



*Na temelju važećeg Zakona o tržištu električne energije PETROL d.o.o. dana 15.01.2021. donosi dokument:*

## **Uvjeti opskrbljivača PETROL d.o.o. za opskrbu električnom energijom krajnjih kupaca kategorije kućanstvo**

### **1. Opće odredbe**

- (1) Ovi uvjeti opskrbljivača PETROL d.o.o. za opskrbu električnom energijom Krajnjih kupaca kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: »**Uvjeti**«) uređuju odnose između opskrbljivača električnom energijom PETROL d.o.o. (dalje u tekstu: »**Opskrbljivač**«) i Krajnjeg kupca kategorije kućanstvo te Krajnjeg kupca s proizvodnim postrojenjem kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: »**Krajnji kupac**«) (dalje u tekstu zajedno: »**Ugovorne strane**«) vezano za opskrbu električnom energijom i preuzimanje električne energije Krajnjeg kupca od strane Opskrbljivača, putem distribucijskog sustava električne energije nadležnog operatora distribucijskog sustava (dalje u tekstu: »**ODS**«).
- (2) Ovi Uvjeti sastavni su dio Ugovora o opskrbi električnom energijom odnosno Zahtjeva za sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo i Krajnjeg kupca s proizvodnim postrojenjem kategorije kućanstvo sklopljenog između Opskrbljivača i Krajnjeg kupca (dalje u tekstu: »**Ugovor**«) temeljem kojeg se Opskrbljivač obvezuje vršiti opskrbu električnom energijom i preuzimanje električne energije na obračunskom mjernom mjestu Krajnjeg kupca opremljenom mjernim uređajem (dalje u tekstu: »**OMM**«). Ovi Uvjeti objavljeni su na web stranici Opskrbljivača [www.petrol.hr](http://www.petrol.hr) (dalje u tekstu »**Web stranica opskrbljivača**«) 15.01.2021., a stupaju na snagu 01.03.2021.
- (3) Potpisivanjem Ugovora, Krajnji kupac potvrđuje da je upoznat s odredbama Uvjeta, te da na iste u cijelosti pristaje.
- (4) Osim ako nije izričito navedeno drugačije u ovim Uvjetima, pojmovi korišteni u Uvjetima imaju značenje koje im je dano u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim aktima kojima se regulira tržište električne energije kao što je Zakon o tržištu električne energije (dalje u tekstu: »**ZTEE**«), Zakon o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji, Zakon o energiji, Opći uvjeti za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, Pravila o promjeni opskrbljivača električnom energijom, Uvjeti kvalitete opskrbe električnom energijom te njihovim eventualnim izmjenama i dopunama. Izrazi koji se koriste u ovim Uvjetima, a imaju rodno značenje odnose se jednako na ženski i muški 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 i sl.).
- (2) Krajnji kupac koji želi sklopiti Ugovor s Opskrbljivačem dužan je Opskrbljivaču dostaviti potpisani Zahtjev na obrascima objavljenima na Web stranici Opskrbljivača. Ukoliko je Krajnji kupac dostavio Opskrbljivaču uredno popunjen i potpisan Zahtjev, Opskrbljivač će poduzeti aktivnosti sa svrhom sklapanja Ugovora u skladu s važećim Pravilima o promjeni

opskrbljivača električnom energijom. Ugovor se smatra sklopljenim danom slanja Potvrde od strane Opskrbljivača o prihvatanju Zahtjeva Krajnjem kupcu.

