

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DRUŠTVA PROEN ENERGETIKA NEKRETNINA d.o.o.

Opći uvjeti poslovanja društva primjenjuju se na sve isporuke Proizvoda ili Usluga Proen energetika nekretnina d.o.o. (u daljnjem tekstu: Proen) prema ugovornim uvjetima („Ugovorne isporuke“). Ako je između Proena i Korisnika nešto drukčije uređeno ili nije uređeno, sporazumom, ugovorom ili nekim drugim aktom te u slučaju različitog tumačenja, primjenjuju se ovi Opći uvjeti poslovanja društva.

Pojmovi:

„**Korisnik**“ je svaka pravna ili fizička osoba s kojom je Proen d.o.o. sklopio Ugovor o isporuci ili ugovornim isporukama, odnosno stupio u kontak radi nabave Proizvoda ili Usluga.

„**Ugovor**“ je pisani sporazum kojeg je Proen d.o.o. sklopio, uključujući i ove Opće uvjete poslovanja društva, u okviru obavljanja djelatnosti redovnog poslovanja.

„**Proizvod(i)**“ označava bilo koji(e) proizvod(e) koji Proen isporučuje.

„**Usluga**“ označava svaku uslugu koju Proen pruži Korisniku.

„**Isporuka**“ označava sve potrebne radnje poduzete radi dostave, sastavljanja i montaže kupljenih Proizvoda Proena, na adresu dogovorenu s Korisnikom prilikom sklapanja Ugovora.

„**Trgovac**“ je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, kao i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca.

Članak 1.

Opći uvjeti Proen d.o.o. (dalje u tekstu „Opći uvjeti“) uređuju isporuke Proizvoda i Usluga Proen d.o.o. prema Korisnicima, te uređuju odnose između Proena i Korisnika, a koji nisu uređeni drugim sporazumom. U slučajevima u kojima je Korisnik Trgovac, odredbe Ugovora mogu se promijeniti od slučaja do slučaja.

Na sve sklopljene Ugovore primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta i mjerodavni propisi Republike Hrvatske.

Ponude i prihvati

Članak 2.

Ponude Proen d.o.o. vrijede 60 dana od datuma Ponude. Prihvati Ponude Korisnika je obvezujući za Proen d.o.o. samo ako Proen od Korisnika primi pismeni prihvat Ponude (poštom ili E-mailom) u roku od 60 dana od datuma Ponude.

Korisnik koji je potrošač, a sukladno propisima o zaštiti potrošača, može bez navođenja razloga otkazati Ugovor u roku od 14 dana. Ugovor se raskida pisanom obavješću o raskidu. Ako je predmet Ugovora kupoprodaja Proizvoda, rok počinje teći s danom predaje Proizvoda Korisniku u posjed, a ako je predmet Ugovora pružanje Usluga, rok počinje teći s danom sklapanja Ugovora. Korisnik će snositi sve troškove izravno povezane s povratom Proizvoda do Proen d.o.o., kao i nadoknaditi moguće umanjene vrijednosti Proizvoda ili troškove, zbog već naručene robe poduzeća Proen d.o.o. dobavljaču.

Ukoliko se na zahtjev Korisnika promijeni način isporuke, ili ako troškovi Proena narastu na bilo koji drugi način zbog okolnosti na strani Korisnika, Proen ima pravo na povećanje ugovorene cijene za iznos tako nastalih troškova.

Cijena i rokovi plaćanja

Članak 3.

Cijene navedene u Proenovim ponudama navedene su u kunama s uključenim PDV-om.

Proen d.o.o. zadržava pravo promjene cijene u slučajevima promjene tečaja valute, stope poreza/prireza, indeksu troškova života u Republici Hrvatskoj, te u slučaju rasta ili smanjenja indeksa povećavaju se ili smanjuju s početkom nove sezone grijanja, a u odnosu na objavljeni indeks troškova života u Republici Hrvatskoj za proteklu godinu, cijene materijala ili rada, porastom cijena kooperanata koje bi uzrokovala znatno povećanje troškova, Proen ima pravo zahtijevati promjenu cijene i nakon prihvata Ponude. U tom slučaju Korisnik može odustati od sklapanja ugovora, ako konačna cijena bude znatno viša od ugovorene, a Korisnik i Proen d.o.o. nisu postigli dogovor o novoj cijeni.

