

UVJETI OPSKRBLJIVAČA ENNA OPSKRBA D.O.O. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM KRAJNJIH KUPACA IZ KATEGORIJE KUĆANSTVO

1. Opće odredbe

1. Ovim *Uvjetima opskrbljivača ENNA Opskrba d.o.o. za opskrbu električnom energijom krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo* (dalje u tekstu: **Uvjeti**) uređuju se odnosi između opskrbljivača električnom energijom ENNA Opskrba d.o.o. (dalje u tekstu: **Opskrbljivač**) i krajnjeg kupca ili aktivnog kupca iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: **Kupac**) (dalje u tekstu zajedno: **Ugovorne strane**) u vezi s opskrbom električnom energijom Kupca od strane Opskrbljivača.
2. Ovi Uvjeti sastavni su dio ugovora o opskrbi električnom energijom za kućanstvo sklopljenog između Opskrbljivača i Kupca (dalje u tekstu: **Ugovor**).
3. Ovim Uvjetima se uređuju međusobni odnosi Ugovornih strana u vezi uvjeta opskrbe električnom energijom, kvalitete usluge, vremena i mjesta isporuke električne energije, cijene električne energije, očitavanja mjernih uređaja, načina obračuna i plaćanja električne energije preuzete iz i/ili predane u elektroenergetsku mrežu od strane Kupca te ostalih uvjeta vezanih uz opskrbu električnom energijom propisanih važećim Pravilnikom o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (dalje u tekstu: **Opći uvjeti**).
4. Ovi Uvjeti dostupni su na web stranici Opskrbljivača: www.enna.hr (dalje u tekstu: **Web stranica Opskrbljivača**).
5. U slučaju nesuglasnosti između Ugovora i Uvjeta, mjerodavne su odredbe Ugovora.
6. Kupac potpisom zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi iz točke 2. ovih Uvjeta i potpisom Ugovora potvrđuje da je upoznat s odredbama ovih Uvjeta te da na iste u cijelosti pristaje.
7. Izrazi koji se koriste u ovim Uvjetima imaju značenje utvrđeno u važećem Zakonu o tržištu električne energije (dalje u tekstu: **ZTEE**), važećem Zakonu o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji (dalje u tekstu: **ZOIE**) i drugim pozitivnim pravnim propisima donesenim na temelju tih zakona.

2. Način ugovaranja

1. Kupac koji je odlučio sklopiti Ugovor s Opskrbljivačem, podnosi Opskrbljivaču zahtjev za sklapanje novog ugovora o opskrbi (dalje u tekstu: **Zahtjev**), a koji je objavljen na Web stranici Opskrbljivača.
2. Danom zaprimanja urednog Zahtjeva započinje postupak promjene opskrbljivača koji je propisan odredbama važećih Pravila o promjeni opskrbljivača i agregatora. Postupak promjene opskrbljivača provodi se zasebno za svako obračunsko mjerno mjesto (dalje u tekstu: **OMM**) Kupca.
3. Opskrbljivač će prilikom potpisivanja Zahtjeva, Kupcu predočiti Uvjete, kao i informaciju o modelu opskrbe i/ili komercijalne uvjete koji su predmet Ugovora, što Kupac potvrđuje svojim potpisom na Zahtjevu.
4. Zahtjev sadrži sve informacije o pravu na jednostrani raskid Ugovora od strane Kupca u slučaju kada se Ugovor sklapa izvan poslovnih prostorija Opskrbljivača ili na daljinu sredstvima daljinske komunikacije, a sve u skladu s odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača. Kupac potpisom Zahtjeva potvrđuje da je upoznat sa sadržajem ovih Uvjeta te da je time primio predugovorne obavijesti u skladu s odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača.
5. Kupac potpisom Zahtjeva potvrđuje da je ovlašten za sklapanje Ugovora, odnosno da je vlasnik ili nositelj nekog drugog stvarnog prava na građevini ili dijelu građevine u kojoj se nalazi OMM. Kupac je dužan bilo kada tijekom trajanja Ugovora, na zahtjev Opskrbljivača, pružiti Opskrbljivaču primjeren dokaz vlasništva ili nositelja drugog stvarnog prava (npr. zemljišnoknjižni izvadak, ugovor o kupoprodaji ili najmu nekretnine, izjavu vlasnika i sl.).
6. Ugovor se smatra sklopljenim danom kada Opskrbljivač pošalje Kupcu potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva, a čime završava postupak promjene opskrbljivača. Ugovor potpisan od strane Opskrbljivača smatra se potvrdom o prihvaćanju Zahtjeva.
7. Postupak ugovaranja prilikom promjene vlasništva građevine provodi se u skladu s odredbama važećih Općih Uvjeta.
8. Postupak ugovaranja prilikom privremenog prijenosa prava i obveza iz ugovora o korištenju mreže sa sklapanjem novog ugovora o opskrbi električnom energijom provodi se u skladu s odredbama važećih Općih uvjeta.

