

Sve što trebate znati o Vašim osobnim podacima *i svojim pravima vezano uz njih*

Izjava o zaštiti osobnih podataka

Dobrodošli!

Vaši osobni podaci su važni – nama jednako kao i Vama.

Zato smo za Vas pripremili jasnu i preglednu Izjavu u kojoj ćete brzo i jednostavno saznati:

- Koje osobne podatke prikupljamo i zašto?
- Kako ih koristimo i obrađujemo?
- Koja su Vaša prava i kako ih možete ostvariti?

Za sva pitanja obratite nam se na jedan od sljedećih načina:

Pošaljite nam upit na adresu
HEP-Opskrba d.o.o.
Službenik za zaštitu podataka
Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb

Pošaljite nam upit na adresu elektroničke pošte:
sluzbenikzazastitu.opskrba@hep.hr

Važno je da znate:

Od 25. svibnja 2018. godine imate posebna prava na zaštitu osobnih podataka prema Uredbi Europske unije (*GDPR - Uredba 2016/679*).

Ova Uredba štiti podatke svih građana Europske unije, pa tako i Vas.

Tvrtka odgovorna za sigurnost Vaših osobnih podataka je:

HEP-Opskrba d.o.o. Opskrba potrošača električnom, toplinskom energijom i plinom

Ulica grada Vukovara 37

10000 Zagreb

OIB: 63073332379

Tu smo Vam izdvojili glavne kategorije ove Izjave.

I. Sve o osobnim podacima koje obrađujemo i zakonitostima njihove obrade	1
1. Koje osobne podatke Vas možemo tražiti i zašto ih obrađujemo?	1
2. Koje su zakonitosti obrade i prikupljanja Vaših podataka?	2
II. Kako Vas možemo kontaktirati i koja je Vaša kontrola nad time?	4
3. Kako Vas možemo kontaktirati i zašto?.....	4
4. Vaša privola	4
III. Vaša prava i kako ih ostvariti	6
5. Koja su Vaša prava	6
6. Što morate znati o ostvarivanju Vaših prava?	8
IV. Kome prosljeđujemo Vaše podatke i zašto?	9
V. Koliko dugo čuvamo Vaše podatke?	10

Isto tako, u tekstu se nalazi niz kratica. Radi lakšeg snalaženja, izdvojili smo ih ovdje.

HEP-Opskrba d.o.o. (u tekstu: Mi)

Krajnji kupac (u tekstu: Vi)

Uredba 2016/679 Europske unije (u tekstu: Uredba)

HEP-Operator distribucijskog sustava d.o.o. (u tekstu: HEP ODS)

Ugovor o opskrbi krajnjeg kupca (u tekstu: Ugovor)

Financijska agencija (u tekstu: FINA)

I. Sve o osobnim podacima koje obrađujemo i zakonitostima njihove obrade

Zašto je ovo bitno?

Vaši osobni podaci temelj su našeg poslovnog odnosa.

Važno je da znate točno koje podatke tražimo od Vas i za koju svrhu, kako biste bili sigurni da ih koristimo zakonito i transparentno.

Ovdje ćete saznati pravnu osnovu na kojoj se temelji obrada Vaših podataka te uvjete koji osiguravaju zakonitost i sigurnost njihovog korištenja.

Koje sve članke možete naći u ovom dijelu?

1. Koje osobne podatke Vas možemo tražiti i zašto ih obrađujemo?
2. Koje su zakonitosti obrade i prikupljanja Vaših podataka?

1. Koje osobne podatke Vas možemo tražiti i zašto ih obrađujemo?

Vrijeme čitanja:

1 minuta 29 sekundi

.....

Koje podatke Vas možemo tražiti za potrebe Ugovora, slanje računa ili promjenu vlasnika (*korisnika*) obračunskog mjernog mjesta?

Podaci koji nam trebaju za sklapanje novog Ugovora, za izvršavanje postojećeg Ugovora, za slanje računa ili za promjenu vlasnika obračunskog mjernog mjesta koje Vas možemo tražiti su: **(1)** Ime i prezime; **(2)** OIB (*Vaš ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini ili OIB zgrade*); **(3)** Adresa na koju dostavljamo račune ili adresa elektroničke pošte za dostavu računa; **(4)** Kontakt podaci korisnika (*broj telefona, elektronička pošta*).