Proen d.o.o. je ovlašten zahtijevati od Korisnika plaćanje ugovorene cijene unaprijed u cijelosti ili djelomično, kao i odgovarajuća sredstva osiguranja plaćanja (zadužnice, mjenice, bjanko mjenice, bankarska garancija i sl.).

Ako je vrijednost pojedine isporuke ili Usluge pružene pojedinom Korisniku manja od 500,00 kuna, Proen d.o.o. zadržava pravo naplatiti Korisniku posebnu naknadu za isporuku utvrđenu cjenikom.

U slučaju jednokratnog plaćanja, Račun dospijeva na naplatu u roku od 8 dana od datuma na računu. U slučaju plaćanja u ratama, prva rata dospijeva na naplatu u roku od 8 dana od datuma na računu, a svaka sljedeća dospijeva 15-og u mjesecu. U slučaju zakašnjenja s plaćanjem, Proen d.o.o. ima pravo Korisniku obračunati zakonsku zateznu kamatu u skladu s mjerodavnim propisima. Korisnik je suglasan da se u slučaju zakašnjenja za taj mjesec isključi iz sustava te da se obračun utroška toplinske energije i vode izvršava kao da nije ugrađena oprema za razdiobu utroške toplinske energije ili vode. Ponovno uključanje u sustav se naplaćuje sukladno cjeniku.

U primjeru plaćanja na više rata sa strane davatelja usluge dodatno se naplaćuje naknada za uplatnice, administraciju i trošak banke u visini 6,25 HRK po rati. Minimalni iznos jedne rate je 150,00 HRK.

Mogućnosti plaćanja su debitnim karticama (Maestro, VISA), kreditnim karticama i karticama s odgođenim plaćanjem (Diners Club, Mastercard, American Express, VISA) putem POS terminala jednokratno ili do 12 rata Zagrebačke banke d.d., Privredne banke d.d., Raiffeisenbank Austria d.d..

Proen može račun dostaviti putem elektronske pošte na adresu Korisnika navedenu u Ugovoru.

Proen d.o.o. je ovlašten fakturirati Korisniku svu isporučenu robu ili robu koja je spremna za otpremu nakon ugovorenog dana isporuke, kao i sve izvršene usluge. U slučaju Ugovornih isporuka Proen je ovlašten fakturirati narudžbe istovremeno sa svim isporukama koje se izvršavaju. Bilo koja razlika će se fakturirati nakon datuma predaje. Proen d.o.o. je također ovlašten u određenim okolnostima otpremiti robu uz COD (plaćanje pri dostavi robe).

Korisnik je dužan sve prigovore vezane uz ispravnost ili iznos računa uputiti pisanim putem, u roku od 8 dana od dana primanja računa na:

1) Telefax: +385(0)1 79 87 634 ili

2) E-mail: info@proen.hr

Korisnik ne može bez prethodne pisane suglasnosti Proena d.o.o. prenijeti na treće osobe prava ili potraživanja koja proizlaze iz Ugovora, niti izvršiti prijeboj s dospjelim potraživanjem koje Korisnik ima prema Proen d.o.o.

U slučaju kašnjenja sa plaćanjem, otkaza ugovora, aktiviranjem sredstava osiguranja ili pokretanja postupka prisilne naplate i sl., mogu nastati određeni troškovi za Proen d.o.o. U troškove koji se moraju nadoknaditi spadaju i izdaci za poštanske, telefonske i bankarske usluge te ostali troškovi. Ukoliko Korisnik kasni sa plaćanjem dvije uzastopne rate, na naplatu dopijeva cjelokupno potraživanje, te Davatelj usluge ima pravo demontirati i preuzeti svu prethodno ugrađenu opremu. Time se Korisnik ne oslobađa obveze naknade štete koja je nastala Davatelju usluge, sukladno općim propisima obveznog prava. U slučaju pogrešne reklamacije od strane Korisnika, Proen d.o.o. ima pravo naplatiti troškove dolaska prema utvrđenom cjeniku.

Isporuka Proizvoda i pridržaj prava vlasništva

Članak 4.

Smatra se da je isporuka Proizvoda uredno izvršena, ako je izvršena u ugovorenom roku.

