

## SPLOŠNI POGOJI ECE D.O.O. ZA DOBAVO ELEKTRIČNE ENERGIJE GOSPODINJSKIM KUPCEM ZA VRSTO DOBAVE SAMOOSKRBA, V NADALJEVANJU: SPLOŠNI POGOJI

### 1. UVODNE DOLOČBE

Ti Splošni pogoji urejajo pogodbeno razmerja med prodajalcem električne energije in gospodinjskim kupcem za vrsto dobave SAMOOSKRBA (v nadaljevanju Splošni pogoji). Sestavni del Pogodbe so ti Splošni pogoji, Posebni pogoji ECE d.o.o. za izdajo skupnega računa za dobavo energentov, blaga in storitev, morebitni drugi Posebni oz. Akcijski pogoji, Cenik/i in izjave oz. soglasja, ki opredeljujejo vsebine in pogoje, pod katerimi se s posameznim kupcem izvaja pogodbeno razmerje.

S sklenitvijo pogodbe ali s spremembo pogodbenega razmerja zaradi ukinitve/spremembe vrste dobave, ki so posledica dejanj na strani kupca, dobavitelja ali prodajalca, kupec izjavlja, da mu je Prodajalec pred podpisom le teh zagotovil vse splošne pogoje (Splošne, Posebne, Akcijske, soglasja,...) cenike, ob sklenitvi pogodbe pa tudi povzetek glavnih pogodbenih pogojev in da je seznanjen z njihovo vsebino in jo v celoti sprejema.

Splošni, Posebni, Akcijski in morebitni ostali pogoji poslovanja, so objavljeni na prodajalčevem spletnem naslovu [www.ece.si](http://www.ece.si) in njegovih prodajnih mestih.

Pogodba se sklepa za enega ali več merilnih mest.

Za urejanje medsebojnih pravic in obveznosti, ki niso dogovorjene s Splošnimi pogoji in pogodbo, se uporabljajo določila EZ-1 s spremembami in predpisi, izdani na temelju tega zakona, SONDSEE, ZOEE, določila Obligacijskega zakonika, Stvarnopravnega zakonika, Stanovanjskega zakona, Uredbe o samooskrbi z električno energijo iz obnovljivih virov energije (v nadaljevanju Uredba), Zakon o spodbujanju rabe obnovljivih virov energije (ZSROVE) in drugih predpisov, ki vplivajo na odnos med pogodbenima strankama.

V primeru, da postane katerokoli določilo Splošnih pogojev neveljavno zaradi sprememb zakonodaje, to ne vpliva na preostalo vsebino, ki ostane veljavna. Neveljavne določbe se zamenjajo z ustreznimi veljavnimi določbami.

### 2. OPREDELITEV POJMOV

**Omrežnina** je znesek, ki ga je za uporabo elektroenergetskega sistema dolžan plačati uporabnik sistema oz. končni uporabnik (Kupec).

**Prodajalec** električne energije (v nadaljevanju Prodajalec) je pravna oseba, ki Kupcu v svojem imenu in za svoj račun dobavlja električno energijo.

**Gospodinjski Kupec** (v nadaljevanju Kupec) je kupec, ki kupuje električno energijo za svojo lastno rabo v gospodinjstvu, kar izključuje rabo za opravljanje trgovskih ali poklicnih dejavnosti.

**Kupec** je podpisnik pogodbe in hkrati tudi plačnik finančnih obveznosti (v nadaljevanju plačnik). Kupec je tudi imetnik soglasja za priključitev, izdane za merilna mesta, ki so predmet pogodbe. Če Kupec ni imetnik soglasja, je pogoj za veljavnost pogodbe: s strani Lastnika (v nadaljevanju Lastnik) in Kupca podpisano soglasje in pooblastilo, kot ga določi DO in s strani Lastnika podpisano pooblastilo Kupcu za sklenitev Pogodbe skladno s temi Splošnimi pogoji. V tem primeru Prodajalec posluje s Kupcem, vendar lahko o pogodbenem odnosu, predvsem o neplačanih obveznostih obvešča tudi Lastnika - imetnika soglasja, ki je solidarno odgovoren za vse obveznosti iz naslova dobavljene električne energije (vključno s stroški uporabe omrežja), ne glede na morebiten drugačen dogovor Kupca z imetnikom, razen če zakon ne določa drugače. V primeru, ko Prodajalec odstopi od pogodbe, kjer kot pogodbeni stranka nastopa Kupec, ki ni imetnik soglasja za priključitev, lahko Prodajalec o tem obvesti tudi Lastnika - imetnika soglasja za priključitev. Kupec, ki ni imetnik soglasja za priključitev, bo Prodajalcu posredoval izvod soglasja v roku treh dni od dneva prejema poziva s strani Prodajalca. Če Kupec tega soglasja nima, mora Prodajalcu povrniti vso morebitno škodo in poravnati vse obveznosti kot izhajajo iz računov, ki mu jih je izstavil Prodajalec.

