

# Splošni pogoji vzdrževanja sončnih elektrarn podjetja Elektro Požun d.o.o.

## I. Uvod

### 1. Člen

S Splošnimi pogoji vzdrževanja sončnih elektrarn podjetja Elektro Požun, d.o.o. (v nadaljevanju: Splošni pogoji) so urejene pravice in obveznosti izvajalca in naročnika za storitvene pakete vzdrževanja: Osnovni brez hranilnika, Napredni brez hranilnika, Brezskrbni brez hranilnika, Osnovni s hranilnikom, Napredni s hranilnikom in Brezskrbni s hranilnikom, ki jih izvaja ponudnik storitev Elektro Požun d.o.o.

Splošni pogoji veljajo za vse fizične in poslovne stranke (v nadaljevanju: naročnik), ki izberejo enega izmed paketov vzdrževanja podjetja Elektro Požun d.o.o., pametne inštalacije, inženiring, d.o.o., Valvazorjev trg 25, 1270 Litija (v nadaljevanju: izvajalec).

Vse storitve in ponudbe podjetja Elektro Požun d.o.o., ki so povezane z vzdrževanjem sončnih elektrarn brez hranilnika ali sončnih elektrarn s hranilnikom temeljijo na teh Splošnih pogojih, ki so objavljeni na spletni strani <https://elektro-pozun.si/vzdrzevanje-soncnih-elektrarn/>.

Splošni pogoji so sestavni del vsake pogodbe o vzdrževanju, sklenjene med izvajalcem in naročnikom, ne glede na to, ali so v pogodbo izrecno vključeni ali se pogodba nanje zgolj sklicuje. Splošni pogoji določajo tiste obveznosti izvajalca in naročnika, ki niso posebej dogovorjena v posamezni pogodbi. V primeru neskladja med določili Splošnih pogojev in individualnih dogovorov v pogodbi, prevladajo določila individualne pogodbe.

### 2. Člen

Naročnika (stranko pogodbe/pogodbenika) se izrecno opozori na Splošne pogoje vzdrževanja sončnih elektrarn podjetja Elektro Požun d.o.o., ki so sestavni del pogodbe o vzdrževanju.

## II. Sklenitev pogodbe

### 3. Člen

Pogodba je sklenjena, ko se pogodbeni stranki sporazumeta o celotni vsebini in to potrdita s podpisom pisne pogodbe.

Vsak ustni dogovor med strankama postane zavezujoč šele, ko je potrjen v pisni obliki, bodisi z aneksom k pogodbi ali z izmenjavo elektronskih sporočil med elektronskimi naslovi, ki sta jih stranki določili v pogodbi.

Podpisana pogodba s strani naročnika in izvajalca je pogoj za veljavnost in izvršljivost pogodbenega razmerja.

V pogodbi stranki natančno določita obseg in vsebino storitev, ki so predmet pogodbe, pri čemer se upošteva izvajalčev veljavni cenik na dan sklenitve pogodbe.

Pred sklenitvijo vzdrževalne pogodbe je potrebno opraviti diagnostični pregled elektrarne. Za naše obstoječe stranke se na dve leti priporoča redni pregled elektrarne, ker imamo celovit vpogled v delovanje in dokumentacijo.

Ob naročilu in plačilu diagnostičnega pregleda in podpisu vzdrževalne pogodbe za štiri leta, vam prvo leto vzdrževanja podarimo.

Izvajalec začne z izvajanjem in obračunavanjem storitev iz pogodbe šele po tem, ko naročnik podpiše pogodbo.

### III. Paketi in cene paketov

#### 4. Člen

Cenik storitev in posameznih paketov je objavljen na spletni strani, <https://elektro-pozun.si/>, vse cene paketov in storitev pa so v evrih.

Veljavnost, vsebina in cene paketov, ki so navedeni v posameznih pogodbah, so omejene na obdobje, za katerega so ti dokumenti veljavni.

Izvajalec si pridržuje pravico, da v času trajanja posameznega paketa spremeni njegovo vsebino, če pride do sprememb tehničnih ali vsebinskih pogojev, na katerih temeljijo paketne storitve, vključno s spremembami Splošnih pogojev.

#### 5. Člen

##### a) Odzivni čas (SLA)

Odzivni čas je razdeljen na detekcijo napake ter na odpravo napake. Detekcija napake pomeni čas od prijave napake do prvega kontakta s stranko in začetka obravnave zahtevka. Čas odprave napake je odvisen od vrste napake, vremenskih razmer, dostopnosti lokacije, dobavljivosti rezervnih delov ter časa obravnave reklamacijskega zahtevka pri proizvajalcu.