Proen d.o.o. ima pravo zatražiti odgodu Isporuke :

- Ako se narudžba promijeni na zahtjev Korisnika,
- Korisnik ne uplati dio ili cijeli iznos ugovorene cijene u roku koji je određen Ugovorom,
- Korisnik na vrijeme ne omogući djelatnicima Proen d.o.o. ili drugim osobama koje je angažirao Proen d.o.o. slobodan pristup mjestu Isporuke;
- Korisnik ne dostavi odgovarajuće sredstvo osiguranja plaćanja, ako je takvo sredstvo osiguranja plaćanja ugovoreno.

U slučajevima odgode isporuke zbog gore navedenih razloga, Proen zadržava pravo izmjene ugovorene cijene uvećanjem za troškove koji su nastali i koje je dokumentirao Proen d.o.o. u gore navedenim situacijama.

Proen d.o.o. zadržava pravo zaustaviti isporuku u slučaju nepoštivanja uvjeta plaćanja ili drugih sporazuma.

U slučaju promjene u statusu Korisnika, Proen d.o.o. zadržava pravo naplatiti naknadu utvrđenu važećim cjenikom.

Proen d.o.o. zadržava pravo vlasništva na isporučenim Proizvodima do potpune isplate cijene Proizvoda. Pojedini korisnik je suglasan da, u slučaju neisplate cijene Proizvoda, a posebno u slučaju kašnjenja s isplatom dviju ili više rata uzastopce, Davatelj usluge demontira i preuzme svu prethodno ugrađenu opremu. Time se Korisnik ne oslobađa obveze naknade štete, koja je nastala Davatelju usluge, sukladno općim propisima obveznog prava.

Nakon ugradnje opreme, Davatelj usluge će Korisniku uručiti na potpis Otpremnu dokumentaciju o izvedenim radovima.

Potpisom otpremne dokumentacije Korisnik potvrđuje primitak ugrađene opreme te izvršenje radova.

Ako korisnik ne potpiše primopredajnu dokumentaciju u roku od 8 dana, Davatelj usluga može svejedno ispostaviti račun za izvršene radove.

Davatelj usluga može zaračunati robu i usluge i djelomično za robu koja je isporučena i usluge koje su završene i ako cijelokupni projekt još nije završen. Osobito to znači za izvedbu balansiranja sustava grijanja koja se ne može kvalitetno izvršiti prije studenog. U tom primjeru cijelokupni projekt se može naplatiti pri je balansiranja sustava grijanja.

Propust Korisnika da preuzme robu

Članak 5.

Ako Korisnik bez opravdanog razloga odbije preuzeti proizvod, čija mu je predaja ponuđena na ugovoren način i na vrijeme, propusti zatražiti od Proen d.o.o. montažu proizvoda, Proen d.o.o. može dogovoriti skladištenje i osiguranje robe na trošak Korisnika i proslijediti račun za isto Korisniku. Rizik za eventualnu štetu prelazi s Proen d.o.o. na Korisnika od trenutka Korisnikova propusta.

Ako Korisnik nakon isteka roka navedenog u pismenom zahtjevu propusti preuzeti ili prihvatiti isporuku, Proen može prodati proizvode protekom 30 dana nakon upućivanja gore navedenog pisanog zahtjeva, te je u tom slučaju Proen ovlašten tražiti od Korisnika da pokrije bilo koji gubitak, koji je posljedica takve prodaje trećoj osobi.

Pravo prodaje Proen d.o.o. ima i ukoliko su proizvodi posebno izrađeni prema uputama i specifikacijama Korisnika.

Nedostaci na Proizvodu i jamstvo

Članak 6.

Korisnik će provjeriti količinu i kvalitetu Proizvoda odmah po primitku te o vidljivim nedostacima obavijestiti Proen d.o.o. u roku od 8 dana ili odmah ako je Korisnik trgovac. Ako Korisnik o nedostacima Proizvoda ne obavijesti Proen d.o.o. u navedenom roku, smatrat će se da je primio Proizvod bez nedostataka.

Proen d.o.o. jamči da Proizvod ima sva potrebna svojstva za njegovu redovnu uporabu. Sve ugrađene komponente imaju jamstvo proizvođača. Jamstvo počinje od datuma puštanja Sustava u rad. Jamstvo se ne odnosi na namjerna oštećenja i oštećenja koja su posljedica neovlaštenog rukovanja komponentama Sustava, nepažnje ili bilo kojeg drugog uzroka, koji se može pripisati krivnji Korisnika. Jamstvo se odnosi isključivo na kvarove prouzročene nedostacima u materijalu, odnosno pri ugradnji opreme.