**Lastnik** je imetnik soglasja za priključitev oziroma lastnik merilnega mesta.

**Distribucijski operater (DO)** je pravna ali fizična oseba, ki izvaja dejavnost distribucijskega operaterja električne energije in je odgovorna za obratovanje, vzdrževanje in razvoj distribucijskega sistema električne energije na določenem območju, za medsebojne povezave z drugimi sistemi, kadar je

ustrezno, in za zagotavljanje dolgoročne zmožljivosti sistema za zadovoljitev razumnih potreb po distribuciji električne energije.

**Merilno mesto** je fizično mesto, kjer se izvajajo meritve električne energije z merilno napravo, ki vključuje eno merilno napravo. Navadno se nahaja na prevzemno - prodajnem mestu.

**Merilna točka** je administrativna entiteta, v kateri se merijo ali izračunavajo produkti energije in moči, ki ima lahko enolično opredeljeno bilančno pripadnost, na podlagi katere se izvajata proces menjave dobavitelja oziroma agregatorja in obračun omrežnine in prispevkov za prevzemno-predajno mesto ter za katero so opredeljeni ostali komercialni poslovni procesi.

**Ustrezno obvestilo** je Prodajalčevo obvestilo na hrbtni strani ali prilogi računa za dobavljeno električno energijo ali na prodajalčevi spletni strani in njegovih prodajnih mestih.

**Enoten račun** je račun, na katerem je za posamezno merilno mesto obračunana dobava električne energije, zakonsko predpisane dajatve, ki se nanašajo na dobavo električne energije, DDV, morebitni strošek opominjanja in zamudne obresti.

**Skupen račun** je račun izdan kupcu, na katerem so obračunane storitve za eno ali več merilnih mest s sestavinami enotnega računa, drug energent in/ali drugo storitev/storitve (nakup preko spletne trgovine, drugi energenti, drugi produkti iz nabora energetske rešitve, biomasa,...).

**Poslovno občutljiv podatek** je podatek, ki kaže na značilnost gospodarskega poslovanja pravne ali fizične osebe, kot so podatki o cenah, sklenjenih pogodbah in njihovi vsebini, obsegu poslovanja in poslovnih rezultatih ipd.

**Odjemalec s samooskrbo** je gospodinjski kupec, ki je imetnik ustreznega soglasja za priključitev na merilnem mestu, ali druga oseba, ki ima soglasje imetnika soglasja za priključitev za odjem električne energije prek merilnega mesta in ki proizvaja električno energijo iz obnovljivih virov energije za celotno ali delno pokrivanje lastne končne rabe električne energije z napravo za samooskrbo in lahko shranjuje ali prodaja lastno proizvedeno električno energijo iz obnovljivih virov.

**Naprava za samooskrbo** je proizvodna naprava, ki proizvaja električno energijo iz obnovljivih virov energije praviloma za celotno ali delno pokrivanje potreb lastne končne rabe končnega odjemalca s samooskrbo.

**Obračunsko obdobje za samooskrbo** Je obdobje, v katerem se upošteva količina prejete in oddane električne energije ter eventualnih viškov. Je obdobje, ki ga je kupec dogovoril z distribucijskem operaterjem.

**Pogodba o samooskrbi** je pogodba med dobaviteljem in odjemalcem, s katero se dogovorita o kompenzaciji oddane električne energije (v kWh) s prevzeto električno energijo (v kWh) ter o načinu odkupa električne energije, proizvedene v napravi za samooskrbo, ki je bila oddana v omrežje v obračunskem obdobju, kadar je v obračunskem obdobju količina oddane električne energije večja od količine prevzete električne energije.

**Samooskrba z električno energijo iz obnovljivih virov** je proizvodnja električne energije iz obnovljivih virov za celotno ali delno pokrivanje lastnega odjema električne energije z napravo za samooskrbo.

**Oddana električna energija** je količina električne energije, oddane v distribucijsko omrežje, odčitana na merilnem mestu ob koncu obračunskega obdobja.

**Prevzeta električna energija** je količina električne energije, ki je prevzeta iz distribucijskega omrežja in odčitana na merilnem mestu ob koncu obračunskega obdobja.

**Končni odjemalec za samooskrbo** lahko za proizvedeno električno energijo sklene tudi pogodbo o nakupu električne energije iz obnovljivih virov.

**Ugodnosti:** vsak kupec ki izpolnjuje pogoje kot izhajajo iz teh pogojev, je upravičen do ugodnosti.

### 3. DOBAVA ELEKTRIČNE ENERGIJE

Prodajalec bo kupcu dobavljal električno energijo, kupec pa jo bo prevzel, na način in pod pogoji, ki veljajo za vrsto dobave, in morebitnimi Po-

sebnimi oz. Akcijskimi pogoji, izjavami, soglasji, cenikom in pogodbo, razen v primerih višje sile in izpadov oz. ukrepov, na katere prodajalec ne more vplivati, ter v ostalih primerih, določenih z zakonskimi in podzakonskimi predpisi, uredbami,...

Kupec lahko porablja dobavljeno električno energijo izključno za pokrivanje lastnih potreb po električni energiji za merilna mesta, ki so predmet Pogodbe. Kupec v zvezi s temi merilnimi mesti ne sme kupovati, prodajati in trgovati z električno energijo brez pisnega soglasja Prodajalca.

