

OPĆI UVJETI OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

za krajnje kupce iz kategorije poduzetništvo

Verzija 1.0 od 30. rujna 2026.

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Predmet

- (1) Ovim Općim uvjetima opskrbe električnom energijom (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) trgovačko društvo STORION ENERGY d.o.o., Radnička cesta 50, 10000 Zagreb, OIB 67451522322 (u daljnjem tekstu: Opskrbljivač) utvrđuje uvjete pod kojima obavlja energetske djelatnosti opskrbe električnom energijom krajnjih kupaca.
- (2) Opći uvjeti su uvjeti opskrbljivača za opskrbu električnom energijom u smislu članka 10. Pravilnika o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (NN 100/22, 134/24, 19/25; u daljnjem tekstu: Pravilnik).
- (3) Opći uvjeti primjenjuju se na krajnje kupce iz kategorije poduzetništvo priključene na distribucijsku ili prijenosnu mrežu (u daljnjem tekstu: Kupac). Opskrbljivač ne sklapa ugovore o opskrbi s kupcima iz kategorije kućanstvo.
- (4) Opći uvjeti sastavni su dio svakog ugovora o opskrbi električnom energijom koji Opskrbljivač sklopi s Kupcem (u daljnjem tekstu: Ugovor). U slučaju proturječja odredaba Ugovora i Općih uvjeta primjenjuju se odredbe Ugovora.
- (5) Na pitanja koja nisu uređena Ugovorom i Općim uvjetima primjenjuju se Zakon o tržištu električne energije, Zakon o energiji, Pravilnik, Zakon o obveznim odnosima i drugi propisi Republike Hrvatske.

Članak 2.

Značenje pojmova

- (1) Pojmovi upotrijebljeni u Općim uvjetima imaju značenje utvrđeno propisima iz članka 1. stavka 5. Općih uvjeta. Pojmovi koji se odnose na Ugovor, kao što su Cijena energije, Opskrbna naknada, Propisane naknade, Obračunsko razdoblje, Razdoblje isporuke, Ugovorena količina, Tolerancija, Izlazna naknada i Sredstvo osiguranja, imaju značenje utvrđeno Ugovorom.
- (2) Operator sustava je operator distribucijskog sustava (HEP – Operator distribucijskog sustava d.o.o.) odnosno operator prijenosnog sustava (Hrvatski operator prijenosnog sustava d.d.), ovisno o mreži na koju je obračunsko mjesto Kupca (u daljnjem tekstu: OMM) priključeno.
- (3) Propisane naknade su naknada za korištenje mreže, naknada za obnovljive izvore energije i visokoučinkovitu kogeneraciju, trošarina na električnu energiju te druga davanja propisana posebnim propisima, koje Opskrbljivač obračunava Kupcu u iznosima propisanim u trenutku isporuke.

II. UGOVARANJE

Članak 3.

Načini ugovaranja

- (1) Ugovor se sklapa u pisanom obliku: potpisivanjem u sjedištu Opskrbljivača ili kod Kupca, razmjenom potpisanih primjeraka poštom ili elektroničkom poštom, ili elektroničkim putem uporabom kvalificiranog elektroničkog potpisa.
- (2) Prije sklapanja Ugovora Opskrbljivač Kupcu uručuje ponudu, prijedlog Ugovora, Sažetak ključnih uvjeta ugovora i ove Opće uvjete te mu omogućuje da se s njima upozna u primjerenom roku. Opći uvjeti su u svakom trenutku dostupni na mrežnoj stranici www.crostorion.com i u sjedištu Opskrbljivača.

(3) Ponuda Opskrbljivača obvezuje ga u roku navedenom u ponudi, a ako rok nije naveden, 15 dana od dana dostave ponude.

(4) Opskrbljivač može odbiti sklapanje Ugovora s Kupcem koji ima dospjele nepodmirene obveze prema Opskrbljivaču ili koji ne dostavi traženo Sredstvo osiguranja, o čemu Kupca pisano obavještava uz obrazloženje.

Članak 4. *Sadržaj Ugovora*

(1) Ugovor sadrži najmanje:

- podatke o Opskrbljivaču i Kupcu te njihovim zastupnicima;
- oznaku, EIC oznaku i adresu svakog OMM-a;
- vrstu cijene, Cijenu energije, model opskrbe i Opskrbnu naknadu;
- trajanje Ugovora, Razdoblje isporuke te uvjete produljenja, izmjene i prestanka Ugovora;
- način obračuna, dostave računa i plaćanja te rok plaćanja;
- Izlaznu naknadu, ako je ugovorena, i njezinu gornju granicu;
- Sredstvo osiguranja, ako je ugovoreno;
- način podnošenja prigovora i rješavanja sporova;
- kontaktne podatke Opskrbljivača;
- izjavu Kupca da je upoznat s Općim uvjetima.

