



# ZAHTJEV ZA SKLAPANJE NOVOG UGOVORA O OPSKRBI ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo

## Opskrbljivač

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

## Krajnji kupac

Ime:	<input type="text"/>	Prezime:	<input type="text"/>
OIB:	<input type="text"/>	MBG:	<input type="text"/>
OI:	<input type="text"/>		
Adresa stanovanja:	<input type="text"/>		
Mjesto:	<input type="text"/>	Pošanski broj:	<input type="text"/>
Adresa za dostavu računa:	<input type="text"/>		
(Ukoliko je ista kao adresa stanovanja Krajnjeg kupca)	<input type="checkbox"/>		
Tel:	<input type="text"/>	Mob:	<input type="text"/>
		E-mail:	<input type="text"/>

## Predmet Ugovora

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

## Obračunsko mjerno mjesto

OMM Broj:	<input type="text"/>	Tarifni model:	bijeli (dvotarifno brojilo) <input type="checkbox"/>
			plavi (jednotarifno brojilo) <input type="checkbox"/>
			crveni (dvotarifno brojilo) <input type="checkbox"/>
Mjesto:	<input type="text"/>		
Adresa:	<input type="text"/>		
Pošanski broj:	<input type="text"/>		
(Ukoliko je ista kao adresa stanovanja Krajnjeg kupca - označiti kućicu)	<input type="checkbox"/>		
Stanje brojila:	VT <input type="text"/>	NT <input type="text"/>	JT <input type="text"/>
			DATUM OČITANJA <input type="text"/>

## Proizvodi (označiti kućicu)

IDEAL	<input type="checkbox"/>	BONUS	<input type="checkbox"/>	KLASIK	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------

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

## Opis Proizvoda

**IDEAL:** Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Cijena za električnu energiju isporučenu tijekom prvih 12 mjeseci Ugovora bit će obračunata primjenom popusta od 10% na cijenu opskrbe električnom energijom definiranu Cjenikom A Opskrbljivača koji se nalazi u prilogu Ugovora a koji je objavljen na web stranici Opskrbljivača [www.rwe.hr](http://www.rwe.hr) i koji je na snazi u trenutku isporuke električne energije (dalje u tekstu: "Cjenik A"). Tijekom preostalog razdoblja trajanja Ugovora, cijena za isporučenu električnu energiju bit će ona navedena u Cjeniku B važećem u trenutku predmetne isporuke električne energije. Krajnji kupac može raskinuti Ugovor bez navođenja razloga. U slučaju raskida Ugovora unutar inicijalnog razdoblja trajanja Proizvoda IDEAL od 36 mjeseci od datuma početka opskrbe, Krajnji kupac je u tom slučaju dužan vratiti sve Uštede koje je ostvario od datuma početka opskrbe do datuma raskida Ugovora, bez obveze plaćanja dodatne naknade zbog raskida Ugovora. Navedeni proizvod sadrži i besplatno korištenje dodatnih pogodnosti Pomoći u kući, Zdravstveno savjetovanje i Standardni smještaj za cijelo vrijeme trajanja opskrbe RWE Energije.

**BONUS:** Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Cijena za električnu energiju isporučenu tijekom prvih 12 mjeseci Ugovora bit će obračunata primjenom popusta od 7% na cijenu definiranu Cjenikom A. Tijekom preostalog razdoblja trajanja Ugovora, cijena za isporučenu električnu energiju bit će navedena u Cjeniku B važećem u trenutku predmetne isporuke električne energije. Krajnji kupac može raskinuti Ugovor bez navođenja razloga. U slučaju raskida Ugovora unutar inicijalnog razdoblja trajanja Proizvoda BONUS od 24 mjeseca od datuma početka opskrbe Krajnji kupac je u tom slučaju dužan vratiti sve Uštede koje je ostvario od datuma početka opskrbe do datuma raskida Ugovora, bez obveze plaćanja dodatne naknade zbog raskida Ugovora. Navedeni proizvod sadrži i besplatno korištenje dodatnih pogodnosti Pomoći u kući, Zdravstveno savjetovanje i Standardni smještaj za cijelo vrijeme trajanja opskrbe RWE Energije.

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

Opskrbljivač će uz ugovornu cijenu električne energije naplaćivati i opskrbnu naknadu u iznosu od 20,90 kn (bez PDV-a).