#### 4. CENE

Cene dobave električne energije so v ceniku določene ločeno za enotno dnevno tarifo (ET). Obdobje trajanja tarife je opredeljeno v veljavni zakonodaji.

Cenik za dobavljeno električno energijo je objavljen na prodajalčevi spletni strani in njegovih prodajnih mestih. Cene, ki veljajo na dan sklenitve pogodbe so navedene v pogodbi in/ali ceniku, ki je priloga k pogodbi. Prodajalec bo kupca vseh obvestil o spremembi cen električne energije. Cenik je sestavni del Pogodbe.

Če sprememba cen ne sovпада z zaključkom obračunskega obdobja, DO ne odčita števca, lahko kupec sporoči prodajalcu odbirek števca v 5 delovnih dneh od uveljavitve nove cene. Nove cene se upoštevajo pri prvem tekočem računu za predvideno dobavo električne energije po spremembi cene.

Cene za dobavljeno električno energijo in fiksni del - pavšalni strošek so določene v veljavnem Ceniku električne energije.

Cene dodatnih storitev so določene v Ceniku dodatnih storitev.

Vsi ceniki so objavljeni na prodajalčevi spletni strani [www.ece.si](http://www.ece.si) in njegovih prodajnih mestih.

Prodajalec lahko v skladu s Pogodbo o medsebojnih razmerjih, sklenjeno med prodajalcem in DO, na računu za dobavljeno električno energijo obračunava tudi uporabo omrežja, ki ga DO preko prodajalca zaračunava kupcu, in s tem omogoči kupcu plačevanje električne energije in uporabe omrežja z enim računom. Obračunsko obdobje določa DO.

Za merilna mesta določa obdobje obračuna DO na podlagi rednega odčitka števcev. Na osnovi končnih podatkov o dobavljeni električni energiji v mesecu, bo prodajalec izstavil kupcu račun najkasneje v 10. (desetih) delovnih dneh po prejemu podatkov o odbiranju merilne naprave s strani DO.

Omrežnina je določena v podzakonskih aktih in objavljena na spletni strani Agencije za energijo [www.agen-rs.si](http://www.agen-rs.si).

Višine prispevkov in dajatev, ki jih je prodajalec dolžan obračunavati v skladu z zakonom in drugimi predpisi in bremenijo kupca, so objavljene na način, določen v veljavni zakonodaji.

#### 5. ZARAČUNAVANJE IN PLAČEVANJE

Za obračun dobavljene električne energije se uporabljajo podatki, registrirani z merilnimi napravami pripadajočega merilnega mesta. Pravilnost podatkov zagotavlja DO skladno z veljavnimi predpisi.

Prodajalec lahko v skladu s Pogodbo o medsebojnih razmerjih, sklenjeno med prodajalcem in DO, na računu za dobavljeno električno energijo obračunava tudi uporabo omrežja, ki ga DO preko prodajalca zaračunava kupcu, in s tem omogoči kupcu plačevanje električne energije in uporabe omrežja z enim računom. Obračunsko obdobje določa DO.

Odjemalcu s samooskrbo se pri obračunu električne energije in omrežnine upošteva tista količina električne energije (kWh), ki predstavlja razliko med prevzeto in oddano delovno električno energijo (kWh), odčitano na istem merilnem mestu ob zaključku obračunskega obdobja.

Če je ob zaključku obračunskega obdobja količina delovne električne energije (kWh), oddane prek merilnega mesta v omrežje, večja od količine prevzete delovne električne energije (kWh), odjemalec s samooskrbo predajo presežne količine električne energije pisno dogovori s prodajalcem.

V kolikor končni obračun izkazuje preplačilo iz naslova akontacij za porabljeno električno energijo, prodajalec kupcu vrne razliko med preplačilom in zneskom, ki ustreza znesku dejansko porabljene električne energije.

Za količino delovne električne energije, prevzeto in oddano preko merilnega mesta, na katerega je priključena naprava, se uporablja notarifno merjenje

električne energije (glede na dogovor z distribucijskim operaterjem).

Višina računa za predvideno dobavo se določi na podlagi povprečnega dnevnega odjema kupca iz preteklega obračunskega obdobja in obračunske moči. Pri novem kupcu določi prodajalec pričakovani povprečni dnevni odjem na podlagi podatkov kupca, ki so osnova za izračun višine računa za predvideno dobavo.

V kolikor prodajalec iz objektivnih razlogov ne more od kupca pridobiti podatkov za določitev višine povprečnega dnevnega odjema, bo prodajalec določil višino povprečnega dnevnega odjema kot dober gospodar in v skladu z načelom vestnosti in poštenosti.

Znesek računa ali dobropisa, izdanega na podlagi obračuna, je razlika med zneskom za dejansko porabljeno električno energijo ter že zaračunanimi zneski za predvideno dobavo med obračunskim obdobjem, obračunan na osnovi zadnjih veljavnih cen električne energije, omrežnine, trošarine, DDV in morebitnih drugih davkov in prispevkov.

Prodajalec lahko za vse finančne obveznosti za merilno mesto/merilno točko (dobavo električne energije, dodatne in ostale storitve, ostale zakonsko predpisane dajatve, DDV ter morebitni strošek opominjanja in zamudne obresti v skladu z ustreznimi objavljenimi ceniki in zakonodajo) kupcu izstavlja enoten račun.