- (3) 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.
- (4) 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 Zakonom o tržištu električne energije i 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.
- (5) Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

### 3. Prava i 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) Opskrbljivač će, kada je to Ugovorom ugovoreno, preuzimati viškove proizvedene električne energije od strane Krajnjeg kupca u skladu s člankom 44. Zakona o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji (NN 111/18 te njihovim izmjenama i dopunama).
- (3) Osim ako je izričito drugačije navedeno u ovim Uvjetima ili ZTEE 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. Informacije o potrošnji električne energije i pripadajućim troškovima Opskrbljivač će Krajnjem kupcu dostavljati i uz račune za potrošenu električnu energiju. Krajnji kupac može informacije o potrošnji električne energije i troškovima dobiti i pozivom na broj +385 (0)1 668 0000 ili na adresu elektroničke pošte podrska.kupcima@petrol.hr.
- (4) Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca o promijeni uvjeta Ugovora, a osobito o promjeni dijela cijene električne energije najkasnije 45 dana prije primjene novih uvjeta Ugovora i uvjeta opskrbe uključujući i davanje obavijesti o pravu Krajnjeg kupca na raskid Ugovora.
- (5) U slučaju neprihvatanja promjena iz stavka 4. ovog članka, Opskrbljivač će osigurati da Krajnji kupac može slobodno i bez naknade raskinuti Ugovor u slučaju povećanja dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara ili pružanja nepovoljnijih uvjeta opskrbe Krajnjem kupcu.
- (6) Opskrbljivač je dužan poduzimati nužne korake u svrhu zaštite interesa Krajnjeg kupca i na učinkovit način rješavati eventualne prigovore Krajnjeg kupca.
- (7) Opskrbljivač se obvezuje postupati sukladno odredbama članka 63. stavka 1. te stavaka 3. do 12. ZTEE kao i sukladno člancima 111. i 116. Općih uvjeta za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (NN 104/2020) kojima su definirane dužnosti i obveze Opskrbljivača prema Krajnjem kupcu.

### 4. Prava i obveze Krajnjeg kupca

- (1) Krajnji kupac se obvezuje preuzimati i koristiti električnu energiju, uključujući i vlastitu kada se radi o krajnjem kupcu s proizvodnim postrojenjem, samo za svrhu za koju je Ugovor sklopljen, odnosno za uporabu u kućanstvu.
- (2) Krajnji kupac s proizvodnim postrojenjem kategorije kućanstvo dužan je na zahtjev Opskrbljivača s kojim je sklopio Ugovor, dostaviti podatke o svom proizvodnom postrojenju i/ili proizvodnoj jedinici.
- (3) Krajnji kupac se obvezuje plaćati Opskrbljivaču električnu energiju, sukladno ugovorenim i reguliranim uvjetima.
- (4) Krajnji kupac se obvezuje bez odgađanja obavijestiti Opskrbljivača o bilo kojoj promijeni njegovih podataka navedenih u Ugovoru, a najkasnije u roku 15 dana od dana nastanka promjene zajedno s odgovarajućom dokumentacijom iz koje je vidljivo da je došlo do predmetne promjene.
- (5) Krajnji kupac se obvezuje da neće ustupiti niti prenijeti svoja prava i obveze iz Ugovora, u

- cijelosti ili djelomično, bez prethodnog pisanog pristanka Opskrbljivača.
- (6) Krajnji kupac se obvezuje čuvati mjerni uređaj, štiti ga od oštećenja ili krađe te da neće njime i njegovim sklopovima neovlašteno rukovati na bilo koji način koji bi bio protivan primjenjivim propisima.
  - (7) U slučaju jednog obračunskog mjernog mjesta koje Krajnji kupac koristi za potrebe kućanstva i za komercijalne ili profesionalne djelatnosti, obračunsko mjerno mjesto će se na zahtjev Krajnjeg kupca razvrstati u kategoriju kućanstvo ili poduzetništvo u skladu sa člankom 39. Općih uvjeta za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (NN 104/2020).
  - (8) U slučaju nepoštivanja ugovorene razine kvalitete usluga, kao i u slučaju netočnog ili zakašnjelog obračuna, Krajnji kupac ima pravo na naknadu pod uvjetima predviđenim primjenjivim propisima (čl.62 st.5 ZTEE).
  - (9) Krajnji kupac može slobodno i bez naknade raskinuti Ugovor u slučaju povećanja dijela cijene električne energije koji se slobodno ugovara ili pružanja nepovoljnijih uvjeta opskrbe Krajnjem kupcu. Krajnji kupac ima sva ostala prava koja mu pripadaju u skladu s primjenjivim propisima i ovim uvjetima Opskrbljivača.
  - (10) Krajnji kupac uživa zaštitu u smislu pouzdane, dostupne i dostatne opskrbe električnom energijom.