(2) Ugovor može obuhvaćati jedno ili više OMM-ova Kupca.

(3) Ugovor ne obvezuje Kupca na čuvanje bilo kakvih podataka iz Ugovora, obračuna i računa kao tajnih podataka.

Članak 5. *Početak opskrbe i promjena opskrbljivača*

(1) Opskrba započinje nakon što Kupac ima važeći ugovor o korištenju mreže za OMM i nakon dovršetka postupka promjene opskrbljivača kod Operatora sustava.

(2) Kupac ovlašćuje Opskrbljivača punomoći da u njegovo ime pokrene i provede postupak promjene opskrbljivača. Postupak je za Kupca besplatan i dovršava se u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od tri tjedna od podnošenja zahtjeva.

(3) Kupac može u svakom trenutku promijeniti opskrbljivača, uz uvjete o otkaznom roku i Izlaznoj naknadi iz Ugovora. Promjenom opskrbljivača Kupac može ostvariti povoljniju cijenu ili drukčiji model opskrbe; postupak pokreće novi opskrbljivač na temelju ugovora koji Kupac s njim sklopi, a dosadašnji Ugovor prestaje danom početka opskrbe kod novog opskrbljivača.

(4) Opskrbljivač Kupca bez odgode obavještava o datumu početka opskrbe.

III. MODELI OPSKRBE, CIJENA I PLAĆANJE

Članak 6. *Modeli opskrbe i cijena*

(1) Opskrbljivač Kupcu nudi opskrbu uz:

- fiksnu Cijenu energije za ugovoreno Razdoblje isporuke;
- promjenjivu Cijenu energije vezanu uz javno objavljeni indeks, prema formuli iz Ugovora;
- cijenu prema važećem cjeniku Opskrbljivača, za ugovore na neodređeno vrijeme.

(2) Za svaku vrstu cijene Kupac može ugovoriti jednotarifni (JT) ili dvotarifni (VT/NT) model opskrbe, ovisno o mjernom uređaju na OMM-u. Razdoblja više i niže tarife jednaka su razdobljima koja primjenjuje Operator sustava.

- (3) Opskrbljivač trenutno ne nudi ugovore s dinamičkim određivanjem cijene električne energije. Kada takve ugovore bude nudio, o tome će obavijestiti Kupce i objaviti uvjete na mrežnoj stranici.
- (4) Cijena energije i Opskrbna naknada iskazuju se bez Propisanih naknada i poreza na dodanu vrijednost. Propisane naknade obračunavaju se u iznosima i po stopama propisanim u trenutku isporuke.
- (5) Važeći cjenik Opskrbljivača, uključujući naknade za posebne usluge i opomene, objavljen je na mrežnoj stranici www.crostorion.com.

Članak 7. *Izmjena cijene*

- (1) Fiksna Cijena energije ne mijenja se tijekom ugovorenog Razdoblja isporuke. Promjenjiva Cijena energije mijenja se isključivo prema formuli iz Ugovora.
- (2) Cijenu prema cjeniku Opskrbljivač može izmijeniti uz pisanu obavijest Kupcu najmanje 30 dana prije početka primjene nove cijene. Obavijest sadrži razlog i opseg izmjene te uputu o pravu Kupca na raskid Ugovora.
- (3) Kupac koji ne prihvaća izmjenu cijene može raskinuti Ugovor bez Izlazne naknade i bez otkaznog roka, izjavom danom prije početka primjene nove cijene.
- (4) Izmjena Propisanih naknada ili poreznog opterećenja isporuke primjenjuje se od dana početka primjene propisa i ne smatra se izmjenom Cijene energije.

Članak 8. *Obračun*

- (1) Količina preuzete električne energije i snage utvrđuje se na temelju mjernih podataka koje Opskrbljivaču dostavlja Operator sustava.
- (2) Obračunsko razdoblje u pravilu je jedan kalendarski mjesec. Ako Operator sustava mjerne podatke ne dostavi pravodobno, Opskrbljivač obračunava procijenjenu potrošnju, a razliku prema stvarnoj potrošnji izravna na prvom sljedećem računu.
- (3) Ako Operator sustava naknadno ispravi mjerne podatke, Opskrbljivač izdaje ispravak računa.