V primeru, da kupec pride v zamudo z najmanj dvema računoma, za katera ni nujno, da sta zaporedno izdana, ima prodajalec pravico, da po lastni presoji prične izstavljanje samo račun za dobavljeno električno energijo in pripadajoče zakonsko predpisane dajatve, ki jih v skladu z zakonodajo obračuna dobavitelj. V tem primeru ima prodajalec kupcu pravico zaračunati stroške, ki nastanejo s to spremembo.

Rok plačila vseh finančnih obveznosti je 15 dni od izstavitve računa, razen če pravni akti ali pogodba ne določajo drugače. V primeru, da je plačnik stroškov dobave gospodinjskega odjema proračunski uporabnik, je rok plačila vseh finančnih obveznosti 30 dni. V primeru plačila iz tujine, krije stroške transakcije kupec. Izključno s Prodajalčevim soglasjem lahko kupec poravnava račun tudi s pobotom, asignacijo ali cesijo.

V primeru zamude pri plačilu računa za porabo električne energije in dodatnih storitev lahko prodajalec kupcu zaračunava stroške izterjave in zakonske zamudne obresti od zapadlosti dalje do plačila ter stroške opominjanja in izterjave skladno s Cenikom dodatnih storitev. V kolikor te storitve izvajajo tretje osebe (izvršitelji, odvetniki,...), je kupec prodajalcu dolžan povrniti te stroške v celotni višini.

Kupec je dolžan plačati zamudne obresti, stroške izterjave ter stroške opominjanja takoj, ko mu Prodajalec posreduje obračun teh stroškov (pri čemer obračun zamudnih obresti ne vpliva na njihov tek). Prodajalec bo v primeru, ko kupec ne bo navedel katere obveznosti plačuje (navedba sklica, št. računa) plačila razporejal tako, da bo najprej pokrili stroške izterjave, nato stroške opominjanja, nato zamudne obresti in na koncu glavnico.

V kolikor kupec ugovarja zaračunanemu znesku, je dolžan nesporni del plačati v pogodbeno določenem roku, za sporni del pa vložiti pisni ugovor prodajalcu v osmih dneh od dneva prejema računa ali obračuna. Prodajalec je dolžan kupcu posredovati odgovor na ugovor v osmih dneh od dneva prejetja ugovora.

V primeru, da kupec ne plača vseh obveznosti iz pogodbenega odnosa niti po preteku roka za plačilo določenega v opominu, prodajalec po predhodnem pisnem obvestilu odstopi od pogodbe in o tem obvesti DO. V tem primeru Pogodba preneha veljati na podlagi odstopa Prodajalca od Pogodbe brez odpovednega roka. V kolikor prodajalec odstopi od Pogodbe iz razlogov na strani kupca, je zavezanec za plačilo vseh obveznosti iz pogodbenega odnosa kupec.

V kolikor kupec pri prodajalcu kupuje tudi drug energent in/ali koristi drugo storitev, in/ali pri njemu kupuje isti energent ali več različnih energentov za več različnih merilnih mest, kupec izrecno soglaša, da lahko prodajalec vse obveznosti, ki so predmet medsebojnega sodelovanja, zaračunava na enem skupnem mesečnem računu, v kolikor gre za isto obračunsko obdobje kot to določajo Posebni pogoji ECE d.o.o. za izdajo skupnega računa za dobavo energentov, blaga in storitev. Če se pogoji prodaje različnih energentov in/ali storitev razlikujejo, jih lahko pogodbeni stranki poenotita z namenom izdaje skupnega mesečnega računa za vse obveznosti kupcu.

V primeru, da se kupec z izdajo skupnega računa, načinom plačila ali pošiljanja računa ne strinja, mora takšno zahtevo prodajalcu posredovati pisno v skladu s Posebnimi pogoji ECE d.o.o.

Kupec lahko med trajanjem pogodbenega razmerja spremeni način prejetja računa ali način plačila pogodbenih obveznosti s podpisom pristopne izjave/soglasjem.

## 6. UGODNOSTI

Kupec z izpolnitvijo pogojev pridobi ugodnosti iz naslova ugotovljenih viškov oddane električne energije v omrežje nad prevzeto električno energijo, proizveden v napravi za samooskrbo na podlagi sklenjene pogodbe o samooskrbi.

Kupec pridobi ugodnosti v kolikor je:

- po 18.12.2019 sklenil aneks k pogodbi o dobavi električne energije za gospodinjstvo odjemalce za vrsto dobave samooskrba ali sklenil novo pogodbo dobavi električne energije za gospodinjstvo odjemalce za vrsto dobave samooskrba in se le ta izvaja;
- s prodajalcem sklenil pogodbo o dobavi sončne elektrarne ter pogodbo o dobavi električne energije za gospodinjstvo odjemalce za vrsto dobave Samooskrba s pripadajočimi izjavami oz. aneksi, in se le ta izvaja;
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do prodajalca iz kateregakoli naslova.