## 5. Cijene Opskrbljivača

- (1) Prilikom sklapanja Ugovora, u Ugovoru su definirani popusti koji se primjenjuju u odnosu na Redovni cjenik Opskrbljivača za Krajnje kupce kategorije kućanstvo i za inicijalno razdoblje trajanja ugovora. Modeli isporuke i jedinične cijene električne energije za Krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo definirani su Redovnim cjenikom Opskrbljivača (dalje u tekstu: „Cjenik“).
- (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 promijeni cijena i/ili popusta najkasnije 45 dana prije stupanja promjene na snagu. Ako je promjena cijene nepovoljnija za Krajnjeg kupca (cijena se povećava), Krajnji kupac ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade sukladno primjenjivim propisima. Obavijest o promijeni cijene biti će objavljena na web stranici Opskrbljivača i dostavljena Krajnjem kupcu na njegovu adresu u pisanoj formi (osim u slučaju snižavanja cijene) ili slanjem elektroničke pošte ili tekstualne (SMS) poruke. Ako krajnji kupac ne želi prihvatiti takvu izmjenu, ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od petnaest (15) dana od dana slanja pisane obavijesti, elektroničke ili tekstualne (SMS) poruke, ili u roku od petnaest (15) dana od objave na Web stranici Opskrbljivača. Ako Krajnji kupac u navedenom roku ne dostavi Opskrbljivaču pisanu obavijest o raskidu Ugovora, izmjena će se smatrati prihvaćenom od strane Krajnjeg kupca i postati će obvezujuća za Ugovorne strane.
- (3) Modeli isporuke su definirani u Opskrbljivačevom Cjeniku koji je objavljen na web stranici Opskrbljivača.

## 6. Način obračuna i naplate električne energije, izdavanje računa i uvjeti plaćanja

- (1) Opskrbljivač će izdavati Krajnjem kupcu račune za potrošenu električnu energiju sukladno podacima utvrđenim od strane ODS pomoću mjernih uređaja ili na bilo koji drugi način u skladu s primjenjivim propisima. Osim ako Krajnji kupac ne bude zahtijevao drugačije, Opskrbljivač će račune za električnu energiju slati elektronički, putem elektroničke pošte ili putem FINA eRačuna.
- (2) Tijekom obračunskog razdoblja, koje može biti mjesečno ili polugodišnje, Krajnji kupac će plaćati Opskrbljivaču račun na temelju podataka dostavljenih od strane ODS-a i važećeg Cjenika. U slučaju promijene cijene tijekom obračunskog razdoblja razlika će biti iskazana na sljedećem obračunu. Opskrbljivač će izdavati i dostavljati Krajnjem kupcu mjesečne račune s dospijućem plaćanja najranije 15 dana od dana izdavanja računa. U slučaju da Krajnji kupac obavlja samo-očitavanje brojila, Opskrbljivač će Krajnjem kupcu dostavljati račune za potrošenu električnu energiju sukladno mjesečnom obračunu dobivenom od ODS-a s dospijućem plaćanja najranije 25. dan u mjesecu koji slijedi iza mjeseca na koji se

račun odnosi, ali ne ranije od 15 dana od dana izdavanja. Smatrati 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. Mjesečni računi plaćeni od strane Krajnjeg kupca u obračunskom razdoblju biti će uključeni u konačni obračun koji pokriva odnosno obračunsko razdoblje, a koji će također sadržavati utvrđenje iznosa, broja i dana dospijeca akontacijskih rata za naredno obračunsko razdoblje. Ako 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 slijedećem očitavanju/obračunu.