3. Sklapanje i sadržaj Ugovora

1. Ugovor sadrži sve podatke propisane odredbama važećeg ZTEE-a i važećih Općih uvjeta.
2. Ugovor se sklapa u pisanom obliku, na hrvatskom jeziku, a za ugovorni odnos mjerodavno je hrvatsko pravo.
3. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

4. Opskrbljivač može odbiti sklopiti Ugovor s Kupcem koji ima nepodmirena dospjela potraživanja prema Opskrbljivaču ili prema drugom energetskom subjektu, sve dok takva potraživanja ne budu podmirena.
5. Opskrbljivač može odbiti sklopiti novi Ugovor s Kupcem koji je počinio bitnu povredu Ugovora ili je koristio električnu energiju bez ovlaštenja tijekom prethodnog razdoblja od 12 mjeseci prije sklapanja Ugovora.

4. Obveze Opskrbljivača

1. Opskrbljivač se obvezuje isporučivati električnu energiju na OMM-u Kupca iz distribucijskog sustava operatora distribucijskog sustava (dalje u tekstu: **ODS**) do mjernog uređaja OMM-a Kupca definiranog u Ugovoru.
2. Opskrbljivač će na Web stranici Opskrbljivača objaviti sve nužne informacije u skladu sa ZTEE-om i ZOIE-om i drugim pozitivnim pravnim propisima.
3. Opskrbljivač se obvezuje postupiti u skladu s pozitivnim pravnim propisima kojima su propisane dužnosti i obveze Opskrbljivača prema Kupcu.
4. Opskrbljivač je dužan poduzimati nužne korake u svrhu zaštite interesa Kupca i na efikasan način rješavati eventualne prigovore Kupca.
5. Opskrbljivač se obvezuje primjenjivati i poštivati odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

5. Obveze Kupca

1. Kupac se obvezuje preuzimati i koristiti električnu energiju samo u svrhu za koju je Ugovor sklopljen, odnosno za uporabu u kućanstvu.
2. Kupac se obvezuje plaćati Opskrbljivaču isporučenu električnu energiju i ugovorene naknade, u skladu s odredbama Ugovora i Uvjeta.
3. Kupac se obvezuje obavijestiti Opskrbljivača o bilo kojoj promjeni njegovih podataka navedenih u Ugovoru najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.
4. Kupac se obvezuje da neće ustupiti niti prenijeti svoja prava i obveze iz Ugovora, u cijelosti ili djelomično, bez prethodnog pisanog pristanka Opskrbljivača.
5. Kupac se obvezuje omogućiti ovlaštenoj osobi ODS-a očitavanje stanja brojila. U slučaju nemogućnosti očitavanja stanja brojila, a kad Kupac nije dostavio očitavanje stanja brojila, ODS će procijeniti potrošnju Kupca u skladu s Općim uvjetima, odnosno poduzeti druge mjere propisane Općim uvjetima.

6. Cijene i modeli opskrbe električnom energijom

1. Jedinična cijena električne energije i modeli opskrbe za Kupca definirani su važećim Cjenikom električne energije za kupce kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: **Cjenik**) koji se nalazi u prilogu Zahtjeva/Ugovora. Cjenik je dostupan i na Web stranici Opskrbljivača.
2. Opskrbljivač može u bilo kojem trenutku izmijeniti Cjenik. Opskrbljivač će obavijestiti Kupca o promjeni cijena najkasnije 30 dana prije stupanja promjene na snagu. Kupac može slobodno raskinuti Ugovor ako ne prihvaća promjenu dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara.
3. Obavijest o promjeni cijene biti će dostavljena Kupcu na njegovu adresu u pisanom obliku ili na adresu elektroničke pošte Kupca, ako je Kupac odabrao takav način komunikacije s Opskrbljivačem te će biti objavljena i na Web stranici Opskrbljivača. Smatra se da je Kupac pisanu obavijest o promjeni cijene zaprimio protekom trećeg dana od dana predaje pošiljke pružatelju poštanskih usluga, odnosno na dan kada je na adresu elektroničke pošte Opskrbljivača stigla potvrda o uspješnoj isporuci obavijesti na adresu elektroničke pošte Kupca. Ako Kupac ne želi prihvatiti takvu izmjenu, ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od 15 dana od dana primitka pisane obavijesti o promjeni cijene. Ako 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 Kupac plaćati električnu energiju po izmijenjenim cijenama, bez izmjene Ugovora.
4. Ugovorne strane su suglasne da će nakon primitka zahtjeva Kupca za raskid Ugovora zbog promjene cijene Opskrbljivač nastaviti opskrbljivati Kupca električnom energijom po cijenama koje su se primjenjivale prije primitka zahtjeva za raskid Ugovora, sve do raskida Ugovora.