Koje podatke Vas možemo tražiti o obračunskom mjernom mjestu?

Podaci o obračunskom mjernom mjestu koje Vas možemo tražiti su: **(1)** Distribucijsko područje u HEP ODS-u; **(2)** Broj Vašeg obračunskog mjernog mjesta (*naznačen na računu*); **(3)** Ulica, kućni broj, mjesto, grad i poštanski broj.

Koje podatke Vas možemo tražiti o stanju Vašeg brojila?

Podaci o Vašem brojilu koje Vas možemo tražiti su: **(1)** Tvornički broj brojila; **(2)** Trenutno stanje brojila; **(3)** Očitavanje brojila i datum očitavanja.

Koji podatak Vas možemo tražiti o tarifnom modelu?

Podatak o tarifnom modelu kojeg Vas možemo tražiti je oznaka tarifnog modela Vašeg novog opskrbljivača.

Koje podatke Vas možemo tražiti za identifikaciju?

Podaci za identifikaciju koje Vas možemo tražiti kada nam šaljete upite ili prigovore su: **(1)** Vaša šifra kupca (*naznačena na računu*); **(2)** Broj Vašeg Ugovora; **(3)** Broj obračunskog mjernog mjesta; **(4)** Adresa Vaše elektroničke pošte.

Radi provjere Vašeg identiteta, možemo Vas pitati i dodatne osobne podatke kako bismo bili potpuno sigurni da razgovaramo upravo s Vama.

Koje podatke Vas možemo tražiti za izvršavanje posebnih zahtjeva?

Podaci koje Vas možemo tražiti za izvršavanje Vaših posebnih zahtjeva (*kao što su plaćanje duga na rate, povrat novca, preknjiženje novčanih sredstava električne energije (sa šifre kupca na drugu šifru kupca) ili informacije oko ugovaranja trajnog naloga*) su: **(1)** Ime i prezime; **(2)** OIB (*Vaš ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini ili OIB zgrade*); **(3)** Vaša šifra kupca (*naznačena na računu*); **(4)** Broj telefona; **(5)** Adresa elektroničke pošte; **(6)** Broj Vašeg obračunskog mjernog mjesta (*naznačen na računu*); **(7)** Adresa na kojoj se nalazi obračunsko mjesto; **(8)** IBAN Vašeg računa (*ako se radi o povratu novca*); **(9)** Dodatna šifra (*ako se radi o preknjiženju novca*).

2. Koje su zakonitosti obrade i prikupljanja Vaših podataka?

Vrijeme čitanja:

2 minute 56 sekundi

U kojem slučaju je obrada Vaših podataka zakonita?

Obrada Vaših osobnih podataka mora biti zakonita. To znači da je dopuštena samo ako i u onoj mjeri u kojoj je ispunjeno najmanje jedno od sljedećega: **(1)** Ste nam dali privolu za obradu; **(2)** Je obrada podataka nužna za izvršavanje našeg Ugovora ili za obradu Vašeg Zahtjeva prije sklapanja Ugovora; **(3)** Je obrada nužna za izvršavanje naših pravnih obveza; **(4)** Je obrada nužna za zaštitu Vaših ključnih interesa (*na primjer, Vaše sigurnosti ili zdravlja*); **(5)** Je obrada nužna za izvršavanje zadaća koje su važne za javni interes ili za izvršavanje službenih ovlasti koje imamo; **(6)** Je obrada nužna za potrebe legitimnih interesa nas ili treće strane, osim kad su od tih interesa jači Vaši interesi ili temeljna prava i slobode.

U kojoj mjeri obrađujemo Vaše podatke i morate li nam ih dati?

Vaše podatke obrađujemo samo u onoj mjeri koliko je potrebno za sklapanje i izvršavanje Ugovora. Davanje Vaših osobnih podataka u ove svrhe obavezno je prema hrvatskim i europskim zakonskim i podzakonskim propisima.

Što uključuje sklapanje i izvršavanje Ugovora?

Sklapanje i izvršavanje Ugovora uključuje uslugu opskrbe električnom energijom, obračun potrošnje, naplatu izvršene usluge po izdanim računima te dostavu računa na Vašu kućnu adresu ili na adresu elektroničke pošte.

Kako obrađujemo Vaše podatke?

Vaše podatke obrađujemo primjenom automatiziranih procesa obrade, pomoću računala. To znači da analiziramo određene osobne aspekte korištenja što se ponekad naziva i profiliranje.