- (3) Ako Krajnji kupac ne zaprimi račun u roku od 30 dana od isteka obračunskog razdoblja, Krajnji kupac je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Opskrbljivača koji će mu izdati presliku računa bez naknade. Opskrbljivač je ovlašten koristiti preplaćeni iznos za potrošnju energije Krajnjeg kupca za umanjenje slijedeće akontacijske rate, osim ako Krajnji kupac ne zatraži isplatu preplaćenog iznosa.
- (4) Elektroenergetske veličine potrebne za obračun su količina električne energije izražena u kilovatsatima (kWh) u ugovorenim intervalima registriranja isporuke električne energije (VT, NT, JT i drugo), najviša dosegnuta radna snaga električne energije u kilovatima (kW) i količina jalove električne energije izražena u kilovaramper reaktivnim satima, sve gdje je primjenjivo. 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) Model po kojem Opskrbljivač obračunava isporuku električne energije Krajnjem kupcu definiran je Redovnim cjenikom Opskrbljivača koji je objavljen na Web stranici Opskrbljivača, a otkup viškova električne energije od Krajnjih kupaca s proizvodnim postrojenjem kategorije kućanstvo definiran je člankom 44. Zakona o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji (NN 111/18 te njihovim izmjenama i dopunama).
- (9) Troškovi izdavanja jedinstvenog računa i troškovi naplate Naknade, ostalih propisanih naknada i troškovi naplate 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 ako Krajnji kupac ni nakon opomene nije podmirio dospjele novčane obveze Opskrbljivaču. Krajnji kupac će nadoknaditi Opskrbljivaču sve troškove obustave i ponovne uspostave i pokušaja obustave isporuke električne energije.
- (2) Krajnji kupac kojem je obustavljena isporuka električne energije može, radi zaštite svojih prava, sve dok obustava isporuke električne energije traje, podnijeti pisani prigovor 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 ako je izričito drugačije navedeno u Ugovoru ili Uvjetima, izmjena odredbi Ugovora moguća je na osnovi sporazuma Ugovornih strana. Opskrbljivač može jednostrano po vlastitoj diskreciji izmijeniti ove Uvjete, kao i Cjenik, sukladno primjenjivim propisima. Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca o izmjeni Uvjeta objavom na Web stranici Opskrbljivača najkasnije 45 dana prije stupanja izmjene na snagu, uključujući i davanje



- obavijesti o pravu Krajnjeg kupca na raskid Ugovora.
- (2) U slučaju bilo koje promjene Uvjeta, Opskrbljivač će obavijestiti Krajnjeg kupca objavom izmjene na Web stranici Opskrbljivača ili dostavom obavijesti na poledini ili u privitku računa ili posebnim dopisom ili ako Krajnji kupac pristane, slanjem elektroničke (e-mail) ili tekstualne (SMS) poruke najkasnije 45 dana prije stupanja na snagu nove cijene odnosno novih uvjeta Opskrbljivača. U slučaju da je izmjena Uvjeta nepovoljnija za Krajnjeg kupca, Krajnji kupac može slobodno i bez naknade raskinuti Ugovor u roku od 15 dana u skladu s člankom 5 stavak 2. ovih uvjeta Opskrbljivača.