Jamstvo za razdjelnike topline i Sustav daljinskog očitavanja je 1 godinu ili 10 godina koliko traje Ugovor za usluge popisa i očitavanja potrošnje toplinske energije.

Jamstvo za balansirajuće i termostatske ventile je 2 godine ili 5 godina, ukoliko se potpiše Ugovor za usluge popisa i očitavanja potrošnje toplinske energije.

Jamstvo za frekventnu pumpu je 2 godine.

Jamstvo za izvođene radove je 2 godine.

Jamstvo za vodomjere i Sustav daljinskog očitavanja je 2 godine ili 5 godina koliko traje Ugovor za usluge popisa i očitavanja potrošnje vode.

U slučaju da je uzrok kvara na strani Korisnika, isti sam pokriva troškove zamjene opreme.

Davatelj usluge obavezan je u roku 15 (slovima: petnaest) radnih dana pristupiti uklanjanju svih prijavljenih kvarova i neispravnosti Sustava.

Davatelj usluga ne odgovara za eventualne štete nastale uslijed provjere ispravnosti rada ventila, ukoliko Korisnik unatoč pravovremenoj obavijesti nije nazočan u stanu prilikom provjere.

Davatelj usluge će prilikom puštanja Sustava u rad osigurati dostatan broj instalatera, kako bi odmah pristupio eventualnim nedostacima na izvedenim radovima.

Davatelj usluge nije odgovoran za eventualne štete prouzrokovane neispravnostima, ili starošću Sustava grijanja u Stambenom objektu, uključujući radijatore, dolazne i odvodne vertikalne cijevi.

Davatelj usluge ugrađuje Sustav u stambenom objektu na isključivu odgovornost Korisnika i odgovara isključivo za ispravnost opreme koju ugrađuje.

Jamstvo ne vrijedi ukoliko je Korisnik bez prethodnog sporazuma s Proenom dao robu na popravak trećoj osobi. Nadalje, smatra se da jamstvo ne vrijedi i ukoliko izmjene i montaža nisu izvršeni od strane Proena odnosno nisu izvršeni u skladu s uputama Proena. Ukoliko se zahtjeve za naknadom koje je protiv kupca nametnula i učinila treća osoba, odgovornost Proena za štetu kao posljedicu ili povezano s ispunjenjem ugovora ograničena je na vrijednost pojedine isporuke.

Odgovornost za štetu

Članak 7.

Za imovinsku štetu prouzročenu neispravnošću Proizvoda, Proen d.o.o. odgovara sukladno Zakonu o obveznim odnosima. Korisnik na sebe preuzima svu odgovornost i rizike povezane s korištenjem Proizvoda suprotno odredbama Ugovora, ovim Općim uvjetima i uputama za uporabu.

Prilikom instalacije Proizvoda potrebno je izvršiti određene pripremne tehničke radove (npr. zavariti određene vijke na radijatorima kako bi se osiguralo učinkovito djelovanje Proizvoda i sam Proizvod osigurao od oštećivanja). U slučaju zamjene Proizvoda ili raskida Ugovora Korisnik na sebe preuzima odgovornost te snosi sve troškove uklanjanja moguće štete na boji i zavarenih vijaka.

Proen d.o.o. će odgovarati za štetu nastalu prilikom Ugradnje ili servisiranja Proizvoda samo ako je šteta počinjena s namjerom ili krajnjom nepažnjom.

Viša sila

Članak 8.

Proen d.o.o. nije odgovoran za neispunjenje ili kašnjenje u ispunjenju ugovora zbog više sile, tj. rata, pobune, građanskog ustanka, intervencije vlade ili intervencije javnih vlasti, požara, isključenja s rada, izvoznog i/ili uvoznog embarga ili bilo kojih drugih sličnih razloga izvan kontrole Proena, koji mogu odgoditi ili spriječiti proizvodnju i isporuku prodane robe.