Zašto radimo profiliranje?

Profiliranje radimo radi poboljšanja naših proizvoda i usluga, određivanja cijene električne energije ili savjetovanja kako uštedjeti energiju. Isto tako, profiliranje radimo u okviru izvršavanja Ugovora ili zbog naših legitimnih interesa za poboljšanje poslovanja.

Kako Vi možete imati koristi od profiliranja?

Nakon što obradimo Vaše podatke, možemo Vas na temelju Vaše potrošnje svrstati u određenu grupu korisnika i ponuditi Vam usluge koje najbolje odgovaraju Vašim potrebama i navikama. Tako možete ostvariti dodatne pogodnosti.

U kojim još slučajevima možemo obrađivati Vaše podatke?

Vaše podatke možemo obrađivati i ako je obrada nužna za potrebe naših ili legitimnih interesa trećih strana, ali samo ako je učinak i značaj obrade takav da je naš interes za obradu jači od mogućeg utjecaja na Vaša temeljna prava i slobode ili interese.

Koji je primjer kako još možemo obrađivati Vaše podatke?

Na primjer, možemo koristiti Vašu adresu ili adresu elektroničke pošte kako bismo Vas pozvali da sudjelujete u programima vjernosti s popustima, nagradnim igrama ili Vam ponudili energetske učinkovitiji model potrošnje ili model potrošnje koji se bazira na Vašim geolokacijskim podacima. Također možemo provesti istraživanje koliko ste zadovoljni našim uslugama.

Što ako se protivite obradi Vaših podataka?

Ako se protivite obradi Vaših podataka koja se temelji na našem legitimnom interesu, uvijek imate pravo uložiti prigovor (*više o podnošenju prigovora možete pročitati u članku 5. "Koja su Vaša prava"*).

Što se događa nakon što podnesete prigovor?

Nakon toga ćemo prestati koristiti Vaše podatke u tu svrhu, osim ako postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji su važniji od Vaših interesa, prava i sloboda.

Može li Vas netko identificirati u slučajevima kada analiziramo velike količine podataka?

Ne može. Čak i kada analiziramo velike količine podataka, to radimo na način da Vas nitko ne može identificirati jer su podaci anonimizirani i agregirani. Na primjer, gledamo koliko kupaca prima račune putem elektroničke pošte ili koliko kupaca su članovi Hepi kluba.

Što imamo pravo provjeriti ako ste obrtnik?

Ako ste obrtnik, imamo pravo provjeriti Vašu sposobnost plaćanja (*bonitet*) prije sklapanja Ugovora s Vama, ali i tijekom trajanja Ugovora.

Zašto provjeravamo Vaš bonitet?

To radimo kako bismo procijenili rizik i odlučili trebamo li od Vas tražiti dodatna sredstva osiguranja plaćanja. Ako već imamo Vaše podatke o bonitetu iz ranijih ugovora, možemo ih koristiti i za sklapanje novog Ugovora (*u ovakvim slučajevima riječ je profiliranju u smislu ove Izjave*). Ove podatke ne dijelimo s drugim osobama izvan naše tvrtke.

Što ako procijenimo da možda nećete moći redovito plaćati račune?

Ako procijenimo da možda nećete moći redovito plaćati račune, možemo od Vas tražiti dodatno sredstvo osiguranja plaćanja ili, u krajnjem slučaju, odbiti Vaš Zahtjev za sklapanje Ugovora.

Što ako se protivite ovakvoj obradi Vaših podataka?

Ako imate prigovor na ovakvu obradu podataka, možete ga uložiti na način objašnjen u ovoj Izjavi u članku 5. "Koja su Vaša prava".

II. Kako Vas možemo kontaktirati i koja je Vaša kontrola nad time?

Zašto je ovo bitno?

Važno je da jasno razumijete na koje načine i iz kojih razloga Vas kontaktiramo, kako bismo mogli prilagoditi našu komunikaciju Vašim potrebama.

Isto tako, u ovom dijelu govorimo o privoli koju nam dajete i naglašavamo važnost Vaše suglasnosti za kontaktiranje u marketinške svrhe.

Tu ćete jasno pročitati kako možete upravljati privolom.

Koje sve članke možete naći u ovom dijelu?