**Čas detekcije napake** je čas, v katerem napako zaznamo, o njej obvestimo stranko ter oddamo reklamacijski zahtevek proizvajalcu:

SLA 1 - Najhitrejši – 1 delovni dan

SLA 2 - Hitri – 3 delovni dnevi

SLA 3 - Osnovni – 6 delovnih dni

**Čas odprave napake** velja od takrat, ko dobimo vse potrebno za odpravo napake (nadomestne dele) ter do prihoda in odprave napake na lokaciji:

Kritične napake:

SLA 1 - Najhitrejši – 2 delovna dneva

SLA 2 - Hitri – 5 delovnih dni

SLA 3 - Osnovni – 6 delovnih dni

Nekritične napake:

SLA 1 - Najhitrejši – 5 delovnih dni

SLA 2 - Hitri – 10 delovnih dni

SLA 3 - Osnovni – 15 delovnih dni

Tipi napak:

**Kritična** – elektrarna ne proizvaja, proizvaja pod 50 % običajne moči, izpad napajanja hiše.

**Nekritična** – elektrarna kljub napaki še vedno proizvaja nad 50 % običajne moči.

Delovni čas, v katerem je izvajalec na voljo, je od ponedeljka do petka **med 8.00 in 15.00 uro**, razen ob praznikih in dela prostih dnevih.

Opomba: Stranka je dolžna zagotavljati zanesljivo in neprekinjeno internetno povezavo (več v členu Internetna povezava).

#### b) Internetna povezava

Za zagotavljanje in vzdrževanje stalne internetne povezave na lokaciji naprave je odgovoren lastnik objekta oziroma lastnik naprave. Izvajalec, ki opravlja storitve vzdrževanja, monitoringa in zavarovanja v okviru sklenjenega paketa, mora imeti zagotovljeno zanesljivo in neprekinjeno komunikacijsko povezavo za daljinsko spremljanje naprave.

Internetna povezava na lokaciji naprave je običajno vzpostavljena preko žične povezave (Ethernet) med lokalnim usmerjevalnikom (ruterjem) naročnika ali preko brezžične povezave (Wi-Fi) med lokalnim usmerjevalnikom ali modemom naročnika.

Prekinitev komunikacijske povezave lahko nastane zaradi naslednjih razlogov:

a) okvare naprave ali posledic udara strele, ki lahko poškodujejo razsmernik ali druge komunikacijske komponente, ki so del naprave,

b) prekinitev na strani komunikacijske opreme ali povezav naročnika, kar lahko vključuje spremembo internetnega operaterja, zamenjavo omrežne opreme (ruter, modem), poškodbe priključnih konektorjev, prešibek brezžični signal ali spremembo gesel za dostop do omrežja.

V primeru prekinitev komunikacijske povezave, ki povzroči prekinitev daljinskega monitoringa naprave, lahko izvajalec na zahtevo naročnika odpravi napako in za to zaračuna stroške po veljavnem ceniku.

Dlje trajajoča prekinjena internetna povezava lahko pomeni tudi izgubo garancije pri proizvajalcu.

#### IV. Plačilo

##### 6. Člen

Plačilo za posamezen paket ali storitev mora biti izvedeno v rokih, ki so navedeni na pogodbi oz. izstavljenem računu, razen če sta se izvajalec in naročnik dogovorila za drugačen način plačila (npr. avansno plačilo, plačilo po predračunu ipd.).

Plačilo za vzdrževalni paket se izvede ob sklenitvi ali podaljšanju paketa in zajema obdobje enega leta. Plačila se izvedejo z nakazilom na transakcijski račun izvajalca, številka SI56 0201 1026 3475 294, odprt pri banki Nova Ljubljanska banka d.d.

V primeru zamude s plačilom je naročnik dolžan izvajalcu plačati zakonske zamudne obresti, ki tečejo od dneva zapadlosti plačila do dneva plačila, skladno z veljavno slovensko zakonodajo.

Izvajalec si pridržuje pravico do prekinitve pogodbe, če naročnik ne izpolnjuje svojih finančnih obveznosti oz. če letnega računa za vzdrževanje ne poravnava v roku, navedenem v pogodbi.

#### V. Veljavnost splošnih pogojev

##### 7. Člen

Ti splošni pogoji začnejo veljati z dnem njihove objave na spletni strani izvajalca <https://elektro-pozun.si>.

Litija, 22. september 2026

Gregor Požun, direktor