7. Očitavanje brojila

1. Obračunsko razdoblje može biti mjesečno ili polugodišnje.
2. Mjesečno obračunsko razdoblje odnosi se na kalendarski mjesec i primjenjuje se na Kupca koji ima ugrađeno brojilo s daljinskim očitanjem, Kupca s priključnom snagom iznad 22 kW, Kupca koji koristi mogućnost samoočitavanja stanja brojila, Kupca s vlastitom proizvodnjom ili Kupca koji je korisnik postrojenja za samoopskrbu.
3. Polugodišnje obračunsko razdoblje odnosi se na bilo kojih šest uzastopnih kalendarskih mjeseci i primjenjuje se na Kupce (izuzev aktivnog kupca) s priključnom snagom do uključivo 22 kW bez daljinskog očitavanja i bez prava na samoočitavanje stanja brojila.
4. ODS će očitati stanje brojila Kupca u rokovima propisanim važećim Općim uvjetima.

5. ODS će na zahtjev omogućiti redovitu mjesečnu dostavu očitavanja stanja brojila samostalno ili putem Opskrbljivača (samoočitavanje stanja brojila). Ako je ugovoreno samoočitavanje stanja brojila, Kupac će ODS-u redovito, samostalno ili putem Opskrbljivača, mjesečno dostavljati očitavanje stanja brojila na način i u rokovima za razdoblje prema odobrenju zahtjeva za samoočitavanje, a sve u skladu s važećim Općim uvjetima.

6. Kupac može informacije o potrošnji električne energije i troškovima dobiti pozivom na broj telefona Opskrbljivača +385 01 2100 731 ili pozivom na besplatni broj telefona Opskrbljivača 0800 44 00 ili kontaktiranjem Opskrbljivača na adresu elektroničke pošte: info@enna-opskrba.hr ili prijavom u aplikaciju Opskrbljivača dostupnu na Web stranici Opskrbljivača.

8. Izdavanje računa i plaćanje

1. Opskrbljivač će izdavati Kupcu jedinstveni račun koji se sastoji od troška opskrbe električnom energijom, naknade za korištenje prijenosne mreže, naknade za korištenje distribucijske mreže i ostalih naknada i davanja određenih posebnim propisima, a sve u skladu s odredbama važećih Općih uvjeta.

2. Kupac s polugodišnjim obračunskim razdobljem će plaćati Opskrbljivaču mjesečne akontacijske rate izračunate na temelju podataka dostavljenih od strane ODS-a i važećeg Cjenika. Opskrbljivač će izdavati i dostavljati Kupcu mjesečne akontacijske rate s dospijecom plaćanja 15. dan u mjesecu koji slijedi iza mjeseca na koji se akontacijska rata odnosi.

3. Kupcu s polugodišnjim obračunskim razdobljem Opskrbljivač radi polugodišnji obračun potrošnje električne energije po isteku tekućeg polugodišnjeg obračunskog razdoblja na temelju podataka dostavljenih od strane ODS-a i ispostavlja Kupcu račun. Mjesečne rate plaćene od strane Kupca u obračunskom razdoblju bit će uključene u konačni obračun koji pokriva predmetno obračunsko razdoblje, a koji će također sadržavati utvrđenje iznosa, broja i dana dospijeca akontacijskih rata za naredno obračunsko razdoblje. Opskrbljivač je ovlašten koristiti preplaćeni iznos za potrošnju energije Kupca za umanjeње sljedeće akontacijske rate, osim ako Kupac ne zatraži isplatu preplaćenog iznosa.

4. Kupac s mjesečnim obračunskim razdobljem će plaćati Opskrbljivaču mjesečni račun iz točke 8.1. ovih Uvjeta.

5. Po isteku obračunskog razdoblja, i to u roku od pet dana nakon što Opskrbljivač zaprimi podatke o isporučenoj električnoj energiji Kupca od strane ODS-a, Opskrbljivač će izraditi račun iz točke 8.1. Uvjeta za predmetno obračunsko razdoblje i dostaviti ga Kupcu. Dospijeca plaćanja računa iznosi 15 dana od dana izdavanja računa. Račun se smatra podmirenim u trenutku kada je dospjeli iznos računa doznačen na transakcijski račun Opskrbljivača.