- 3. Kada Vas možemo kontaktirati i zašto?
- 4. Vaša privola

3. Kako Vas možemo kontaktirati i zašto?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 42 sekunde

.....

Kako ćemo Vas kontaktirati dok traje naš Ugovor?

Dok traje naš Ugovor, ponekad ćemo Vas kontaktirati telefonom, poštom, elektroničkom poštom ili SMS porukom.

Za što će to kontaktiranje biti vezano?

To kontaktiranje bit će vezano uz pruženu uslugu opskrbe električnom energijom. Na primjer, možemo Vas nazvati da provjerimo jeste li zadovoljni kvalitetom usluge, da otklonimo tehničku poteškoću ili da Vas obavijestimo o promjenama u našem poslovanju.

Kada Vas još možemo kontaktirati i zašto?

Također, na temelju opravdanog legitimnog interesa ponekad Vam možemo poslati pisanu ponudu ili obavijest u svrhe izravnog marketinga. To ćemo učiniti samo ako je to povezano s uslugom koju već koristite.

Što ako ne želite primati takve marketinške poruke?

Ako ne želite primati takve marketinške poruke, imate pravo podnijeti prigovor na način objašnjen u ovoj Izjavi u članku 5. "Koja su Vaša prava". Ako nam javite da ne želite primati takve marketinške poruke, mi ćemo to poštovati i više Vam ih nećemo slati."

4. Vaša privola

Vrijeme čitanja:

0 minuta 35 sekundi

.....

Što ako želite da Vas kontaktiramo u marketinške svrhe?

Ako želite da Vas kontaktiramo putem dostupnih sredstava obavještanja i šaljemo Vam obavijesti o proizvodima i uslugama koje nisu direktno povezane s našom osnovnom djelatnošću, trebamo Vašu privolu.

Što znači kontaktiranje u marketinške svrhe?

Kontaktiranje u marketinške svrhe znači da Vam, na primjer, možemo slati posebne ponude, popuste ili promotivne akcije naših partnera koje možete koristiti kao naš kupac.

Što ako nam date privolu?

Ako nam date privolu, možete je u bilo kojem trenutku povući ili ograničiti.

Kako možete povući ili ograničiti privolu?

Da biste to napravili, trebate nam poslati Zahtjev na jedan od načina koji Vam je opisan na prvoj stanici ove Izjave.

Što ako odlučite povući privolu?

Ako odlučite povući privolu, više Vas nećemo kontaktirati u marketinške svrhe za koje ste privolu prvotno dali.

III. Vaša prava i kako ih ostvariti

Zašto je ovo bitno?

Ovdje ćete vidjeti detaljan pregled prava koje imate nad svojim podacima.

Na taj način ćete znati koja je Vaša kontrola nad osobnim podacima koje dijelite s nama i kako ostvariti ta prava.

Isto tako, ovdje ćete pročitati kome se možete obratiti ako imate pitanja ili prigovore.

Važno je da ste informirani o svim pravima koje imate, ako ih ikada zatrebate.

Koje sve članke možete naći u ovom dijelu?

5. Koja su Vaša prava?

6. Što morate znati o ostvarivanju Vaših prava?

5. Koja su Vaša prava

Vrijeme čitanja:

4 minute

Temeljem čega imate prava kada obrađujemo Vaše osobne podatke?

Kad obrađujemo Vaše osobne podatke, imate sva prava prema Uredbi.

Koja prava imate?

Ovo su prava koja imate: **(1)** Pravo na pristup; **(2)** Pravo na ispravak; **(3)** Pravo na brisanje; **(4)** Pravo na ograničenje obrade; **(5)** Pravo na prijenos podataka; **(6)** Pravo na prigovor; **(7)** Pravo na prigovor automatiziranom donošenju odluka i izradi profila; **(8)** Pravo na povlačenje privole; **(9)** Pravo na prigovor i pritužbu nadzornom tijelu.

Kako možete ostvariti svoja prava?

Svoja prava možete ostvariti: **(1)** Putem elektroničke pošte: sluzbenikzazastitu.opskrba@hep.hr; **(2)** Putem telefona 0800 5255; **(3)** Slanjem Zahtjeva za ostvarivanje prava putem pošte na adresu HEP-Opskrba d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb; **(4)** Putem obrasca na našoj internetskoj stranici hepi.hep.hr; **(5)** Putem mobilne aplikacije „m-hepi”.

Što znači da imate pravo na pristup?