Cjenik A i Cjenik B važeći na dan sklapanja ovog Ugovora priloženi su ovom Ugovoru kao Prilozi 2. Aktualni Cjenik A i Cjenik B (kako mogu biti izmijenjeni tijekom trajanja Ugovora) bit će objavljeni i dostupni Krajnjem kupcu na Web stranici Opskrbljivača [www.rwe.hr](http://www.rwe.hr). Krajnji kupac ima pravo dobiti informacije o važećim cijenama, naknadama i davanjima pozivom na besplatni broj telefona 0800 87 77 ili putem e-mail adrese [info@rwe.hr](mailto:info@rwe.hr).

## Izdavanje računa

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

## Korištenje osobnih podataka

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

Svi detalji u vezi osiguranja vaše privatnosti, obrade, korištenja i zaštite vaših osobnih podataka, kao i vaših prava, dostupni su u dokumentu „Pravila zaštite osobnih podataka“ RWE Energija d.o.o., koji čini sastavni dio ovog Ugovora, te vas molimo da ga proučite prije potpisivanja Ugovora. Pravila zaštite osobnih podataka možete pregledati i na našoj web stranici [www.rwe.hr](http://www.rwe.hr)

## Ovlaštenja

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

## Ostale odredbe

Krajnji kupac prihvaća da svi prilozi ovog Ugovora čine sastavni dio Ugovora. Krajnji kupac izjavljuje da je pravno i poslovno sposoban i pravno ovlašten sklopiti ovaj Ugovor, da je propisno obaviješten od strane Opskrbljivača o cjelokupnom sadržaju Ugovora te da je primio sve priloge, kao i da je imao dovoljno vremena da prouči i razumije sve dobivene informacije i uvjete Ugovora. Krajnji kupac potvrđuje da je upoznat da će u slučaju promjene cijene i uvjeta opskrbe Opskrbljivač obavijest o promjeni cijene i uvjeta opskrbe dostaviti Krajnjem kupcu na njegovu adresu u pisanoj formi ili slanjem tekstualne poruke (SMS). Krajnji kupac nadalje izjavljuje da je upoznat sa svojim pravom da jednostrano raskine ovaj Ugovor pisanim putem u roku od 14 dana od dana sklapanja ovog Ugovora. Na pitanja koja nisu uređena ovim Ugovorom i Uvjetima primjenjivat će se važeće odredbe Zakona o obveznim odnosima i drugih propisa koji uređuju takva ili slična pitanja. Ukoliko Krajnji kupac podnese zahtjev za raskid Ugovora do 10. u mjesecu, Ugovor se raskida sa zadnjim danom u tom mjesecu. U slučaju da je zahtjev za raskid Ugovora podnesen od 11. do zadnjeg dana u mjesecu, Ugovor se raskida sa zadnjim danom u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kojem je podnesen zahtjev za raskid Ugovora. Potpisom Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je ovaj Ugovor konačan i razumljiv, sklopljen slobodno i bez prisile te je suglasan s njegovim sadržajem u cijelosti. Također potvrđuje da je upoznat sa važećim Uvjetima, OU te Pravilima o promjeni opskrbljivača. Opskrbljivač ne odgovara za štetu u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja Ugovora osim u slučaju krajnje nepažnje ili namjere Opskrbljivača. Ovaj Ugovor stupa na snagu danom obostranog potpisa ovlaštenih predstavnika Ugovornih strana.

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

DA  NE

## Prilozi

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

U \_\_\_\_\_, dana \_\_\_\_\_, očekivani datum primjene novog Ugovora \_\_\_\_\_.

Za Krajnjeg kupca: \_\_\_\_\_

(Ime i prezime Krajnjeg kupca)

Za Opskrbljivača: \_\_\_\_\_

(Ime i prezime prodajnog agenta)

.....  
Potpis Krajnjeg kupca

.....  
Potpis prodajnog agenta RWE Energija d.o.o.

Šifra prodajnog agenta: \_\_\_\_\_

Šifra tvrtke direktne prodaje: \_\_\_\_\_

# CJENIK

Tarifne stavke cijena električne energije za krajnje kupce kategorije “kućanstvo”

\* vrijedi od 01.01.2019

## Cjenik A

Tarifni model	Cijena električne energije				Opskrbna naknada kn/mjesec	
	JT	VT	NT	RADNA SNAGA		
	kn/kWh	kn/kWh	kn/kWh	kn/kWh		
<b>RWE Plavi</b>	<i>Cijena bez PDV</i>	0,4600			20,90	
	<i>Cijena s PDV</i>	0,5198			23,62	
<b>RWE Bijeli</b>	<i>Cijena bez PDV</i>		0,4900	0,2400	20,90	
	<i>Cijena s PDV</i>		0,5537	0,2712	23,62	
<b>RWE Crveni</b>	<i>Cijena bez PDV</i>		0,4900	0,2400	0,0000	20,90
	<i>Cijena s PDV</i>		0,5537	0,2712	0,0000	23,62

### Napomena:

Na prikazanu cijenu biti će dodan popust u postotku % određenom odabranim proizvodima za prvih 12 mjeseci trajanja ugovora.

