

PREUGOVORNA OBAVIJEST

Predugovorna obavijest primjenjuje se na fizičke osobe, korisnike usluge punjenja vozila na električni pogon, zajedno s Uvjetima i pravilima korištenja Elen usluge punjenja električnih vozila (dalje u tekstu: Uvjeti).

Pružatelj usluga otklanja odgovornost za sva sporna pitanja koja bi eventualno mogla proizaći iz razloga što Korisnik nije pročitao Predugovornu obavijest i Uvjete prije sklapanja Ugovora o pružanju usluga punjenja električnih vozila (dalje u tekstu: Ugovor).

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača Pružatelj usluge obavještava Korisnika o sljedećem:

Glavno obilježje usluge: usluga punjenja električnih vozila

Pružatelj usluge: HEP-Opskrba d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 37, tel.br. **0800 7443**, adresa elektroničke pošte: elen@hep.hr

Cijena usluge: Cijena usluge punjenja određena je Cjenikom. Cjenik se nalazi na internetskoj stranici elen.hep.hr. Cjenik čini sastavni dio Ugovora.

Uvjeti plaćanja: Platnom karticom

Uvjeti isporuke: primjena Ugovora započinje unosom podataka s platne kartice i započinjanjem prve sesije punjenja, a nakon što je izdana potvrda o uspješno izvršenoj registraciji koja se ima smatrati potvrdom sklapanja Ugovora

Ugovor: Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme

Način rješavanja potrošačkih pritužbi: Korisnik je ovlašten bilo koji prigovor vezano uz pružanje usluge, uključujući prigovor na račun, dostaviti poštom na adresu: HEP-Opskrba d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, Zagreb, e-poštom na adresu: elen@hep.hr, faksom na broj: 01/6322 409, putem internetske stranice elen.hep.hr (kontakti-reklamacije), na telefonski broj **0800 7443** i osobno dostavom prigovora u urudžbeni ured sjedišta. Pružatelj usluge će odgovoriti na pisani prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora. Ako Korisnik nije putem pisanog prigovora spor uspio riješiti s Pružateljem usluge, može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka jednom od navedenih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

1. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2;
<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/zastita-potrosaca>
2. Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“, Bjelovar, Petra Hektorovića 2;
<http://medijator.com.hr/>
3. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju, Zagreb, Kneza Mislava 12;
<https://medijacija.hr/>

Pravo na Otkaz ugovora/otkazivanje registracije: Ugovor/registracija se može otkazati bez navođenja razloga, slanjem obavijesti o otkazivanju registracije na adresu elektroničke pošte elen@hep.hr i to isključivo s adrese elektroničke pošte putem koje se Korisnik registrirao za ELEN uslugu. Korisnički račun bit će deaktiviran i korisničko ime se briše s popisa korisnika aplikacije. Jednom otkazani korisnički račun Pružatelj usluge ne može ponovno aktivirati već je potrebna nova registracija Korisnika.

Pravo na Raskid ugovora: sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, zbog kršenja ugovornih obveza

Raskid Ugovora sukladno Zakonu o zaštiti potrošača: Korisnik nema pravo na jednostrani raskid Ugovora ako je ugovor o uslugama Pružatelj usluge u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak Korisnika te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora ako usluga bude u potpunosti ispunjena. Korisnik je upoznat s navedenim isključenjem prava na jednostrani raskid Ugovora, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača te navedeno potvrđuje prihvaćanjem Uvjeta i ove Predugovorne obavijesti koja je sastavni dio Ugovora.

Pomoć koja se Korisniku nudi nakon prodaje: sve informacije i odgovori na upite u svezi pružanja usluge dostupni su putem adrese e-pošte elen@hep.hr ili besplatnog telefona **0800 7443**

Izjava o privatnosti: Pružatelj usluge se obvezuje pružati zaštitu osobnim podacima korisnika, na način da prikuplja samo nužne osnovne podatke o korisnicima koji su nužni za ispunjenje obveza, informira korisnike o načinu korištenja prikupljenih podataka, redovito daje korisnicima mogućnost izbora o upotrebi njihovih podataka uključujući mogućnost odluke žele li ili ne da se njihovo ime ukloni s lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi se podaci o korisnicima strogo čuvaju i dostupni su samo radnicima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Više o navedenom moguće je pročitati u Uvjetima.