Pravo na pristup znači da imate pravo znati kojim Vašim osobnim podacima raspolazemo, u koju svrhu ih koristimo, koja je kategorija Vaši osobnih podataka, kome ih otkrivamo i koliko dugo ih čuvamo. Isto tako znači da imate pravo da Vas upoznamo s Vašim pravima vezano za zaštitu osobnih podataka.

Gdje možete saznati sve o Vašim podacima?

Sve informacije o Vašim podacima možete saznati putem internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ ili mobilne aplikacije „m-hepi“ nakon što se registrirate i prijavite.

Što znači da imate pravo na ispravak?

Pravo na ispravak znači pravo na točnost Vaših osobnih podataka. Ako primijetite da neki od Vaših podataka nisu točni ili potpuni, molimo da nam odmah pošaljete zahtjev za njihov ispravak ili dopunu te da navedete ispravni odnosno dodatni podatak. Mi ćemo po Vašem zahtjevu postupiti bez odgađanja.

Što znači da imate pravo na brisanje?

Pravo na brisanje znači da nas možete tražiti da izbrišemo Vaše osobne podatke ako mislite da ih obrađujemo nezakonito, ako ne postoji više pravna osnova za njihovu obradu, ako ste povukli svoju privolu za određenu obradu ili ako smatrate da je Vaš interes za brisanjem važniji od našeg opravdanog interesa za zadržavanje i obradu tih podataka.

Postoje li situacije u kojima ne možemo odmah izbrisati Vaše podatke?

Postoje. Na primjer, Vaše podatke ne možemo odmah izbrisati ako je u tijeku postupak prisilne naplate dospjelog duga ili ako zakon traži da ih čuvamo.

Što ako ne možemo odmah ispuniti Vaš Zahtjev za brisanjem?

U slučaju da ne možemo odmah ispuniti Vaš zahtjev za brisanjem, bez odgode ćemo Vam javiti zašto. Ako zatražite brisanje podataka potrebnih za izvršenje našeg Ugovora, moguće je da će zbog toga doći do prestanka Vašeg ugovornog odnosa s nama. Isto tako, ponekad umjesto brisanja, Vaše podatke možemo učiniti anonimnima. To znači da se više ne mogu povezati s Vama.

Što znači da imate pravo na ograničenje obrade?

Pravo na ograničenje obrade znači da obradu Vaših osobnih podataka možete ograničiti dok za to postoji osnova. U tom slučaju Vas molimo da tu osnovu navedete u svojem Zahtjevu.

Kada možete koristiti pravo na ograničenje obrade?

Pravo na ograničenje obrade možete koristiti u sljedećim slučajevima: **(1)** Ako mislite da su podaci netočni (*dok provjeravamo njihovu točnost*); **(2)** Ako smatrate da podatke obrađujemo na nezakonit način, ali ih ne želite izbrisati nego samo ograničiti njihovu upotrebu; **(3)** Ako nama podaci više nisu potrebni, ali ih Vi trebate radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva; **(4)** Ako ste uložili prigovor na obradu temeljem izrade profila.

Što znači da imate pravo na prijenos podataka?

Pravo na prijenos podataka znači da nas možete tražiti da Vam predamo Vaše osobne podatke u obliku koji je lako čitljiv na računalu.

Na koje podatke se odnosi pravo na prijenos podataka?

Pravo na prijenos podataka se odnosi na podatke koje ste nam sami dali (*kao što je Vaša adresa*) ili podatke koje smo prikupili dok ste koristili naše usluge (*na primjer, potrošnja električne energije*).

Kada možete koristiti pravo na prijenos podataka?

Pravo na prijenos podataka možete koristiti ako Vaše podatke obrađujemo na temelju Vaše privole ili u svrhu izvršavanja Ugovora koji imamo s Vama ili automatiziranim putem. Ako je tehnički moguće, možete tražiti da Vaše podatke pošaljemo drugom pružatelju usluge.

Što znači da imate pravo na prigovor?

Prigovor na obradu Vaših podataka možete uložiti kad ih obrađujemo: **(1)** Radi izvršenja zadaća od javnog interesa; **(2)** Radi izvršavanja službene ovlasti; **(3)** Temeljem našeg legitimnog interesa, a postoji interes za zaštitu Vaših osobnih podataka.

Što znači da imate pravo na prigovor automatiziranom donošenju odluka i izradi profila?