## Cjenik B

Tarifni model	Cijena električne energije				Opskrbna naknada kn/mjesec	
	JT	VT	NT	RADNA SNAGA		
	kn/kWh	kn/kWh	kn/kWh	kn/kWh		
<b>RWE Plavi</b>	<i>Cijena bez PDV</i>	0,4465			20,90	
	<i>Cijena s PDV</i>	0,5045			23,62	
<b>RWE Bijeli</b>	<i>Cijena bez PDV</i>		0,4750	0,2375	20,90	
	<i>Cijena s PDV</i>		0,5368	0,2684	23,62	
<b>RWE Crveni</b>	<i>Cijena bez PDV</i>		0,4750	0,2375	0,0000	20,90
	<i>Cijena s PDV</i>		0,5368	0,2684	0,0000	23,62

**Napomene:** Sukladno Odluci Vlade RH (NN 87/2017), svi kupci plaćaju i posebnu naknadu za poticanje proizvodnje električne energije iz obnovljivih izvora energije u iznosu od 0,105 kn/kWh (u iznos nije uključen PDV).

**Raspored dnevnih tarifa:** Ljetno računanje vremena: VT od 08-22 sat, NT od 22-08 sati / Zimsko računanje vremena: VT od 07-21 sat, NT od 21-07 sati.

## Cjenik dodatnih pogodnosti

Naziv pogodnosti	Cijena bez PDV	Maksimalna subvencija	Cijena	Cijena uz jedan od proizvoda RWE-a
		kn/intervencija	kn/mjesec	kn/mjesec
<b>Pomoć u kući</b>	<i>Cijena bez PDV</i>	800,00	15,00	0,00
	<i>Cijena s PDV</i>	1000,00	18,75	0,00
<b>Zdravstveno savjetovanje Standardni smještaj</b>	<i>Cijena bez PDV</i>	1200,00	15,00	0,00
	<i>Cijena s PDV</i>	1500,00	18,75	0,00

### Napomene:

\*640 kn + PDV dolazak serviseri i rad; 160 kn + PDV materijal za rad  
Pogodnosti se ostvaruju pozivom na besplatni broj telefona **0800 8772**

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA DODATNIH POGODNOSTI (kategorija kućanstvo)

Ovi Opći uvjeti korištenja dodatnih pogodnosti (dalje u tekstu: „**Opći uvjeti pogodnosti**“) uređuju međusobna prava i obveze vezana za dodatne pogodnosti ugovorene između opskrbljivača električne energije RWE Energija d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb, OIB: 81103558092 (dalje u tekstu: „**Pružatelj usluge**“) i kupca električne energije iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: „**Korisnik**“). korisnik koji potpisuje Ugovor o opskrbi električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: „**Ugovor**“) nakon prelaska na opskrbu ostvaruje pravo na dodatne pogodnosti Pomoć u kući (dalje u tekstu: „**Pomoć u kući**“) te Zdravstveno savjetovanje i Standardni smještaj (dalje u tekstu: „**Doktor u kući**“). (dalje u tekstu zajedno: „**Dodatne pogodnosti**“).

Ovi Opći uvjeti pogodnosti čine Prilog 3 Ugovora.

### 1. Predmet Dodatnih pogodnosti

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

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

#### a. Pomoć u kući

U opsegu i na način definiran ovim Općim uvjetima pogodnosti, Korisniku se pruža pogodnost Pomoć u kući koja se sastoji od organiziranja i pružanja pomoći u kući i pokriva pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja (dalje u tekstu: „**Usluga I**“). Usluga I je dostupna 24 sata dnevno, 365 dana u godini na području Republike Hrvatske.

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

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

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

Korisnik je prilikom poziva obavezan Pružatelju usluge dati slijedeće podatke:

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

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

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

Istovremeno se može iskoristiti i više raznovrsnih intervencija ukoliko je to potrebno, a o čemu će Korisnik biti obaviješten prilikom razgovora s Pružateljem usluge. Sukladno izvršenoj količini i vrsti intervencija koje čine Uslugu, serviser ispunjava zapisnik o obavljenoj intervenciji te ga, uz predočenje osobne iskaznice, potpisuje Korisnik. Serviser također obračunava iznos troškova intervencije, koji su do iznosa navedenih u Cjeniku besplatni za Korisnika. U slučaju prekoračenja iznosa, Korisnik plaća

iznos troškova koji nisu uključeni unutar Usluge I.