Kupec, ki ne izpolnjuje zgoraj navedenih pogojev, in ki s prodajalcem ni ali ne bo sklenil aneksa oz. pristopil k pogojem ugodnosti, mu ugodnosti ne pripadajo.

Kupcu pripada ugodnost, kot jo določijo:

- A) prodajalec iz naslova dobrega poslovnega sodelovanja in spodbujanja varčne rabe ter rabe obnovljivih virov energije ali
- B) zakon oz. podzakonski predpis/akt.

Kupcem v nobenem primeru ne pripadajo ugodnosti iz točke A) in B) hkrati.

A) Ugodnost, ki jo določijo prodajalec:

Prodajalec bo kupcu, s katerim ne bo sklenil pogodbe o dobavi in izgradnji sončne elektrarne iz naslova dobrega poslovnega sodelovanja in spodbujanja varčne rabe ter rabe obnovljivih virov energije podaril nagrado ob pogoju, da je na merilnem mestu/merilni točki s samooskrbo ob koncu vsakega obračunskega obdobja, količina delovne električne energije (kWh), oddane prek merilnega mesta v omrežje, večja od količine prevzete delovne električne energije (kWh). Obračunsko obdobje je koledarsko leto oziroma obdobje od datuma vključitve merilnega mesta v bilančno skupino prodajalca v tekočem koledarskem letu do konca koledarskega leta ali obdobje od začetka koledarskega leta do izključitve merilnega mesta iz bilančne skupine prodajalca v tekočem koledarskem letu ali obdobje od datuma vključitve merilnega mesta v bilančno skupino prodajalca v tekočem koledarskem letu do datuma izključitve merilnega mesta iz bilančne skupine prodajalca v istem koledarskem letu.

Pogoji, višina nagrade in načini koriščenja nagrade so določeni za vsako koledarsko leto posebej v vsakokrat veljavnih Akcijskih pogojih »Viški Samooskrba«, ki so objavljeni na spletnem mestu prodajalca [www.ece.si](http://www.ece.si).

Prodajalec bo s kupcem, s katerim bo sklenil pogodbo o dobavi in izgradnji sončne elektrarne in hkrati pogodbo o dobavi električne energije za gospodinjstvo odjemalce za vrsto dobave Samooskrba, sklenil aneks k pogodbi o dobavi električne energije za gospodinjstvo odjemalce za vrsto dobave Samooskrba, v katerem bodo opredeljeni pogoji, ki jih mora kupec izpolnjevati za prejem ugodnosti ter same ugodnosti. Prodajalec si pridržuje spremeniti/ukiniti pravico do ugodnosti, o čemer bo obvestil kupca na pregleden način z objavo na spletni strani.

B) Ugodnost v skladu z zakonom oz. podzakonskim predpisom/aktom:

Kupec, ki bo v skladu z ZSROVE in podzakonskimi predpisi s prodajalcem sklenil pogodbo o dobavi električne energije za gospodinjstvo odjemalce za vrsto dobave Samooskrba, mu bodo ugodnosti določene s pogodbo in mu ugodnosti iz točke A) ne pripadajo. Obračunsko je obdobje, ki ga je kupec dogovoril z distribucijskim operaterjem.

## 7. DODATNA PONUDBA PRODAJALCA

Prodajalec lahko ponudi gospodinjstvom kupcem vrsto dobave z drugačnimi pogoji, kot veljajo v teh Splošnih pogojih. Kupec se za takšno dobavo odloči s pristopno izjavo, podpisom nove pogodbe ali aneksa k obstoječi pogodbi o dobavi električne energije oz. na način, kot je določen v Posebnih oz. Akcijskih pogojih. V kolikor se določila pogodbe in teh Splošnih pogojev razlikujejo, veljajo določila pogodbe.

## 8. DODATNE STORITVE PRODAJALCA

Prodajalec lahko nudi kupcu tudi dodatne storitve. Vsebinska, cenik ter morebitni pogoji so objavljeni na prodajalčevi spletni strani in njegovih prodajnih mestih.

Storitev Izredni obračun na zahtevo Kupca (v nadaljevanju: izredni obračun) je lahko posamična ali kontinuirana.

V primeru posamičnega Izrednega obračuna lahko Kupec sporoči Prodajalcu številčno stanje zunaj rednega letnega popisa števca za izdelavo Izrednega obračuna za porabljeno električno energijo na posameznem merilnem mestu. Kupec sporoči številčno stanje pisno po navadni ali elektronski pošti, po faksu, telefonu ali osebno na prodajnih mestih Prodajalca. Tako sporočeno stanje Prodajalec pošlje DO. Prodajalec s sporočenim številčnim stanjem zaključijo obračunsko obdobje in Kupcu izstavi račun. Storitev Izredni obračun se obračuna pri prvem naslednjem izstavljenem računu v skladu s Cenikom dodatnih storitev.

Kupec lahko Prodajalcu sporoči številčno stanje od 1. do 5. dne v mesecu. Sporočanje številčnega stanja prek temu namenjene spletne aplikacije in avtomatskega odzivnika v klicnem centru je brezplačno. V ostalih primerih sporočanja številčnega stanja (osebno na prodajnih mestih, pisno preko navadne in elektronske pošte, po faksu, telefonu ali operaterju v klicnem centru), prodajalec storitev Izredni obračun obračuna v skladu s Cenikom dodatnih storitev pri prvem naslednjem izstavljenem računu za električno energijo.