Pravo na prigovor automatiziranom donošenju odluka i izradi profila znači da možete podnijeti prigovor na automatiziranu obradu koju smo opisali u članku 2. ove Izjave. Mi profiliranje radimo kako bismo Vam mogli ponuditi usluge koje najbolje odgovaraju Vašim potrebama, a to uključuje izradu profila. Ako želite, možete nas zatražiti da Vam detaljno objasnimo kako to radimo i kako to utječe za vas.

Važno je da znate: Neke automatske obrade ne možemo zaustaviti jer su nužne za naše poslovanje i pružanje usluga.

Što znači da imate pravo na povlačenje privole?

Pravo na povlačenje privole znači da u bilo kojem trenutku imate pravo povući privolu koju ste nam dali za obradu Vaših podataka u pojedinačno određene svrhe.

Što se događa nakon što povučete privolu?

Nakon što povučete privolu mi više nećemo obrađivati Vaše podatke u svrhu za koju ste nam dali privolu.

Što morate znati o povlačenju privole?

Povlačenje privole je potpuno besplatno i ne morate nam objašnjavati zašto to radite.

Važno je da znate: Povlačenje privole ne utječe na obradu Vaših podataka izvršenu prije nego ste privolu povukli.

Što znači da imate pravo na prigovor i pritužbu nadzornom tijelu?

Pravo na prigovor i pritužbu nadzornom tijelu znači da ako mislite da Vaše podatke ne obrađujemo u skladu sa propisima koji reguliraju obradu osobnih podataka, možete nam se slobodno obratiti kako bismo vam pojasnili naša postupanja u konkretnoj situaciji.

Što ćemo mi napraviti ako nam pošaljete prigovor?

Mi ćemo razmotriti Vaš prigovor i, ako bude potrebno, tražiti dodatne informacije od Vas.

Kojim nadzornim tijelima imate pravo poslati pritužbu?

Imate pravo bilo kada poslati pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka ili drugom tijelu koje će biti nadležno u budućnosti, kao i nadzornom tijelu Europske unije.

6. Što morate znati o ostvarivanju Vaših prava?

Vrijeme čitanja:

0 minuta 28 sekundi

.....

Što ako smatrate da su Vaša prava povrijeđena ili imate neko pitanje?

Ako smatrate da su Vaša prava povrijeđena ili imate neko pitanje, možete nam se obratiti na jedan od načina opisan na naslovnoj stranici ove Izjave.

Kada ćemo odgovoriti na Vaš Zahtjev?

Na Vaš Zahtjev ćemo odgovoriti u roku od mjesec dana od dana kada ga primimo.

Što ako je Zahtjev složeniji?

Ako je Zahtjev složeniji i treba nam više vremena, taj rok možemo produžiti za dodatna dva mjeseca.

Što Vi trebate raditi?

Molimo Vas da povremeno provjeravate našu internetsku stranicu kako biste vidjeli ima li novih izmjena ili dopuna, jer ovu Izjavu redovito ažuriramo i možemo je promijeniti.

IV. Kome prosljeđujemo Vaše podatke i zašto?

Zašto je ovo bitno?

Važno je znati kome, osim nama, dajete svoje podatke.

Vaši se podaci dijele samo s onima s kojima je to nužno, primjerice radi dostave računa ili provjere podataka.

Razumijevanje ovog dijela pomoći će Vam da budete sigurni kako se Vaši podaci koriste na siguran i ograničen način, u jasno naznačenu svrhu.

Vrijeme čitanja:

1 minuta 41 sekunda

Kome možemo proslijediti Vaše osobne podatke sklopu provedbe naših poslovnih procesa i izvršavanja Ugovora?

U sklopu provedbe naših poslovnih procesa te sklapanja i izvršavanja našeg Ugovora s Vama, Vaše osobne podatke možemo proslijediti: **(1)** HEP ODS-u; **(2)** Drugim organizacijskim jedinicama društva unutar HEP grupe; **(3)** Nadležnim državnim tijelima i FINA-i; **(4)** Vanjskim suradnicima koji dostavljaju račune i obavijesti; **(5)** Odvjetnicima, agencijama i drugim fizičkim i pravnim osobama ovlaštenima za naplatu dugova; **(6)** Nadležnim tijelima (*npr. vojsci, policiji*).

Zašto šaljemo Vaše podatke HEP ODS-u?