## 9. Raskid ugovora

- (1) Krajnji kupac ima pravo u skladu s odredbama čl. 72. Zakona o zaštiti potrošača jednostrano raskinuti Ugovor bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora dostavom Opskrbljivaču pisane nedvosmislene obavijesti o raskidu. 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 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, odnosno otkazati Ugovor. Ukoliko Krajnji kupac dostavi Opskrbljivaču valjanu obavijest/zahtjev za raskid Ugovora do 15. u mjesecu, Ugovor se raskida sa zadnjim danom u tom mjesecu. Ako Krajnji kupac dostavi Opskrbljivaču valjanu obavijest/zahtjev za raskid od 16. do posljednjeg dana u mjesecu, Ugovor se raskida sa zadnjim danom u mjesecu koji slijedi iza mjeseca u kojem je podnesena obavijest/zahtjev za raskid Ugovora. Ako Krajnji kupac raskine Ugovor bez pisane obavijesti/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 Ugovora, Krajnji kupac je dužan vratiti sve Uštede koje je ostvario do datuma raskida Ugovora, bez obveze plaćanja dodatne naknade za raskid Ugovora, osim ako se radi o raskidu zbog izmjena Uvjeta ili cijene, u kojem slučaju Kupac nije dužan vratiti Uštede.
- (3) 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 Krajnjeg kupca. Bitnom povredom Ugovora od strane Krajnjeg kupca posebice će se smatrati nepodmirivanje novčanih obveza nastalih na osnovi Ugovora u roku dospijeća 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 Redovnim cjenikom 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 Ugovoru.
- (5) Pisana obavijest o raskidu/zahtjev za raskid Ugovora iz ovog članka, ukoliko se ne koristi obrazac iz stavka 1. ovog članka, mora sadržavati ime i prezime ili naziv Ugovorne strane, OIB, adresu 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,
  - Ako Opskrbljivač i Krajnji kupac sklope novi Ugovor vezano za isto OMM,
  - U slučaju promijene 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 ne 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 vezan za Opskrbljivačevo izvršavanje obveza iz Ugovora može biti dostavljen Opskrbljivaču poštom na adresu Opskrbljivača PETROL d.o.o., Oreškovićevo 6/H, Otok, 10010 Zagreb ili e-mailom na adresu elektroničke pošte Opskrbljivača [podrska.kupcima@petrol.hr](mailto:podrska.kupcima@petrol.hr). Prigovor koji se odnosi na račun Kupac je dužan podnijeti najkasnije 20 dana od dana izdavanja računa.
- (2) 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.
- (3) Ako prigovor ne sadrži podatke koji omogućuju 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. Ukoliko Krajnji kupac naknadno dostavi podatke potrebne za rješavanje prigovora, rok od 15 dana se računa od dana dostave posljednjeg podataka Opskrbljivaču. 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 ne zadržava dospelost bilo koje novčane obveze Krajnjeg kupca prema Opskrbljivaču.

## 11. Dostava

- (1) Ugovorne strane dužne su obavještavati jedna drugu o svim 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 smatrati će se dostavljenima drugoj Ugovornoj strani danom zaprimanja pismena.
- (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 dostavljena elektroničkom poštom, smatrati 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 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) Ako bi pojedine odredbe Ugovora (uključujući i Uvjete) iz bilo kojeg razloga bile ili postale ništetne, pobojne, ili na bilo koji način nevaljane, to ne utječe na valjanost ostalih odredbi Ugovora niti na valjanost Ugovora u cijelosti. U takvom slučaju Ugovorne strane će se bez odgode dogovoriti o zamjeni nedopuštene ili inače nevaljane odredbe dopuštenom odredbom koja odgovara poslovnoj svrsi nedopuštene ili inače nevaljane odredbe.
- (3) Krajnji kupac može informacije o potrošnji električne energije i troškovima dobiti i pozivom na broj +385 (0)1 668 0000 ili na adresu elektroničke pošte [podrska.kupcima@petrol.hr](mailto:podrska.kupcima@petrol.hr).
- (4) Opskrbljivač je ovlašten, sukladno primjenjivim propisima i odredbama Politike o zaštiti privatnosti PETROL d.o.o. koristiti osobne podatke Krajnjeg kupca pribavljene prilikom sklapanja Ugovora u svrhu sklapanja, izvršavanja, izmjena i dopuna Ugovora.
- (5) Za sigurnost, pouzdanost i kvalitetu isporuke električne energije, sukladno važećim propisima, odgovorni su nadležni Operatori sustava.
- (6) Odgovornost za štetu, utvrđivanje štete i obveze naknade štete koju jedna Ugovorna

strana uzrokuje drugoj Ugovornoj strani kršenjem ugovornih obveza, utvrđivati će se sukladno odredbama obveznog prava. Opskrbljivač odgovara samo za štetu nastalu kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje Opskrbljivača.

- (7) 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

Ovi Uvjeti objavljeni su na Web stranici Opskrbljivača 15.01.2021., a stupaju na snagu 01.03.2021.