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

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

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

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

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

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

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

Nije obuhvaćeno i ne smatra se dijelom Usluge I:

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

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

- Popravak brave
- Omogućavanje otvaranja vrata.

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

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

- zamjena stakla ili
- privremeno zatvaranje

Usluga I pokriva slijedeće troškove:

- troškove pružanja informacije i organizacije pomoći
- troškove dolaska, popravka i rada serviser a, koji obuhvaćaju troškove ovisno o izabranoj vrsti usluge. Specifikacija odabrane Usluge I nalazi se u Cjeniku, zajedno s točnim iznosom i limitom troškova koje će Pružatelj usluge podmiriti Korisniku.

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

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

Također, prema odredbama ovih Općih uvjeta pogodnosti nisu pokriveni nastali troškovi ako:

- Korisnik ne nazove Pružatelja usluge odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja se radi o rutinskim popravcima, održavanju i preventivnim

popravcima

- se radi o popravcima propisanim od strane nadležnih tijela

- se radi o popravcima koji spadaju pod zakonsku odgovornost vlasnika zgrade koja uključuje kućanstvo i zajedničke dijelove zgrade

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

- je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima

- Korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju

- dođe do namjerne radnje Korisnika

- dođe do rata, pobune, građanskih nemira ili drugih kolektivnih masovnih nasilja

- dođe do prirodne katastrofe

- dođe do potresa

- dođe do nuklearne opasnosti

- dođe do djelovanja kemijskog oružja

- dođe do izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima

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

Nakon pregleda i primanja izvršenog posla, Pružatelj usluge više ne odgovara za nedostatke koji su se mogli opaziti uobičajenim pregledom. Ako se kasnije pokaže neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom, Korisnik se ipak može

pozvati na njega, pod uvjetom da o njemu obavijesti Pružatelja usluge, a najkasnije u roku od osam dana od njegova otkrivanja. U slučaju postojanja nedostatka za koji je odgovoran Pružatelj usluge, Korisnik ima pravo na otklanjanje utvrđenog nedostatka, ali najviše do iznosa obuhvaćenog Uslugom I. Pružatelj usluge ne odgovara za kakvoću materijala koji daje Korisnik.

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

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

Organizacija se može provesti za slijedeće servisere i radove:

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

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

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

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

naknadno odobriti određena prava iz Pomoći u kući. Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od Pružatelja usluge. Ako Korisnik postupi protivno uputama, Pružatelj usluge ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.

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

#### **b. Zdravstveno savjetovanje**

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

- Obavješćavanje Korisnika o najbližim dežurnim ljekarnama, klinikama ili ambulancama (usluga je dostupna 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske)

- Davanje savjeta i objašnjenje dijagnoza, medicinskih pojmova, preporuka terapija i slično od strane ovlaštenog liječnika (usluga dostupna radnim danom od 08.00-17.00h)

- Davanje savjeta o lijekovima (usluga dostupna radnim danom od 08.00-17.00h)

- Savjetovanje o simptomima bolesti i preporuka pregleda i liječenja (usluga dostupna radnim danom od 08.00-17.00h) (dalje u tekstu: „**Usluga II**“).

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

Korisniku će pri telefonskom razgovoru biti jasno izrečena njegova prava i obveze koje proizlaze iz razgovora o zdravstvenom stanju preko telefona. Pružatelj usluge putem usluge besplatnog telefona omogućuje Korisniku uspostavljanje veze s licenciranim liječnikom ovlaštenim za davanje stručnih savjeta iz područja zdravstva. Pružatelj usluge ni u jednom trenutku ne može dati dijagnozu niti se smatrati odgovornim za posljedice nastale iz nepoštivanja ili krivog shvaćanja savjeta koje Korisnik dobije od ovlaštenog liječnika, a vezani su za njegovo zdravstveno stanje ili zdravstveno stanje nekog od njegovih ukućana. Pružatelj usluge nije odgovoran ni za kakve odluke Korisnika koje su proizašle iz njegovog razgovora s ovlaštenim liječnikom putem besplatnog telefona.