Članak 9. *Račun*

- (1) Opskrbljivač izdaje račun za svako Obračunsko razdoblje u roku od 15 dana od zaprimanja mjernih podataka. Kada su za to ispunjene pretpostavke, račun je jedinstven i obuhvaća opskrbu električnom energijom i naknadu za korištenje mreže.
- (2) Račun se izdaje i dostavlja kao eRačun, u skladu s propisima o fiskalizaciji. Kupac je dužan Opskrbljivaču dostaviti podatke za zaprimanje eRačuna i obavijestiti ga o svakoj njihovoj promjeni.
- (3) Račun sadrži podatke propisane člankom 130. Pravilnika i propisima o porezu na dodanu vrijednost i fiskalizaciji, uključujući stanje nepodmirenih obveza ili preplate, datum isteka Ugovora, broj dežurne telefonske linije, strukturu izvora električne energije te obavijesti o pravima Kupca.
- (4) Neprimitak računa ne oslobađa Kupca obveze plaćanja. Na zahtjev Kupca Opskrbljivač bez naknade dostavlja presliku računa.

Članak 10. *Plaćanje i sredstva osiguranja*

- (1) Kupac plaća račun u roku iz Ugovora, koji teče od dana dostave računa i ne može biti dulji od 60 dana. Ako rok nije ugovoren, iznosi 30 dana.
- (2) Plaćanje se obavlja na transakcijski račun Opskrbljivača naveden na računu, uz poziv na broj s računa. Kupac može ugovoriti plaćanje trajnim nalogom ili izravnim terećenjem (SEPA).
- (3) U slučaju zakašnjenja s plaćanjem Opskrbljivač ima pravo na zakonske zatezne kamate za odnose između poduzetnika i naknadu troškova naplate u skladu s propisima.

(4) Opskrbljivač može od Kupca zatražiti Sredstvo osiguranja plaćanja (bjanko zadužnicu, bankarsku garanciju ili novčani polog) u vrsti i iznosu iz Ugovora, a najviše do procijenjene vrijednosti isporuke za dva Obračunska razdoblja uvećane za PDV.

IV. INFORMIRANJE KUPCA

Članak 11.

Informacije o potrošnji i troškovima

(1) Opskrbljivač Kupca uz svaki račun informira o potrošnji u Obračunskom razdoblju i o potrošnji u istom razdoblju prethodne godine te o strukturi troška po stavkama.

(2) Kupac ima pravo besplatno dobiti svoje mjerne podatke i podatke o potrošnji te povijest potrošnje za razdoblje od najmanje 36 mjeseci ili za cijelo razdoblje opskrbe ako je kraće. Opskrbljivač ih dostavlja u roku od osam dana od zahtjeva.

(3) Opskrbljivač najmanje jednom godišnje, a na zahtjev Kupca i češće, dostavlja informacije o strukturi izvora električne energije koju isporučuje i o utjecaju na okoliš, u skladu s propisima.

Članak 12.

Informacije o pravima Kupca

(1) Na mrežnoj stranici www.crostorion.com, u rubrici „Prava kupaca“, Opskrbljivač objavljuje i ažurira:

- ove Opće uvjete, cjenik i obrazac Ugovora;
- informacije o pravima krajnjih kupaca, uključujući poveznicu na jedinstvenu kontaktnu točku za elektroenergetiku na Središnjem portalu za potrošače (www.szp.hr);
- podatke za kontakt udruga potrošača, agencija za energetiku i sličnih tijela od kojih je moguće dobiti informacije o raspoloživim mjerama za poboljšanje energetske učinkovitosti za opremu koja koristi energiju;
- informacije o mogućnostima, koristima i načinu promjene opskrbljivača;
- informacije o pravu na izvansudsko rješavanje sporova i podatke za kontakt tijela nadležnih za rješavanje sporova.

(2) Informacije o prekidima opskrbe, planiranim radovima i prijavi kvarova objavljuje Operator sustava na svojoj mrežnoj stranici.

V. TRAJANJE, IZMJENA I PRESTANAK UGOVORA

Članak 13.

Trajanje Ugovora

(1) Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme ili na određeno vrijeme jednako ugovorenom Razdoblju isporuke.