Ako je isporuka bez nedostataka i pravovremena isporuka privremeno spriječena, zbog jednog ili više gore navedenih razloga, isporuka je odgođena za vrijeme koje odgovara trajanju smetnje uz dodatak razumnog vremena, koje se u tim okolnostima smatra potrebnim za povratak u normalno stanje. Isporuka na dan odgođene isporuke smatra se pravovremenom u svakom slučaju. Ako se nemogućnost isporuke predviđa u trajanju od više od dvanaest tjedana Proen d.o.o. i Korisnik su ovlašteni raskinuti ugovor.

Popis uređaja**Članak 9.**

Davatelj usluge obvezuje se izvršiti potrebne izvanredne servise i popravke na ugrađenoj mjernoj opremi, ako se u radu javljaju greške, ili se kod očitavanja pojavi znak „Greška“ (Error).

Davatelj usluge dužan je očitati podatke sa mjerila i poslati ih Distributeru toplinske energije ili vode u određenom formatu.

Davatelj usluge je obvezan napraviti mjesečni izvještaj o potrošnji mjerila za Predstavnika suvlasnika, ako ga taj zatraži.

Obračun utroška toplinske energije (u daljnjem tekstu: „Obračun“) će sukladno Pravilniku vršiti Distributer.

Davatelj usluga ne vrši i nije odgovoran za obračun i naplatu troškova toplinske energije. Iznimno, Davatelj usluga će vršiti obračun, ako je tako predviđeno odredbama Distributera.

Davatelj usluga je odgovoran za pravovremenu dostavu podataka o očitavanju Distributeru, te jamči da s Distributerom ima usuglašen elektronski format dostave podataka.

Ukoliko uslijed kvara ili neispravnosti neke od komponenata Sustava, po isteku jamstvenog roka, uslijed kvara koji ne podliježe jamstvu ili kvara o kojem Davatelj usluge nije pravovremeno obaviješten, Davatelj usluge nije u mogućnosti izvršiti očitavanje te će isti očitavanje izvršiti odmah po ponovnom uspostavljanju radne funkcije Sustava. Isto vrijedi i kad Davatelju usluge nije isplaćena naknada za popravak ili zamjenu komponenata Sustava. U tom slučaju očitavanje će se izvršiti odmah po primitku uplate.

U međuvremenu, Davatelj usluge nije odgovoran za kašnjenje ili neizvršavanje obveze očitavanja, niti nemogućnosti izrade obračuna od strane Distributera na temelju očitavanja.

Ako se mjerila ne očitavaju zbog greške ili kvara na opremi, ili nedostupnosti signala mjerila sa centralom, onda Davatelj usluga za taj mjesec izračuna potrošnju identičnu prošlom mjesecu promijenjenu za ukupnu potrošnju zgrade u odnosu na prošli mjesec. Nakon uspostave ponovne funkcionalnosti sustava izvršiti će se usklađivanje potrošnje.

Ako slučajno dođe do greške, da distributeru nisu poslani podatci od koje mjerne jedinice i zbog tog ta mjerna jedinica dobije kazneni paušal ili veću naplatu, u tom primjeru davatelj usluge izračuna koliko je preplaćeno zbog greške i kod očitavanja u idućim mjesecima korigira tu grešku sa smanjenjem impulsa, kWh ili m³ ovisi o tome, na što može davatelj usluge utjecati.

Dostava mjesečnih izvještaja putem WEB stranice je besplatna, a Dostava mjesečnih izvještaja Korisniku putem poštanske usluge, na izričit zahtjev Korisnika, plaća se jednom godišnje Davatelju usluge prema važećem cjeniku pružatelja poštanskih usluga. Račun za ovu uslugu, Davatelj usluga ispostavlja Korisniku jednom godišnje, i to u mjesecu veljači, za prethodnu godinu.

Zaključne odredbe**Članak 10.**

Korisnik će se za vrijeme cijelog trajanja Ugovora ophoditi na način koji će osiguravati uredno izvršenje Ugovora, što uključuje pravovremeno dostavljanje Proenu d.o.o. svih informacija i podataka potrebnih za pružanje Usluga kao i promjene navedenih podataka.

Sve sporove koji bi proizašli iz Ugovora, uključujući i sporove koji se odnose na tumačenje, primjenu ili sadržaj ovih Općih uvjeta, Proen d.o.o. i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ukoliko strane navedene sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, nadležni sud bit će stvarno nadležan sud u Zagrebu.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 1. listopada 2015. godine.

PROEN ENERGETIKA NEKRETNINA d.o.o.