Pružatelj usluge se obvezuje osigurati Korisniku putem besplatnog telefona uspostavljanje veze isključivo s licenciranim liječnicima ili medicinskim djelatnicima koji ni u jednom trenutku svoje karijere nisu izgubili svoju licencu za zdravstvenu djelatnost niti je njihov moral, rad ili stručno znanje dovedeno u pitanje od strane nadležnih tijela. Liječnici i medicinski djelatnici angažirani za potrebe pružanja usluga Korisniku putem besplatnog telefona pridržavaju se svih medicinskih, zakonskih i moralnih obveza te pravila struke koje nalaže liječnička struka.

#### **c. Standardni smještaj**

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

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

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

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

Pružatelj usluge je dužan provjeriti vjerodostojnost Kupčeva zahtjeva komunikacijom sa zdravstvenom ustanovom koju je Korisnik naveo Pružatelju usluge. Ukoliko se, nakon komunikacije Pružatelja usluge sa zdravstvenom ustanovom, ustanovi da je Korisnik

iznio krive ili netočne informacije, Pružatelj usluge je dužan telefonski unutar jednog (1) dana, obavijestiti Korisnika kako nije u mogućnosti osigurati smještaj i navesti razloge.

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

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

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

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

1. potresa, epidemija, pandemija, zagađenja ili prirodnih katastrofa,
2. rata, građanskog rata, terorizma, unutarnjih nemira, ustanka, neprijateljske okupacije, sabotaže i pokušaja atentata,
3. pokušaja samoubojstva ili namjernog samoozljeđivanja Korisnika,

4. termalnog liječenja, radioterapije, fototerapije, helioterapije, korištenja saune, liječenja u barokomori, kozmetičke operacije i drugih estetskih zahvata,
5. umjetne oplodnje ili nekog drugog liječenja neplodnosti uključujući i troškove kontracepcije,
6. korištenja droge ili narkotika koje liječnik nije propisao,

7. sudjelovanja na auto-moto natjecanjima uključujući relije i utrke, kao i u pripremama za njih,
8. nesretnog slučaja (nezgode) u alpinizmu, sportskom letenju, padobranstvu, pri letenju zmajem ili jedrilicama, borilačkim sportovima, speleologiji,

9. nesretnog slučaja (nezgode) kod skijanja izvan uređenih skijališta odnosno staza te za vrijeme ronjenja ili podvodnog ribolova,
10. priprema i sudjelovanja na bilo kojim sportskim ili rekreacijskim aktivnostima ili sportskim natjecanjima bilo koje vrste,

11. putovanja ekspedicijske naravi u nerazvijene ili neistražene krajeve i/ili zbog bavljenja adrenalinskim sportovima ili ako je osigurani slučaj povezan s iznimno opasnom aktivnošću čiji su rizici puno veći od normalnog rizika pri putovanju,
12. namjere, grube nepažnje ili prijelavare Korisnika
13. nasilnih postupaka uslijed javnog okupljanja ili demonstracije ako je Korisnik u njima aktivno sudjelovao,

14. izravnog ili neizravnog utjecaja ionizirajućeg zračenja ili radioaktivnosti u smislu pozitivnih zakonskih propisa,
15. sudjelovanja u regionalnim ili međunarodnim natjecanjima u nordijskom i alpskom skijanju, snowboardu, freestylingu, bobu, skibobu, skeletonu ili toboganu, kao i na službenim treninzima za ta natjecanja,

16. ronjenja do 40 m ako sam Korisnik ili instruktor ronjenja koji ga prati nemaju valjanu dozvolu za tu dubinu zarona. Zaroni na dubinu veću od 40 m nisu pokriveni Uslugom III,
17. korištenja zrakoplova, raznih letjelica kao i padobranskih skokova osim u slučaju kada se Korisnik prevozi zrakoplovom ili letjelicom kao putnik. Ovdje se pod Putnikom smatra svaka osoba koja nije povezana sa zrakoplovnom kompanijom, nije član posade niti koristi zrakoplov za profesionalnu vježbu.

Pružatelj usluge nije u obvezi pružiti Uslugu III i u slijedećim slučajevima:

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

9. u slučaju planiranog prekida trudnoće, poroda ili pobačaja te trudnoće od osmog mjeseca i svih posljedica i komplikacija vezanih uz trudnoću,
10. u slučaju tretmana ili medicinske skrbi koja nije stručno i znanstveno priznata.

#### **2. Korištenje Dodatnih pogodnosti**

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

#### **3. Odgovornost Pružatelja usluge**

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

#### **4. Trajanje Dodatnih pogodnosti**

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

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

#### **5. Pritužbe Korisnika**

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

#### **6. Završne odredbe**

Na sva prava i obveze Korisnika i Pružatelja usluge koja nisu uređena ovim Općim uvjetima pogodnosti primjenjuju se odredbe Uvjeta i važećih zakona.