(2) Najkasnije 30 dana prije isteka ugovora na određeno vrijeme Opskrbljivač Kupca obavještava o isteku Ugovora i o uvjetima opskrbe nakon isteka.

(3) Ako nijedna ugovorna strana ne postupi drukčije, istekom Razdoblja isporuke Ugovor se nastavlja na neodređeno vrijeme uz primjenu važećeg cjenika Opskrbljivača, a Kupac ga može raskinuti u svakom trenutku uz otkazni rok od 30 dana i bez Izlazne naknade.

Članak 14.

Raskid i prestanak Ugovora

(1) Kupac može raskinuti Ugovor u svakom trenutku pisanom izjavom, uz otkazni rok od 30 dana. Ako raskine ugovor na određeno vrijeme prije isteka Razdoblja isporuke, duguje Izlaznu naknadu ako je ugovorena, osim u slučajevima u kojima je Ugovorom određeno da se ona ne duguje.

(2) Izlazna naknada ne može biti viša od iznosa određenog Ugovorom kao gornja granica i ne duguje se ako Kupac raskida Ugovor zbog izmjene cijene, izmjene Općih uvjeta, prijenosa Ugovora na drugu osobu ili bitne povrede Ugovora od strane Opskrbljivača.

(3) Opskrbljivač može raskinuti Ugovor samo zbog neispunjenja obveza Kupca, u slučajevima određenima Ugovorom, nakon pisane opomene i proteka primjerenog naknadnog roka.

(4) Ugovor prestaje i prestankom ugovora o korištenju mreže, trajnim prestankom korištenja OMM-a, promjenom korisnika OMM-a te provedenom promjenom opskrbljivača.

(5) Opskrbljivač izdaje konačni račun najkasnije šest tjedana od dana prestanka opskrbe.

Članak 15.

Zajamčena opskrba

Ako Opskrbljivač prestane obavljati djelatnost opskrbe ili mu prestane dozvola, Kupac ima pravo na zajamčenu opskrbu u skladu sa Zakonom o tržištu električne energije. Opskrbljivač je o tome dužan bez odgode obavijestiti Kupca.

VI. PREKID OPSKRBE I OTKUP ELEKTRIČNE ENERGIJE

Članak 16.

Uvjeti prekida opskrbe

(1) Ako Kupac ne podmiri dospjelu obvezu, Opskrbljivač mu upućuje pisanu opomenu s iznosom i osnovom duga, rokom za plaćanje od najmanje 15 dana i upozorenjem da će nakon isteka roka Operatoru sustava podnijeti zahtjev za obustavu isporuke.

(2) Isporuka se ne obustavlja zbog iznosa koji je predmet pravodobno podnesenog prigovora, dok se o prigovoru ne odluči.

(3) Opskrbljivač podnosi zahtjev za ponovnu uspostavu isporuke najkasnije prvog sljedećeg radnog dana od dana podmirenja cjelokupnog dospjelog duga. Troškove obustave i ponovne uspostave koje zaračuna Operator sustava snosi Kupac.

(4) Za prekide isporuke zbog radova ili kvarova na mreži odgovoran je Operator sustava.

Članak 17.

Otkup električne energije i aktivni kupci

(1) Opskrbljivač ovim Općim uvjetima ne preuzima obvezu otkupa električne energije predane u mrežu. Ako Kupac na OMM-u ima ili namjerava pustiti u pogon proizvodno postrojenje ili spremnik energije, uvjeti otkupa, obračuna i prekida otkupa uređuju se posebnim ugovorom.

(2) Kupac ima pravo sudjelovati na tržištima električne energije, uključujući upravljanje potrošnjom, putem neovisnog agregatora po vlastitom izboru, bez suglasnosti Opskrbljivača. Kupac je o sklapanju ugovora s agregatorom dužan obavijestiti Opskrbljivača.

(3) Uvjeti upravljanja potrošnjom i proizvodnjom Kupca, ako ih strane ugovore, uređuju se posebnim ugovorom.

VII. PRAVA I OBVEZE

Članak 18.

Prava i obveze Opskrbljivača

(1) Opskrbljivač je dužan: isporučivati električnu energiju pod ugovorenim uvjetima; preuzeti bilančnu odgovornost za OMM-ove Kupca; pravodobno i točno obračunavati isporuku; obavještavati Kupca o izmjenama cijena i uvjeta u propisanim rokovima; osigurati dežurnu telefonsku liniju i kontakt za upite i prigovore; postupati s podacima Kupca u skladu s propisima.

