra se da je obavijest o izmjenama ili dopunama ovih Uvjeta opskrbljivača Krajnji kupac zaprimio protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu gore navedene obavijesti odnosno u roku od 3 (tri) dana od dana objave izmjena ili dopuna ovih Uvjeta opskrbljivača na internetskoj stranici Opskrbljivača.
- (2) U slučaju da je izmjena ili dopuna nepovoljnija za Krajnjeg kupca, te Krajnji kupac ne želi prihvatiti takvu izmjenu ili dopunu, Krajnji kupac je ovlašten raskinuti Ugovor sukladno članku 19 ovih Uvjeta opskrbljivača, bez plaćanja bilo kakve naknade Opskrbljivaču a o čemu će Krajnji kupac također biti obaviješten u obavijesti i stavka 1 ovog članka.
- (3) Ukoliko Krajnji kupac u roku od 20 dana od dana stupanja na snagu Uvjeta opskrbljivača ne dostavi Opskrbljivaču pisanu obavijest o raskidu Ugovora, smatrat će se da je Krajnji kupac suglasan sa izmjenama i dopunama Uvjeta opskrbljivača.
- (4) Opskrbljivač može primijeniti izmjene i dopune ovih Uvjeta opskrbljivača najranije 30. (trideseti) dan od dana njihove objave na internetskoj stranici Opskrbljivača, odnosno dostave obavijesti Krajnjem kupcu.
- (5) Opskrbljivač će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Uvjeta opskrbljivača

Članak 21.

Postupak prigovora

- (1) Bilo koji prigovor koji Krajnji kupac ima vezano za Opskrbljivačevo izvršavanje obveza iz Ugovora Krajnji kupac dostavlja Opskrbljivaču u pisanom obliku (uključujući elektroničku poštu) na način opisan na službenoj stranici Opskrbljivača. Prigovor mora sadržavati podatke za identifikaciju Krajnjeg kupca i Ugovora, opis osnova za prigovor, te dokumentaciju i druge dokaze kojima se dokazuje osnova prigovora kao i potpis Krajnjeg kupca.
- (2) Korisnička podrška Opskrbljivača provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora, te donosi odluku o utemeljenosti prigovora, a o čemu te će pisanim putem izvijestiti Krajnjeg kupca u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora.

Članak 22.

Prijenos ugovora na treću stranu

- (1) Opskrbljivač ima pravo prenijeti Ugovor Krajnjeg kupca na treću osobu koja ispunjava propisane uvjete za opskrbljivača električne energije o čemu će obavijestiti Krajnjeg kupca. Primjenom ovih Općih uvjeta, Krajnji Kupac unaprijed daje suglasnost na takav prijenos te ovlašćuje i-energiju da u ime i za račun Krajnjeg kupca poduzme sve radnje potrebne za realizaciju prijenosa.
- (2)Krajnji kupac biti će obaviješten o trenutku eventualnog prijenosa pisanom obavijesti koja će Krajnjem kupcu biti dostavljena uz račun ili zasebno. Smatra se da je obavijest o izmjenama ili dopunama ovih Uvjeta opskrbljivača Krajnji kupac zaprimio protekom 3 (tri) dana od dana predaje na poštu gore navedene obavijesti.

Članak 23.

Način utvrđivanja naknade u slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluga, uključujući netočan i zakašnjeni obračun

UVJETI OPSKRBLJIVAČA I-ENERGIJA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

- (1) Opskrbljivač se obvezuje uslugu opskrbe električnom energijom obavljati pouzdano i kvalitetno, sukladno odredbama važećih propisa koji određuju uvjete opskrbljivača koje mora ispunjavati Opskrbljivač.
- (2) Opskrbljivač će osigurati Krajnjem kupcu isporuku električne energije sukladno sklopljenom Ugovor, osim u slučaju više sile u smislu važećeg Zakona o energiji, prekida isporuke zbog ponašanja Krajnjeg kupca, prekida isporuke električne energije koji nisu u nadležnosti Opskrbljivača ili na iste ne može utjecati, te u ostalim slučajevima reguliranim važećim propisima iz područja tržišta električne energije.
- (3) U slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluge, uključujući netočan i zakašnjeni obračun, Krajnji kupac ima pravo tražiti od Opskrbljivača naknadu štete koju dokaže da je pretrpio sukladno uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom.

Članak 24.

Ostale odredbe

- (1) U slučaju nesuglasnosti između Ugovora i Uvjeta opskrbljivača, mjerodavne će biti odredbe Ugovora. Potpisivanjem Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da mu je Opskrbljivača uručio Uvjete opskrbljivača, da je upoznat s odredbama Uvjeta opskrbljivača, te da na iste u cijelosti pristaje.
- (2) Za slanje poruka, informacija, opomena i drugih obavijesti vezano za Ugovor Opskrbljivač je ovlašten koristiti elektronička sredstva posebno e-mail i tekstualne poruke (SMS) na elektroničke kontakte Krajnjeg kupca, ukoliko je Krajnji kupac priopćio takve kontakt podatke Opskrbljivaču u Ugovoru ili na drugi način u pisanom obliku. Krajnji kupac pristaje da Opskrbljivač, njegova povezana društva i zastupnici mogu sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka prikupljati, obrađivati i koristiti osobne podatke Krajnjeg kupca sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka, a u svrhu izvršavanja Ugovora (što uključuje bez ograničenja identifikaciju, administraciju obračuna i izdavanje računa).
- (3) Opskrbljivač je ovlašten snimati i pohraniti sve pozive Krajnjeg kupca na Opskrbljivačevu telefonsku liniju za Krajnje kupce. U slučaju komunikacije putem Opskrbljivačeve telefonske linije za Krajnje kupce, Opskrbljivač je ovlašten zatražiti od Krajnjeg kupca identifikacijske podatke i provjeriti iste na zakonit način s ciljem utvrđivanja identiteta Krajnjeg kupca. Propust Krajnjeg kupca da pruži takve podatke ili davanje netočnih i/ili nepotpunih podataka ovlašćuje Opskrbljivača da odbije zahtjev Krajnjeg kupca. Ukoliko snimke poziva sadrže osobne podatke Krajnjeg kupca, odredbe ovih Uvjeta opskrbljivača će se primijeniti na iste na odgovarajući način. Opskrbljivač je ovlašten koristiti snimke Opskrbljivačeve telefonske linije za Krajnje kupce isključivo za izvršavanje prava i obveza iz Ugovora.
- (4) Ukoliko bi pojedine odredbe Ugovora (uključujući i Uvjete opskrbljivača) 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.
- (5) Ugovorne strane će eventualne sporove iz Ugovora ili u vezi s Ugovorom pokušati riješiti mirnim putem, a u suprotnom ugovoraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Članak 25.

Završne odredbe

- (1) Ovi Uvjeti opskrbljivača objavljeni su na Internetskoj stranici Opskrbljivača 23.08.2018.g, a stupaju na snagu 01.09.2018.

i-energija d.o.o.

Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB 75482265150, www.i-energija.com