Opći uvjeti pogodnosti su objavljeni na web stranici Pružatelja usluge te stupaju na snagu 01.01.2019.godine.

# UVJETI OPSKRBLJIVAČA RWE ENERGIJA d.o.o. ZA OPSKRBU ELEKTRIČNOM ENERGIJOM krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo

## 1. OPĆE ODREDBE

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

(2) Ovi Uvjeti su sastavni dio Ugovora o opskrbi električnom energijom tj. Zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstvo sklopljenog između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca (dalje u tekstu: "**Ugovor**") temeljem kojeg se Opskrbljivač obvezuje vršiti isporuku električne energije na obračunsko mjerno mjesto Krajnjeg kupca opremljeno mjernim uređajem (dalje u tekstu: "**OMM**"). Ovi Uvjeti objavljeni su na web stranici Opskrbljivača [www.rwe.hr](http://www.rwe.hr) (dalje u tekstu: "**Web stranica Opskrbljivača**") a primjenjuju se na sve Ugovore sklopljene nakon njihova stupanja na snagu, kao i na Ugovore sklopljene prije 07.06.2018. godine

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

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

(5) Osim ukoliko je izričito navedeno drugačije u ovim Uvjetima, pojmovi korišteni u Uvjetima imaju značenje koje im je dano u važećem Zakonu o tržištu električne energije (dalje u tekstu: "**ZTEE**"). Izrazi koji se koriste u ovim Uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

## 2. UGOVARANJE

(1) Ugovor se sklapa zasebno za svako OMM. Sklapanjem Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je ovlašten za sklapanje Ugovora, odnosno da je vlasnik ili nositelj nekog drugog stvarnog prava na građevini ili dijelu građevine kojoj se električna energija isporučuje. Krajnji kupac je dužan bilo kada tijekom trajanja Ugovora, na zahtjev Opskrbljivača pružiti Opskrbljivaču primjeren dokaz gore navedenog (zemljišnoknjižni izvadak, ugovor o kupoprodaji ili najmu, izjavu vlasnika). Opskrbljivač može odbiti sklopiti Ugovor s Krajnjim kupcem prema kojemu Opskrbljivač ima nepodmirena dospjela potraživanja (dalje u tekstu: "**Dužnik**") ili za OMM za koje Opskrbljivač ima nepodmirena dospjela potraživanja, dok sva takva potraživanja ne budu podmirena.

(2) Opskrbljivač također pridržava pravo da odbije sklopiti Ugovor s Krajnjim kupcem koji je počinio bitnu povredu Ugovora ili je koristio električnu energiju bez ovlaštenja tijekom prethodnog razdoblja od 12 mjeseci prije sklapanja Ugovora. Ugovor sadrži sve odredbe definirane važećim Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (dalje u tekstu: "**OU**"). Ugovorne strane mogu eventualne izmjene i dopune Ugovora regulirati sklapanjem dodatka Ugovoru.

## 3. OBVEZE OPSKRBLJIVAČA

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

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

(3) Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca o promjeni cijena i drugih uvjeta opskrbe najmanje 15 dana prije primjene cijena energije ili uvjeta opskrbe.

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

(5) Opskrbljivač se obvezuje postupati sukladno odredbama članka 63. stavka 1. te stavaka 3. do 12. ZTEE kao i sukladno člancima 11. i 112. OU kojima su definirane dužnosti i obveze Opskrbljivača prema Krajnjem kupcu.

## 4. OBVEZE KRAJNJEG KUPCA

Krajnji kupac se obvezuje:

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

(2) Plaćati Opskrbljivaču ugovorenu naknadu za opskrbu električne energije sukladno Ugovoru.

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

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

(5) Čuvati mjerni uređaj, štittiti ga od oštećenja ili krađe te da neće njime i njegovim sklopovima neovlašteno rukovati na bilo koji način koji bi bio protivan primjenjivim propisima.

(6) U slučaju jednog obračunskog mjernog mjesta koje Krajnji kupac koristi za potrebe kućanstva i poduzetništva, Krajnji kupac se razvrstava u kategoriju kućanstvo, osim ako Krajnji kupac ne podnese zahtjev za promjenu te kategorije.

## 5. PROIZVODI I CIJENE OPSKRBLJIVAČA

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

(2) Opskrbljivačev Cjenik važeći na dan sklapanja Ugovora bit će predan Krajnjem kupcu kao prilog Ugovoru.