## 9. REKLAMACIJE IN PRITOŽBENI POSTOPEK

Prodajalec si prizadeva morebitne nesporazume s kupcem razrešiti hitro, učinkovito in po mirni poti v enostavnem, preglednem, transparentnem in brezplačnem postopku.

Če kupec meni, da raven kakovosti storitev iz sklenjene pogodbe ni ustrezna oziroma, da prodajalec kako drugače krši pogodbeno obveznost, o tem pisno obvesti prodajalca. Prodajalec bo kupcu na obvestilo pisno odgovoril v čim krajšem možnem času, najkasneje pa v roku 8 (osmih) dni od dneva prejema pisne zahteve za odpravo domnevnih kršitev. V pisnem odgovoru prodajalec kupca seznanja z možnostjo in načinom vložitve pritožbe v reševanje neodvisni in nepristranski imenovani osebi.

Če prodajalec pritožbi ne ugodi najpozneje v roku enega meseca ali zahtevku ne ugodi v celoti, lahko kupec vložijo pobudo za začetek postopka v zvezi z domnevnimi kršitvami prodajalca električne energije pri izvajanju pogodbe o dobavi električne energije pri neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov.

Reševanje sporov pri neodvisni osebi vključuje reklamacije na zaračunane cene, pritožbe povezane s spremembo cene (ceniki) in Splošnih pogojev, pritožbe v zvezi z veljavnostjo pogodbe, pritožbe povezane s postopkom zamenjave prodajalca, in pritožbe, povezane s plačilnimi pogoji in cenami morebitnih dodatnih storitev. Predmet obravnave pritožb niso spori o izmerjenih in zaračunanih količinah energije oz. nepravilno delovanje merilne naprave, za kar je odgovoren DO.

Postopek reševanja spora z neodvisno in nepristransko osebo je za kupca brezplačen. Podrobnejše informacije o postopku obravnave pritožb so dostopne na spletnem mestu prodajalca [www.ece.si](http://www.ece.si).

Kupec se lahko pritoži pri neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov: Aleksander Petrovič, odvetnik v Celju. Pritožbo kupec lahko posreduje v obliki navadne pošte naslovljene na Odvetnik Aleksander Petrovič, Ulica XIV. divizije 8, 3000 Celje ali po elektronski pošti na naslov: [odvetnik@opp.si](mailto:odvetnik@opp.si) ali pokliče na telefonsko številko: 03 490 19 20.

V primeru nenatančnega obračunavanja, nedosežene ravni kakovosti, obračunskih napak, zapoznelega obračunavanja dobavljene elektrike in dodatnih storitev, ... se lahko kupec s pisnim obvestilom obrne na prodajalca, ki bo pritožbo obravnaval skladno z veljavno zakonodajo. Prodajalec bo v zakonskem roku kupcu pisno odgovoril. V primeru, da je bila pritožba utemeljena, bo prodajalec tudi navedel predlog rešitve oz. morebitnega nadomestila, morebitna razlika pa se bo poračunala pri naslednjem računu.

V kolikor mirna rešitev spora ni mogoča, bosta prodajalec in kupec morebitni nesporazum predložila v reševanje stvarno pristojnemu sodišču v Celju.

## 10. POOBLASTILA

Kupec s sklenitvijo pogodbe daje prodajalcu pooblastilo, da lahko v nje-

govem imenu in za njegov račun odpove morebitno pogodbo pri prejšnjem prodajalcu (izvede postopek zamenjave prodajalca), opravi pri DO vse aktivnosti v zvezi z dobavo električne energije (vključno s sklenitvijo Pogodbe o dostopu do distribucijskega omrežja in njenimi spremembami) in, da lahko na skupnem računu obračuna električno energijo in stroške uporabe omrežij. Pooblastilo velja tudi za izvedbo postopka zamenjave bilančne skupine in pridobivanje potrebnih podatkov. Kupec se zavezuje v ta namen posredovati prodajalcu vse zahtevane in potrebne podatke. Kupec odgovarja za pravilnost, popolnost in resničnost le-teh s podpisom pogodbe. Kupec ob sklenitvi pogodbe izrecno izjavlja, da se zaveda posledic odpovedi pogodbe pri prejšnjem prodajalcu, ki izhajajo iz pogodbe o dobavi električne energije. Prodajalec v nobenem primeru ni odgovoren za plačilo morebitne škode, pogodbene kazni, ki bi kupcu nastala v posledici odpovedi pogodbe pri drugem prodajalcu. Prodajalec se zavezuje DO posredovati vse prejete podatke o spremembah na strani kupca.

Kupec zaradi izvajanja te pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova dobavljene električne energije, izrecno soglaša in s podpisom pogodbe pooblašča družbo ECE d.o.o., da posreduje podatke v zvezi s to pogodbo tretjim osebam in opravi ustrezne poizvedbe o bivališču, zaposlitvi ter premoženju kupca, pri pristojnih državnih in drugih organih, bankah, hranilnicah in drugih finančnih organizacijah, ki te podatke zbirajo in obdelujejo ter navedenim subjektom dovoljuje, da te podatke posredujejo družbi ECE d.o.o.