6. Ako Kupac s mjesečnim obračunskim razdobljem u roku od 15 dana po isteku obračunskog razdoblja ne zaprimi račun, Kupac je dužan o tome obavijestiti Opskrbljivača, koji će mu izdati presliku računa bez naknade.

7. Ako Kupac s polugodišnjim obračunskim razdobljem u roku od 30 dana po isteku obračunskog razdoblja ne zaprimi račun, Kupac je dužan o tome obavijestiti Opskrbljivača koji će mu izdati presliku računa bez naknade.

8. Dostava računa obavlja se redovno na adresu Kupca naznačenu u Ugovoru, uz mogućnost dostave putem elektroničke pošte, ako Kupac izabere takav način dostave računa.

9. Opskrbljivač će Kupcu koji nije platio u roku dospijeca novčanu obvezu ili račun izdati opomenu u pisanom obliku. Opskrbljivač će kod prvih poteškoća u podmirenju računa izravno pristupiti Kupcu te će u opomeni navesti kako na jasan i jednostavan način može dobiti besplatni individualizirani savjet i pomoć za podmirenje računa te postizanje optimalne potrošnje električne energije.

9. Privremena obustava isporuke električne energije

1. Opskrbljivač može od ODS-a zatražiti da obustavi isporuku električne energije Kupcu ako Kupac ni nakon opomene iz točke 8.9. Uvjeta nije podmirio svoje ukupne dospjele novčane obveze Opskrbljivaču, a o čemu će Opskrbljivač obavijestiti Kupca putem dostavljene obavijesti o privremenoj obustavi isporuke električne energije.

2. U slučaju prestanka razloga na temelju kojeg je Kupcu privremeno obustavljena isporuka električne energije, Opskrbljivač je dužan ODS-u podnijeti zahtjev za ponovnu uspostavu isporuke električne energije u roku propisanom važećim Pravilnikom o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom (dalje u tekstu: **Uvjeti kvalitete**).

3. Kupac će nadoknaditi Opskrbljivaču troškove obustave i ponovne uspostave isporuke električne energije u skladu s odredbama važećih Općih uvjeta. Iznimno, u slučaju nepravodobnog otkazivanja zahtjeva za privremenu obustavu isporuke električne energije, troškove obustave i ponovne uspostave isporuke električne energije snosi Opskrbljivač. Pravodobnim otkazivanjem zahtjeva za privremenu obustavu isporuke električne energije smatra se otkazivanje u roku 5 radnih dana od dana u kojem je taj zahtjev podnesen.

4. 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 (dalje u tekstu: **HERA**). HERA će najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora obavijestiti Kupca u pisanom obliku o mjerama koje je poduzela povodom prigovora.

10. Preuzimanje električne energije od krajnjih kupaca s vlastitom proizvodnjom ili korisnika postrojenja za samoopskrbu

1. Ova točka regulira prava i obveze Opskrbljivača i Kupca vezane za preuzimanje električne energije proizvedene od strane krajnjeg kupca s vlastitom proizvodnjom ili korisnika postrojenja za samoopskrbu.

2. Prema odredbama ZOIE korisnik postrojenja za samoopskrbu definiran je kao krajnji kupac električne energije kategorije kućanstvo koji unutar svojih instalacija ima priključeno postrojenje za samoopskrbu električnom energijom iz obnovljivih izvora energije ili visokoučinkovite kogeneracije, čije viškove energije unutar obračunskog razdoblja može preuzeti opskrbljivač s kojim postoji sklopljen odgovarajući ugovor, pod uvjetom da je unutar prethodne kalendarske godine količina električne energije koju je predao u mrežu manja ili jednaka preuzetoj električnoj energiji. Prema odredbama ZOIE krajnji kupac s vlastitom proizvodnjom definiran je kao krajnji kupac električne energije na čiju je instalaciju priključeno proizvodno postrojenje za proizvodnju električne energije iz obnovljivih izvora energije ili visokoučinkovite kogeneracije kojom se podmiruju potrebe krajnjeg kupca i s mogućnošću isporuke viška proizvedene električne energije u prienosnu ili distribucijsku mrežu.

3. Opskrbljivač će u svrhu ugovaranja usluge preuzimanja električne energije od strane krajnjih kupaca s Kupcem sklopiti Dodatak Ugovora o opskrbi električnom energijom (dalje u tekstu: **Dodatak Ugovora**).