Opskrbljivač po vlastitoj diskreciji u bilo kojem trenutku može izmijeniti Cjenik i popuste navedene u Ugovoru. Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca o promjeni cijena i/ili popusta najkasnije 15 dana prije stupanja promjene na snagu. U slučaju da je promjena cijene nepovoljnija za Krajnjeg kupca (cijena se povećava), Krajnji kupac ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade

sukladno primjenjivim propisima. Obavijest o promjeni cijene biti će dostavljena Krajnjem kupcu na njegovu adresu u pisanoj formi (osim u slučaju snižavanja cijene) ili objavom na Web stranici Opskrbljivača ili slanjem SMS-a. Ukoliko Krajnji kupac ne želi prihvatiti takvu izmjenu, ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od petnaest (15) dana od dana slanja obavijesti ili u roku od petnaest (15) dana od objave na Web stranici Opskrbljivača ili od dana slanja SMS-a. Ukoliko Krajnji kupac u navedenom roku ne dostavi Opskrbljivaču pisanu obavijest o raskidu Ugovora, izmjena će se smatrati prihvaćenom od strane Krajnjeg kupca i postaje obvezujuća za Ugovorne strane.

Cjenik može biti jednostrano izmijenjen od strane Opskrbljivača, pri čemu će cijene u Cjeniku B uvijek biti niže od cijene opskrbe električnom energijom definirane od strane pružatelja univerzalne usluge opskrbe električnom energijom koja je na snazi u trenutku opskrbe.

## 6. IZDAVANJE RAČUNA I PLAĆANJE

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

(2) Tijekom obračunskog razdoblja Krajnji kupac će plaćati Opskrbljivaču mjesečne akontacijske rate izračunate na temelju podataka dostavljenih od strane ODS-a i trenutno važećeg Cjenika. U slučaju promjene cijene tijekom obračunskog razdoblja ista će biti iskazana na sljedećem obračunu.

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

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

(4) Opskrbljivač naplaćuje naknadu za korištenje distribucijske mreže, uključujući i naknadu za

korištenje prijenosne mreže, primjenom tarifnih stavki za distribuciju i tarifnih stavki za prijenos električne energije za svako pojedino OMM (dalje u tekstu zajednički: „**Naknada**“) te ostale propisane naknade i nestandardne usluge na temelju obračuna ODS-a.

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

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

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

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

## 7. PRIVREMENA OBUSTAVA ISPORUKE ELEKTRIČNE ENERGIJE

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

(2) Krajnji kupac kojem je obustavljena isporuka električne energije može, radi zaštite svojih prava, sve dok obustava isporuke električne energije traje, podnijeti pisani prigovor na rad Opskrbljivača Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji

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

## 8. IZMJENE UGOVORA I UVJETA

(1) Osim ukoliko je izričito drugačije navedeno u Ugovoru ili Uvjetima, izmjena Ugovora moguća je na osnovi sporazuma Ugovornih strana. Opskrbljivač može jednostrano po vlastitoj diskreciji izmijeniti ove Uvjete sukladno primjenjivim propisima. Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca o izmjeni Uvjeta objavom izmjene na Web stranici Opskrbljivača najkasnije 15 dana prije stupanja izmjene na snagu.

(2) U slučaju promjene cijene odnosno bilo koje promjene Uvjeta, Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca objavom izmjene na Web stranici Opskrbljivača ili na poleđini ili u prilogu računa ili posebnim dopisom ili ukoliko Krajnji kupac pristane, slanjem tekstualne (SMS) poruke najkasnije 15 dana prije stupanja na snagu nove cijene odnosno novih uvjeta Opskrbljivača. U slučaju da je izmjena cijene odnosno Uvjeta nepovoljnija za Krajnjeg kupca, Krajnji kupac ima pravo raskinuti Ugovor u roku od 15 dana od dana objave na Web stranici Opskrbljivača bez obveze vraćanja Uštede.

## 9. RASKID UGOVORA

(1) Krajnji kupac ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora dostavom Opskrbljivaču pisane nedvosmislene obavijesti o raskidu prije isteka navedenog roka. Krajnji kupac može ispuniti i poslati Opskrbljivaču Obrazac za jednostrani raskid Ugovora bez navođenja razloga (dalje u tekstu: „**Obrazac**“) ili bilo koju drugu pisanu obavijest kojom nedvosmisleno izražava svoju volju da raskida Ugovor. Predmetni Obrazac je priložen Ugovoru i čini njegov sastavni dio te je objavljen na Web stranici Opskrbljivača.

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

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

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

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

(6) Ugovor s Opskrbljivačem se automatski raskida:

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

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

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

- U slučaju smrti Krajnjeg kupca sukladno primjenjivim propisima.