## 11. OBVEŠČANJE

Prodajalec in kupec bosta komunicirala in se medsebojno obveščala na način naveden v pogodbi, Splošnih in Posebnih pogojih.

Vso pošto bo prodajalec pošiljal kupcu na njegov naslov, ki je naveden v pogodbi oz. izjavah, na katerih so navedeni spremenjeni podatki, z redno pošto oz. na sporočeni e-naslov za ta namen oz. redno pošto, kadar pogodbeni pogoji tako določajo.

**Sprememba podatkov:** Kupec mora prodajalca o spremembah podatkov, pomembnih za izvajanje pravic in obveznosti iz pogodbenega razmerja, zlasti o lastništvu/najemništvu, spremembi imena/naziva, prebivališča/sedeža, uvedenem postopku izvršbe zaradi dolgov, prisilni poravnavi, stečaju, likvidaciji, obvestiti pisno na naslov prodajalca, najkasneje v osmih dneh po nastali spremembi, sicer je prodajalcu odškodninsko odgovoren, za škodo, ki bo v posledici kupčevih ravnanj/opustitev nastala prodajalcu. Če kupec ne sporoči sprememb o imenu/nazivu oz. naslovu, lastništvu/najemništvu v zgoraj določenem roku, se račun in druga sporočila, poslana kupcu na ime in naslov, ki sta navedena v pogodbi, štejejo za poslana na pravilen naslov in vročena kupcu.

Kontaktne podatke prodajalca: klicni center 080 22 04 oz. e-pošta: [prodaja@ece.si](mailto:prodaja@ece.si).

## 12. SPREMEMBE IN PRENEHANJE POGODBE

Prodajalec bo vsako spremembo splošnih pogojev in ali cen kupcu sporočil in objavil na svojih prodajnih mestih in na [www.ece.si](http://www.ece.si).

**Sprememba Splošnih pogojev:** Prodajalec bo o vsaki spremembi Splošnih pogojev kupca ustrezno obvestil en mesec pred uveljavitvijo spremembe. Če se kupec ne strinja s spremembami Splošnih pogojev, ki se nanašajo na izpolnjevanje pogodbe o dobavi, lahko odstopi od pogodbe s pisnim obvestilom v roku enega meseca od začetka veljave spremenjenih Splošnih pogojev, brez odpovednega roka in brez obveznosti plačila pogodbene kazni. V kolikor prodajalec ne prejme pisnega obvestila o odstopu v navedenem roku, se šteje, da se kupec s spremembami strinja. V kolikor kupec ne zamenja prodajalca v roku 21 dni od dneva prodajalčevega prejema odstopne izjave in izteka roka za odpoved pogodbe, mu obstoječi prodajalec do formalne zamenjave prodajalca dobavlja električno energijo na podlagi spremenjenih Splošnih pogojev.

**Sprememba cen:** O spremembi cen dobavljene električne energije bo prodajalec kupca obvestil z ustreznim obvestilom vsaj en mesec pred uveljavitvijo spremembe v kolikor bodo nove cene višje. Znižanje cen lahko prodajalec uveljavi naslednji dan po objavi. Prodajalec jih bo zaračunaval skladno z veljavnimi cenami oz. tarifami. V kolikor se kupec s spremembami ne strinja, lahko odstopi od pogodbe s pisnim obvestilom v roku enega meseca od začetka veljave spremenjenih cen, brez odpovednega roka in brez obveznosti plačila pogodbene kazni. V kolikor prodajalec ne prejme pisnega obvestila o odstopu v navedenem roku, se šteje, da se kupec s spremembami strinja. V

kolikor kupec ne zamenja prodajalca v roku 21 dni od dneva prodajalčevega prejema odstopne izjave in izteka roka za odpoved pogodbe, mu obstoječi prodajalec do formalne zamenjave prodajalca dobavlja električno energijo po novih cenah.

Cene ostalih elementov, ki jih prodajalec zaračunava, pa nanje nima vpliva (cene za uporabo omrežja, trošarina, DDV in druge zakonsko določene datjave ter prispevki) se lahko kadarkoli spremenijo, če se spremeni cena katerega izmed elementov. Prodajalec bo o tej spremembi obvestil kupca najmanj 1 (en) dan pred njihovo uveljavitvijo z objavo na svoji spletni strani. Obvestilo je zavezujoče in nadomešča vse cene, navedene v Pogodbi oziroma ceniku, ter vse morebitne spremembe cen, ki so veljale do spremembe, in velja kot dodatek k Pogodbi.

Cene dobave veljajo za dobavljeno električno energijo in ne vsebujejo cene za uporabo omrežja, trošarine, DDV in ostalih zakonsko predpisanih dajatev, zato sprememba teh cen ne more biti razlog za odstop od pogodbe brez plačila nadomestila odškodnine ali pogodbene kazni.