4. Potpisom Dodatka Ugovora, Kupac potvrđuje da u trenutku sklapanja Dodatka Ugovora kumulativno zadovoljava sljedeće uvjete:

- Kupac ima status povlaštenog proizvođača električne energije u skladu s odredbama važećeg ZOIE,
- Kupac ostvaruje pravo na trajno priključenje na elektroenergetsku mrežu, za proizvodna postrojenja za samoopskrbu koja se smatraju jednostavnim građevinama,
- ukupna priključna snaga proizvodnog postrojenja na OMM-u ne prelazi 500 kW
- priključna snaga Kupca u smjeru isporuke električne energije u mrežu ne prelazi priključnu snagu Kupca u smjeru preuzimanja električne energije iz mreže,
- Kupac isporučuje električnu energiju preko OMM-a, preko kojeg i kupuje električnu energiju od Opskrbljivača,
- Kupac vodi podatke o proizvedenoj i isporučenoj električnoj energiji,
- Kupac u trenutku sklapanja Dodatka Ugovora nije ugovorio preuzimanje viškova električne energije proizvedene iz postrojenja s operatorom tržišta energije ili bilo kojom trećom stranom i
- Kupac ima sve potrebne dozvole i odobrenja potrebne za sklapanje i ispunjavanje Dodatka Ugovora te da su takve dozvole i odobrenja na snazi za cijelo vrijeme trajanja Dodatka Ugovora.

5. Obveze Opskrbljivača iz Dodatka Ugovora automatski prestaju važiti prije raskida Ugovora u slučaju:

- ako prestane biti ispunjen bilo koji od uvjeta Kupca propisanih u točki 10.4. ili
- ako važeći primjenjivi propisi prestanu propisivati obvezu opskrbljivača električne energije da preuzimaju viškove električne energije od krajnjih kupaca ili ako dođe do promjena u zakonodavstvu kojima se mijenjaju uvjeti za način proizvodnje i/ili prodaje električne energije i/ili obveze preuzimanja viškova električne energije od strane opskrbljivača električnom energijom.

6. Kupac se o prestanku postojanja bilo kojeg uvjeta iz ove točke 10.4. obvezuje obavijestiti Opskrbljivača bez odgode (putem dogovorenog načina službene komunikacije navedene u Ugovoru). U suprotnom je Kupac dužan nadoknaditi nastalu štetu Opskrbljivaču.

7. Kod obračuna potrošnje električne energije Kupca kao korisnika postrojenja za samoopskrbu uzima se u obzir količina električne energije koja predstavlja razliku između preuzete i isporučene električne energije u pojedinoj tarifi. Opskrbljivač će Kupcu u svakom obračunskom razdoblju izdati račun za razliku između preuzete i isporučene električne energije u višoj dnevnoj tarifi, razliku između preuzete i isporučene električne energije u nižoj dnevnoj tarifi, koje su i osnova za obračun naknade za korištenje mreže i naknade za obnovljive izvore energije i visokoučinkovitu kogeneraciju. Na utvrđenu razliku obračunava se PDV. Ako je na kraju obračunskog razdoblja količina radne energije isporučena u mrežu u pojedinoj tarifi veća od preuzete, taj višak proizvedene električne energije Opskrbljivač će od Kupca kao korisnika postrojenja za samoopskrbu preuzeti po cijeni:

$$CiVT = 0,8 * CpVT,$$

$$CiNT = 0,8 * CpNT,$$

gdje je:

- CpVT = cijena ukupne električne energije preuzete iz mreže od strane Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja više dnevne tarife, izražena u €/kWh,
- CpNT = cijena ukupne električne energije preuzete iz mreže od strane Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja niže dnevne tarife, izražena u €/kWh,
- CiVT = cijena ukupne električne energije isporučene u mrežu od strane proizvodnog postrojenja u vlasništvu Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja više dnevne tarife, izražena u €/kWh,
- CiNT = cijena ukupne električne energije isporučene u mrežu od strane proizvodnog postrojenja u vlasništvu Kupca unutar obračunskog razdoblja, za vrijeme trajanja niže dnevne tarife, izražena u €/kWh.

8. Ako Opskrbljivač utvrdi da je korisnik postrojenja za samoopskrbu u prethodnoj kalendarskoj godini u mrežu isporučio više električne energije nego što je preuzeo iz mreže, isti se smatra krajnjim kupcem s vlastitom proizvodnjom u tekućoj kalendarskoj godini.