## 10. POSTUPAK PRIGOVORA

(1) Bilo koji prigovor koji Krajnji kupac ima vezano za Opskrbljivačevo izvršavanje obveza iz Ugovora može biti dostavljen Opskrbljivaču poštom na adresu Opskrbljivača RWE Energija d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb, e-mailom na e-mail adresu Opskrbljivača info@rwe.hr, putem faksa na broj +385 1 6387 452. Prigovor mora sadržavati podatke prikladne za ispravnu

identifikaciju Krajnjeg kupca i Ugovora, opis osnova za prigovor te dokumentaciju ili druge dokaze kojima se prigovor potkrepljuje. Prigovor treba biti vlastoručno potpisan od strane Krajnjeg kupca, osim ukoliko je dostavljen putem e-maila.

(2) Ukoliko prigovor ne sadrži podatke koji omogućavaju Opskrbljivaču identifikaciju podnositelja, smatrat će se nepodobnim za postupanje. Opskrbljivač će i poslati pisanu odluku o prigovoru poštom ili e-mailom u najkraćem mogućem roku, ali najkasnije u roku od 15 dana od primitka prigovora. Opskrbljivač je dužan voditi i čuvati evidenciju o svim zaprimljenim prigovorima na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora Krajnjeg kupca. Podnošenje prigovora ili zahtjeva ne zadržava dospelost bilo koje novčane obveze Krajnjeg kupca prema Opskrbljivaču.

## 11. DOSTAVA

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

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

(3) Ukoliko dostava pismena nije uredno izvršena jer je Ugovorna strana odbila primiti pošiljku ili je bila nedostupna na adresi ili je obaviještena o pošiljci, ali je nije preuzela, sva pismena poslana preporučenom pošiljkom smatrat će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani trećeg dana od dana predaje preporučene pošiljke pružatelju poštanskih usluga.

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

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

## 12. OSTALE ODREDBE

(1) U slučaju nesuglasnosti između Ugovora i Uvjeta, mjerodavne će biti odredbe Ugovora. Potpisivanjem Ugovora Krajnji kupac potvrđuje da je od Opskrbljivača primio Uvjete, da je upoznat s odredbama Uvjeta te da na iste u cijelosti pristaje.

(2) Ukoliko bi pojedine odredbe Ugovora (uključujući i Uvjete) iz bilo kojeg razloga bile ili postale ništetne, pobjodne 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. Krajnji kupac može informacije o potrošnji električne energije i troškovima dobiti pozivom na besplatni broj telefona 0800 87 77 ili putem e-mail adrese info@rwe.hr. Ugovorne strane će eventualne sporove iz Ugovora ili u vezi s Ugovorom pokušati riješiti mirnim putem, a u suprotnom ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu. Za Ugovor i Uvjete mjerodavno je hrvatsko pravo.

## 13. ZAVRŠNE ODREDBE

Danom stupanja na snagu ovih Uvjeta prestaju važiti Uvjeti opskrbljivača za opskrbu električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstva od 18.12.2016. Ovi Uvjeti objavljeni su na Web stranici Opskrbljivača 23.05.2018., a stupaju na snagu 07.06.2018.



## OBRAZAC ZA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA/ DODATKA UGOVORA

Ovime Vas obavještavam da želim raskinuti Ugovor/Dodatak Ugovoru br. \_\_\_\_\_\*  
sklopljen dana \_\_\_\_\_\* godine. (dalje u tekstu: Ugovor/Dodatak)

**PODNOŠITELJ:** (popunjava tiskanim slovima)

\* Ime i prezime: \_\_\_\_\_

\* OIB: \_\_\_\_\_

\* Adresa stanovanja: \_\_\_\_\_

\* Telefon/Mobitel: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

\* Obvezno popuniti.

Napomena:

1. Podnositelj je upoznat sa činjenicom da je, u slučaju da mu je u posjed predana roba na temelju Ugovora/Dodatka, dužan izvršiti povrat iste o svom trošku u roku 14 dana od dana slanja ovog obrasca.
2. Ovaj popunjeni obrazac Podnositelj može poslati putem pošte na adresu Capraška ulica 6, 10000 Zagreb, faxom na broj 01 6387452 ili u elektronskom obliku na e-mail adresu [info@rwe.hr](mailto:info@rwe.hr)
3. Sve dodatne informacije Podnositelj može dobiti putem telefona na broj 0800 87 77 ili putem e-maila na [info@rwe.hr](mailto:info@rwe.hr)

Mjesto i datum

Vlastoručni potpis Podnositelja

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_