(2) Opskrbljivač ima pravo na naplatu isporučene električne energije i Propisanih naknada, na Sredstvo osiguranja kada je ugovoreno te na obustavu isporuke i raskid Ugovora pod uvjetima iz Ugovora i Općih uvjeta.

Članak 19.

Prava i obveze Kupca

- (1) Kupac ima pravo: na opskrbu pod ugovorenim uvjetima; na besplatnu promjenu opskrbljivača; na informacije o potrošnji, troškovima i svojim pravima; na podnošenje prigovora i izvansudsko rješavanje sporova; na sudjelovanje na tržištima električne energije putem neovisnog agregatora.
- (2) Kupac je dužan: uredno plaćati račune; održavati na snazi ugovor o korištenju mreže; koristiti električnu energiju samo za vlastitu potrošnju na OMM-ovima iz Ugovora; omogućiti Operatoru sustava pristup mjernom uređaju; u roku od osam dana obavijestiti Opskrbljivača o promjeni podataka iz Ugovora i o statusnim promjenama.

Članak 20.

Korištenje podataka Kupca

- (1) Opskrbljivač obrađuje podatke Kupca, uključujući mjerne podatke, samo radi sklapanja i izvršenja Ugovora, ispunjenja zakonskih obveza i zaštite svojih prava, u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 i propisima Republike Hrvatske.
- (2) Opskrbljivač podatke Kupca može dostaviti samo Operatoru sustava, operatoru tržišta, HERA-i i drugim tijelima u okviru njihovih ovlasti te izvršiteljima obrade koji za njega obavljaju usluge, uz obvezu čuvanja povjerljivosti. Za drugu uporabu potrebna je izričita suglasnost Kupca.
- (3) Kupac ima pravo besplatno ovlastiti drugog opskrbljivača ili agregatora da pristupi njegovim mjernim podacima.
- (4) Politika privatnosti Opskrbljivača objavljena je na mrežnoj stranici www.crostorion.com.

VIII. PRIGOVORI I RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 21.

Prigovori

- (1) Kupac može podnijeti prigovor na račun ili na postupanje Opskrbljivača pisano, na adresu STORION ENERGY d.o.o., Radnička cesta 50, 10000 Zagreb, ili elektroničkom poštom na opskrba@crostorion.com. Prigovor na račun podnosi se u roku od 15 dana od dostave računa.
- (2) Opskrbljivač pisano odgovara na prigovor u roku od 15 dana od zaprimanja. Podnošenje prigovora ne odgađa obvezu plaćanja nespornog dijela računa.
- (3) Prigovore koji se odnose na priključenje, mjerni uređaj, očitavanje, kvalitetu napona i prekide isporuke Kupac podnosi Operatoru sustava.

Članak 22.

Rješavanje sporova

- (1) Ugovorne strane sporove nastoje riješiti sporazumno.
- (2) Kupac koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor može se obratiti Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (HERA), Ulica grada Vukovara 14, 10000 Zagreb, www.hera.hr, u okviru njezinih zakonskih ovlasti.
- (3) Kupac ima pravo na izvansudsko rješavanje spora mirenjem. Ugovorne strane mogu spor povjeriti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, www.hgk.hr.
- (4) Obraćanje HERA-i i postupak mirenja ne isključuju pravo na sudsku zaštitu. Za sporove je mjesno nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu.

IX. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 23.

Izmjene Općih uvjeta

(1) Opskrbljivač može izmijeniti Opće uvjete. Izmijenjene Opće uvjete objavljuje na mrežnoj stranici i o njima pisano obavještava Kupca najmanje 30 dana prije početka njihove primjene, uz opis izmjena i uputu o pravu na raskid Ugovora.

(2) Kupac koji ne prihvaća izmjene može raskinuti Ugovor bez Izlazne naknade, izjavom danom prije početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta.

Članak 24.

Kontakt podaci Opskrbljivača

STORION ENERGY d.o.o., Radnička cesta 50, 10000 Zagreb

- dežurna telefonska linija (0–24): +385 98 422 849;
- upiti, ugovaranje i prigovori: opskrba@crostorion.com;
- zaštita osobnih podataka: info@crostorion.com;
- mrežna stranica: www.crostorion.com.

Članak 25.

Stupanje na snagu

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. listopada 2026., a objavljeni su na mrežnoj stranici www.crostorion.com.

U Zagrebu, 30. rujna 2026.

STORION ENERGY d.o.o.
Direktor