9. Za preuzetu električnu energiju od strane Opskrbljivača utvrđuje se vrijednost električne energije preuzete od Kupca koji je krajnji kupac s vlastitom proizvodnjom C_i kn/kWh u obračunskom razdoblju i na sljedeći način:

- $C_i = 0,9 * PKCi$, ako za obračunsko razdoblje i vrijedi: $E_{pi} \geq E_{ii}$
- $C_i = 0,9 * PKCi * E_{pi} / E_{ii}$, ako za obračunsko razdoblje i vrijedi: $E_{pi} < E_{ii}$,

gdje je:

- E_{pi} = ukupna električna energija preuzeta iz mreže od strane Kupca unutar obračunskog razdoblja, izražena u kWh
- E_{ii} = ukupna električna energija isporučena u mrežu od strane proizvodnog postrojenja u vlasništvu Kupca, unutar obračunskog razdoblja, izražena u kWh
- $PKCi$ = prosječna jedinična cijena električne energije koju Kupac plaća Opskrbljivaču za prodanu električnu energiju, bez naknada za korištenje mreže te drugih naknada i poreza, unutar obračunskog razdoblja, izražena u €/kWh.

10. Kupcu koji je krajnji kupac s vlastitom proizvodnjom Opskrbljivač će u svakom obračunskom razdoblju umanjiti račun za isporučenu električnu energiju na način utvrđen točkom 10.9.

11. Vrijednost preuzetih viškova električne energije u pojedinom obračunskom razdoblju evidentirat će se kao preplata temeljem koje će se umanjiti potraživanja Opskrbljivača prema Kupcu. Iznimno od navedenog, u slučaju da je u obračunskom razdoblju iznos preplate Kupca veći od iznosa potraživanja Opskrbljivača, Kupac može zahtijevati isplatu iznosa sredstava koji predstavlja razliku između ukupne preplate i potraživanja. Ako Kupac ne zatraži isplatu preplate, iznos preplate koristit će se za umanjivanje potraživanja Opskrbljivača u idućem obračunskom razdoblju.

11. Raskid Ugovora

1. U slučaju kada je Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija Opskrbljivača ili na daljinu sredstvima daljinske komunikacije, Kupac ima pravo, bez navođenja razloga, jednostrano raskinuti Ugovor, u skladu s odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora dostavom Opskrbljivaču pisane obavijesti o raskidu prije isteka navedenog roka. Kupac može ispuniti i poslati Opskrbljivaču Obrazac za jednostrani raskid Ugovora o opskrbi električnom energijom bez navođenja razloga (dalje u tekstu: **Obrazac**) ili bilo koju drugu pisanu obavijest kojom nedvosmisleno izražava svoju volju da raskida Ugovor. Predmetni Obrazac objavljen je na Web stranici Opskrbljivača.

2. Kupac gubi pravo na jednostrani raskid Ugovora iz točke 11.1. ovih Uvjeta u slučaju kada je Opskrbljivač na zahtjev Kupca započeo s opskrbom električnom energijom prije isteka roka za jednostrani raskid Ugovora, a sve u skladu s odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

3. Svaka Ugovorna strana može u bilo kojem trenutku jednostrano pisanom obaviješću raskinuti Ugovor, a sve u skladu s odredbama ovih Uvjeta. Ako Kupac podnese zahtjev za raskid Ugovora do 10. dana u mjesecu, Ugovor se raskida sa zadnjim danom u tom mjesecu. U slučaju da 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. Ako 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.

4. Svaka Ugovorna strana može pisanom obaviješću o raskidu Ugovora jednostrano raskinuti Ugovor u slučaju bitne povrede istog od strane druge Ugovorne strane, ako 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 Kupca. Bitnom povredom Ugovora od strane Kupca posebice će se smatrati nepodmirivanje novčanih obveza nastalih na osnovi Ugovora u roku dospijeca istih.

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

6. Kupac ima pravo podnijeti zahtjev za raskid Ugovora zajedno s privremenom obustavom isporuke električne energije na svom OMM-u na način propisan odredbama važećih Općih uvjeta. Zahtjev za raskidom Ugovora energijom zajedno s privremenom obustavom isporuke električne energije Kupac podnosi Opskrbljivaču na obrascu objavljenom na Web stranici Opskrbljivača.

7. Ugovor s Opskrbljivačem se automatski raskida:

- danom raskida ugovora o korištenju mreže, sklopljenog između Kupca i ODS-a,
- ako Opskrbljivač i Kupac sklope novi Ugovor za isto OMM,

- u slučaju promjene vlasništva ili nekog drugog stvarnog prava na građevini ili dijelu građevine u kojoj se nalazi 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 Kupca u skladu s primjenjivim propisima.