**Prekljici posamezne vrste dobave ali dodatnih storitev:** Kupec lahko pogodbo za izbrano vrsto dobave pisno odpove in hkrati sporoči stanje števca, pri čemer si prodajalec pridržuje pravico upoštevati številčno stanje na podlagi podatkov, pridobljenih s strani DO. Odpoved začne veljati z dnem popisa stanja števca, pri čemer je ob takšni spremembi potrebno skleniti novo pogodbo o dobavi električne energije. Ta velja za nedoločen čas, razen če je s pogodbo drugače dogovorjeno.

V primeru odpovedi naročenih dodatnih storitev mora kupec ravnati skladno z morebitnimi pogoji, posameznimi Posebnimi oz. Akcijskimi pogoji.

**Odstop od pogodbe:** Kupec lahko pisno odstopi od pogodbe zaradi zamenjave prodajalca, odklopa od distribucijskega omrežja na lastno željo, ali spremembe lastništva merilnega mesta. Odstop začne veljati, ko kupec zamenja dobavitelja, ali ko s prodajalcem sklene novo pogodbo o dobavi električne energije.

Kupec je v primeru predčasne odpovedi te pogodbe prodajalcu dolžan poravnati tudi vse obveznosti iz pogodbenega razmerja, ki so nastale do datuma njegove prekinitev.

**Kupec mora poravnati vse finančne obveznosti,** nastale do dneva prenehanja pogodbe. V kolikor je kupec odstopil od pogodbe za določeno vrsto dobave električno energijo predčasno in je bil naročen na dodatne storitve, katerih izvajanje je vezano na roke ali veljavnost pogodbe, mora v skladu morebitnimi pogoji dodatnih storitev in pogodbениmi določili, poravnati obveznost, ki iz takšnih določil izhaja.

**Prodajalec lahko pisno odstopi od pogodbe v primerih,** če kupec ne spoštuje pogodbениh določil (netočni podatki, neplačevanje obveznosti ali nestrinjane s spremembami Splošnih pogojev), ki so opredeljeni v teh Splošnih pogojih in v sklenjeni pogodbi.

S sklenitvijo pogodbe kupec izjavlja, da je seznanjen, da kolikor so del pogodbenega razmerja tudi morebitni Posebni in morebitni Akcijski pogoji prodajalca, kakor tudi morebitna Posebna oz. Akcijska ponudba, le ti/le ta prenehajo/preneha z dnem poteka akcije/posebne ponudbe (v kolikor je prodajalec ne podaljša in o tem kupca ustrezno obvesti) oz. se spremenijo/spremeni v skladu z določili prej navedenih pogojev.

Obvestila o odstopu od pogodb so pravočasna, v kolikor jih prodajalec prejme do poteka roka. Šteje se, da so obvestila pravočasna, kolikor jih prodajalec prejme do poteka roka oz. če so oddana priporočeno po pošti na dan poteka roka.

## 13. VIŠJA SILA

Prodajalec je prost svojih obveznosti v primeru izpadov zaradi ravnanja nasprotne stranke in izpadov, ki niso v njegovi pristojnosti ali nanje ne more vplivati ter v ostalih primerih, navedenih v ZOEE, SONDSEE in drugih zakonskih ter podzakonskih določilih, ki urejajo trg električne energije.

Kot višja sila se obravnava dogodek ali okoliščina, ki je zunaj nadzora pogodbenih strank in predmeta pogodbe in njegovega učinka pogodbeni stranki nista mogli predvideti, odvrniti, preprečiti ali se ji izogniti, zlasti pa: povenjenj in poplave, zemeljski plazovi, potresi idr. elementarne nesreče, ukrepi sistemskih operaterjev omrežja in državnih organov, tehnične okvare in poškodbe na povezanih prenosnih in distribucijskih omrežjih.

V primeru višje sile za čas trajanja višje sile prodajalec in kupec nista dolžna



izpolnjevati svojih obveznosti iz pogodbe ter nista dolžna plačati morebitnih nadomestil zaradi neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti. Pogodbena stranka, ki se sklicuje na višjo silo, mora o nastopu višje sile ali njenem prenehanju nemudoma obvestiti nasprotno stranko, sicer odgovarja za vso škodo ki zaradi višje sile nastane nasprotni stranki.

#### 14. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Prodajalec bo osebne podatke kupca zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov. Podatki bodo uporabljeni za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prenehanje pogodbe, obveščanje o spremembah in ponudbah za potrebe izvajanja pogodbe, obračunavanje storitev po pogodbi, za potrebe analiz prodajalca in za druge namene, vse v skladu s pozitivno zakonodajo. Prodajalec in kupec sta dolžna varovati poslovno občutljive podatke, razen za namene izterjave/izvršbe zaradi dolga ter v razmerju do pristojnega DO. Prodajalec bo pravilnost in resničnost osebnih podatkov kupca, ter spremembe preverjal pri pristojnih organih.

#### 15. KONČNE DOLOČBE

Pogodba se sklepa za nedoločen čas, razen če ni v pogodbi drugače dogovorjeno.

Prodajalec se zavezuje, da bo v primeru statusnopravnih ali drugih organizacijskih sprememb zagotovil kupcu nespremenjene pogoje dobave električne energije, kot jih določajo Splošni pogoji.

Ti Splošni pogoji pričnejo veljati in se uporabljati od dne 1. 3. 2022 .

ECE d.o.o.