Vaše podatke šaljemo HEP ODS-u jer s njima moramo surađivati kod sklapanja i izvršavanja Ugovora. Oni provjeravaju jesu li Vaši podaci točni i usklađeni sa zakonskim i podzakonskim propisima (*kao što su Zakon o tržištu električne energije, Pravilnik o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, Uvjeti opskrbljivača za opskrbu električnom energijom i preuzimanje električne energije od krajnjih kupaca kategorije kućanstvo, Pravila o promjeni opskrbljivača i agregatora i slično*).

Zašto šaljemo Vaše podatke drugim organizacijskim jedinicama društva unutar HEP grupe?

Vaše podatke šaljemo i drugim odjelima unutar naše tvrtke (*npr. računovodstvu*) kako bismo mogli obavljati svoje poslove.

Kada i zašto šaljemo Vaše podatke nadležnim državnim tijelima i FINA-i?

Ako koristite uslugu plaćanja računa putem izravnog terećenja (*SEPA*), Vaše podatke šaljemo kako bi se ta usluga mogla izvršavati.

Koji su vanjski suradnici kojima šaljemo Vaše podatke?

Vaše podatke šaljemo tvrtkama koje Vam dostavljaju račune, obavijesti ili opomene na kućnu adresu.

Kada i u kojoj mjeri možemo poslati Vaše podatke odvjetnicima i drugim fizičkim i pravnim osobama?

Ako ne platite račune ili ne ispunjavate svoje obveze iz Ugovora, Vaše podatke možemo poslati odvjetnicima, agencijama za naplatu dugova ili drugim osobama ovlaštenim za poslove naplate potraživanja. To radimo samo u onoj mjeri koliko je potrebno i u skladu sa Zakonom.

Kada Vaše podatke možemo poslati nadležnim državnim tijelima?

Ako Zakon to zahtijeva ili ako je nužno za sprječavanje, otkrivanje ili progon kaznenih djela i prijevare, Vaše podatke možemo poslati policiji ili drugim državnim tijelima.

Što trebate znati o obradi Vaših podataka kod drugih?

Trebate znati da s primateljima podataka imamo sklopljene posebne ugovore kojima je jasno određeno kako i u kojoj mjeri smiju obrađivati Vaše podatke. Ugovori su sastavljeni sukladno propisima o obradi osobnih podataka (*izuzetak su državna tijela*). Također, redovito provjeravamo koliko su Vaši podaci sigurni kod njih. Ako je potrebno, provodimo procjene učinka na zaštitu podataka kako bismo bili sigurni da su Vaši podaci zaštićeni.

V. Koliko dugo čuvamo Vaše podatke?

Zašto je ovo bitno?

Informacija o tome koliko dugo čuvamo Vaše osobne podatke te pod kojim uvjetima ih brišemo ili dodatno čuvamo, važna je za Vaše razumijevanje naših obveza i postupaka.

Time dobivate jasnoću o životnom ciklusu Vaših podataka i možete biti sigurni da ih obrađujemo isključivo koliko je potrebno za ispunjenje svrhe u koju ste nam ih dali.

Vrijeme čitanja:

0 minuta 39 sekundi

Koliko dugo čuvamo Vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke čuvamo sve dok traje naš Ugovor i/ili dok ne prestanu pravne posljedice povezane s tim Ugovorom, a najkasnije do isteka svih zakonskih obveza pohrane.

Koje situacije su iznimka?

Iznimka su situacije kada moramo pokrenuti postupak prisilne naplate dospjelih neplaćenih računa ili ako postoji mogućnost pokretanja drugih pravnih postupaka povezanih s našim Ugovorom.

Do kada čuvamo Vaše osobne podatke u slučaju iznimke?

U slučaju iznimke Vaše osobne podatke čuvamo sve dok ti postupci ne završe.

Do kad čuvamo Vaše podatke ako nam pošaljete pritužbu?

Ako nam pošaljete pritužbu na našu uslugu, Vaše podatke čuvat ćemo sve dok se ta pritužba ne riješi, u skladu s važećim propisima.

Što ako niste sigurni koje Vaše osobne podatke obrađujemo?

Ako niste sigurni koje Vaše osobne podatke obrađujemo, možete nam se javiti i zatražiti pristup tim podacima. To pravo imate prema članku 5. ove Izjave i članku 15. Uredbe.