12. Sudjelovanje na tržištima električne energije putem agregatora

1. Kupac koji ima osigurane tehničke uvjete, prema odredbama ZTEE-a i Općih uvjeta može, neovisno o postojećem Ugovoru, sklopiti s agregatorom ugovor o agregiranju kojim se definiraju prava i obveze Kupca vezana uz sudjelovanje na tržištima putem agregatora.
2. Kupac koji samostalno ili preko neovisnog agregatora sudjeluje u upravljanju potrošnjom plaća naknadu Opskrbljivaču koji je izravno pogođen aktiviranjem upravljanja potrošnjom. Način utvrđivanja naknade propisan je važećim Pravilima o uravnoteženju elektroenergetskog sustava.

13. 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 u skladu s pozitivnim pravnim propisima. Za vrijeme trajanja Ugovora, Opskrbljivač se oslobađa odgovornosti za štetu koju Kupac pretrpi osim ako je nastala namjerom ili krajnjom nepažnjom Opskrbljivača.

14. Viša sila

1. Viša sila podrazumijeva izvanredni vanjski događaj nastao nakon sklapanja Ugovora, a prije ispunjenja ugovorne obveze, koji se u vrijeme sklapanja Ugovora nije mogao predvidjeti, niti ga je Ugovorna strana na čije ispunjenje obveze utječe mogla spriječiti, izbjeći ili otkloniti te za koji nije odgovorna niti jedna Ugovorna strana. Izvanrednim vanjskim događajima se smatraju primjerice, ali ne isključivo požar, poplava, potres, rat, pobuna, nemiri, akti i mjere nadležnih državnih tijela koji onemogućavaju ispunjenje ugovornih obveza, drugi događaji više sile priznati sudskom praksom.
2. Ugovorna strana koja je pogođena višom silom dužna je o tome obavijestiti drugu Ugovornu stranu najkasnije u roku od tri dana od nastanka takvog događaja te uz obavijest priložiti isprave ili druge odgovarajuće dokaze kojima će dokazati nastanak događaja više sile te utjecaj više sile na ispunjenje ugovorne obveze.
3. Rok za ispunjenje obveza iz Ugovora, osim za obvezu plaćanja za već izvršene usluge, produljuje se onoliko vremena koliko traje viša sila, uz uvjet da Ugovorna strana koja se poziva na višu silu nije u zakašnjenju s ispunjenjem svoje obveze i uz uvjet prethodne obavijesti o nastanku takvog događaja i dostavljanja odgovarajućih dokaza u skladu s odredbama točke 14.2. U protivnom nema pravo na produženje roka.
4. Ugovorna strana koja se poziva na višu silu obvezna je uložiti maksimalne napore da izbjegne ili smanji zakašnjenje uslijed djelovanja događaja više sile te podnijeti dokaze o poduzetim mjerama da izbjegne ili smanji zakašnjenje zbog tih događaja, u protivnom nema pravo na produženje roka.
5. Ukoliko je zbog nastupa događaja više sile jedna od Ugovornih strana onemogućena u ispunjenju svojih ugovornih obveza dulje od 30 dana, druga Ugovorna strana ima pravo jednostranog raskida Ugovora, bez ikakvih štetnih posljedica po sebe.

15. Kvaliteta opskrbe električnom energijom

1. Opskrbljivač se obvezuje uslugu opskrbe električnom energijom obavljati pouzdano i kvalitetno, u skladu s ovim Uvjetima i odredbama primjenjive zakonske regulative koja određuje uvjete opskrbe koje Opskrbljivač mora ispunjavati.
2. U slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluga, Kupac ima pravo na naknadu u skladu s Uvjetima kvalitete te na naknadu štete za koju dokaže da je pretrpio u skladu s pravilima obveznog prava.

16. Postupak prigovora i rješavanje sporova

1. Ako nije drugačije određeno Ugovorom, bilo koji prigovor koji Kupac ima vezano za Opskrbljivačevo izvršavanje obveza iz Ugovora može biti dostavljen u pisanom obliku Opskrbljivaču na adresu Opskrbljivača:

ENNA Opskrba d.o.o., Gospodarska zona Vukovar 13, 32000 Vukovar

F: +385 1 2105 669

e-mail: info@enna-opskrba.hr

Prigovor mora sadržavati podatke prikladne za ispravnu identifikaciju Kupca i Ugovora, opis osnova za prigovor te dokumentaciju ili druge dokaze kojima se prigovor potkrepljuje. Prigovor treba biti vlastoručno potpisan od strane Kupca, osim ako je dostavljen putem elektroničke pošte. Ako prigovor ne sadrži podatke koji omogućavaju Opskrbljivaču identifikaciju podnositelja, smatrat će se nepodobnim za postupanje.

2. 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 elektroničkom poštom u najkraćem mogućem roku, ali najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka urednog prigovora.
4. U slučaju da Kupac prigovor koji ima, vezano za Opskrbljivačevo izvršavanje obveza iz Ugovora, nije riješio komunikacijom s Opskrbljivačem, ima pravo pokrenuti izvansudski postupak vezano za daljnje ostvarenje svojih potrošačkih prava na jedan od predviđenih načina kod tijela koja se bave alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj.
5. Opskrbljivač je dužan voditi i čuvati evidenciju o svim zaprimljenim prigovorima na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora Kupca. Podnošenje prigovora ili zahtjeva ne zadržava dospelost bilo koje novčane obveze Kupca prema Opskrbljivaču.
6. Sve sporove koji se tiču Ugovora, Ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem. U slučaju da spor nije moguće riješiti mirnim putem, za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora i/ili Uvjeta, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili raskida Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, Ugovorne strane ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu.

17. Komunikacija Ugovornih strana

1. Ugovorne strane dužne su obavještavati jedna drugu o bilo kakvim promjenama kontakt podataka u odnosu na one navedene u Ugovoru, a u suprotnom su primjenjivi kontakt podaci Ugovornih strana navedeni u Ugovoru.
2. Sva pismena poslana preporučenom pošiljkom smatrat će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani danom zaprimanja pismena, a pismena koju su poslana običnom poštanskom pošiljkom smatrat će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani protekom trećeg dana od dana predaje pošiljke pružatelju poštanskih usluga.
3. Ako 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 elektroničkom poštom smatrat će se dostavljenima na dan kada je na adresu elektroničke pošte pošiljatelja stigla potvrda o uspješnoj isporuci na adresu elektroničke pošte primatelja, čak i ako ih druga Ugovorna strana nije pročitala.

18. Izmjene i dopune Uvjeta

1. Opskrbljivač može jednostrano izmijeniti i/ili dopuniti ove Uvjete. Opskrbljivač će obavijestiti Kupca o bilo kojoj takvoj izmjeni i/ili dopuni Uvjeta najkasnije 30 dana prije njihova stupanja na snagu. Obavijest o izmjeni i/ili dopuni Uvjeta bit će dostavljena Kupcu na njegovu adresu u pisanom obliku (na poleđini ili u privitku računa ili posebnim dopisom) ili na adresu elektroničke pošte Kupca, ako je Kupac odabrao takav način komunikacije s Opskrbljivačem te će biti objavljena i na Web stranici Opskrbljivača.
2. U slučaju kada Kupac ne želi prihvatiti takvu izmjenu i/ili dopunu, ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od 15 dana od dana primitka obavijesti o izmjeni i/ili dopuni Uvjeta.
3. Ako Kupac u navedenom roku ne dostavi Opskrbljivaču pisanu obavijest o raskidu Ugovora, izmjena i/ili dopuna Uvjeta će se smatrati prihvaćenom od strane Kupca i postaje obvezujuća za Ugovorne strane.

19. Pravo korištenja podataka Kupca

1. Opskrbljivač će prikupljene osobne podatke Kupca koji su mu dostavljeni koristiti i prosljeđivati trećim stranama isključivo u svrhu ispunjenja ovog Ugovora te u skladu s ZTEE-om. Ugovorne strane su suglasne da će uložiti razumne napore da se po ovom Ugovoru koriste točni i ažurni podaci te će obavijestiti drugu Ugovornu stranu bez nepotrebnog odgađanja u slučaju promjene podataka.
2. Opskrbljivač će osobne podatke Kupca obrađivati sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (EU) 2016/679 te Kupac u sklopu ovog Ugovora ima pravo prigovora Opskrbljivaču na adresu Gospodarska zona Vukovar 13, 32000 Vukovar, službeniku za zaštitu podataka na e-mail dpo@enna.hr ili Agenciji za zaštitu osobnih podataka, na adresi Selska cesta 136, 10000 Zagreb.

20. Stupanje na snagu Uvjeta

Ovi Uvjeti stupaju na snagu 1.3.2023. godine. Stupanjem na snagu ovih Uvjeta prestaju vrijediti Uvjeti od 01.08.2021. godine.