

UVJETI KORIŠTENJA INTERNETSKE APLIKACIJE „MOJ HEPI RAČUN“ I MOBILNE APLIKACIJE „M-HEPI“

1. OPĆE ODREDBE

HEP-OPSKRBA d.o.o., OIB: 63073332379, Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb (u daljnjem tekstu HEP-Opkrba), uređuje na način predviđen ovim Uvjetima:

- (i) kreiranje korisničkog računa na Internetskoj aplikaciji „Moj Hepi račun“ putem stranice hepi.hep.hr ili putem mobilne „m-hepi“ aplikacije te
- (ii) prijavu, pristup i korištenje personaliziranih sadržaja i raspoloživih usluga putem dostupne Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“.

Internetska aplikacija „Moj Hepi račun“ i mobilna aplikacija „m-hepi“ namijenjeni su kupcima kategorije kućanstvo HEP-Opkrbe.

2. KREIRANJE KORISNIČKOG RAČUNA

Jedinstveni korisnički račun mogu kreirati postojeći kupci HEP-Opkrbe kategorije kućanstvo putem Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i/ili mobilne aplikacije „m-hepi“, a u svrhu pristupa i korištenja personaliziranog sadržaja i raspoloživih usluga.

Korisnici koji nisu kupci HEP-Opkrbe odnosno koji nemaju Ugovor za Hepi tarifni model i/ili koji ne prihvate ove Uvjete korištenja neće biti u mogućnosti kreirati korisnički račun niti koristiti personalizirani sadržaj Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“.

Nakon primjene Ugovora o opskrbi na adresu elektroničke pošte, a koja je navedena prilikom popunjavanja Zahtjeva za sklapanje ugovora za Hepi tarifni model, Korisnik će zaprimiti inicijalnu lozinku za registraciju na „Moj Hepi račun“ i/ili mobilnu „m-hepi“ aplikaciju. Prilikom postupka registracije potrebno je promijeniti lozinku, vodeći pritom računa o sigurnosti iste.

Ako Korisnik zaboravi, izgubi ili ima problema prilikom registracije ili prijave na Internetsku aplikaciju „Moj Hepi račun“ ili mobilnu aplikaciju „m-hepi“, nove podatke ili pomoć za registraciju ili prijavu može zatražiti putem besplatnog broja 0800 5255 ili elektroničkom poštom na hepi@hep.hr.

U tom slučaju HEP-Opkrba od Korisnika, radi dokazivanja ugovornog statusa i provjere istovjetnosti, ima pravo zatražiti dostavu osobnih podataka koji pripadaju isključivo tom Korisniku, i to:

- Ime i prezime
- Šifra kupca

- OIB
- Broj obračunskog mjernog mjesta (OMM)

3. REGISTRACIJA NA INTERNETSKU APLIKACIJU „MOJ HEPI RAČUN“ I MOBILNU APLIKACIJU „M-HEPI“

Korisnikom Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ postaje se nakon završenog postupka registracije provedenog sukladno točki 2. ovih Uvjeta. Postupak registracije obuhvaća:

- (i) kreiranje korisničkog računa unošenjem korisničkog imena koje je jednako adresi elektroničke pošte, a koja je navedena prilikom popunjavanja Zahtjeva za sklapanje ugovora te odabirom željene lozinke i

(ii) prihvaćanje ovih Uvjeta.

Besplatnu mobilnu aplikaciju „m-hepi“ moguće je preuzeti putem „Trgovine play“ za Android mobilne uređaje i putem „App store“ za IOS mobilne uređaje.

Kreiranje korisničkog računa je dobrovoljno. Odabirom polja „Prihvaćam Uvjete korištenja“, Korisnik potvrđuje da je u cijelosti upoznat s Uvjetima i da ih prihvaća te HEP-Opkrbi daje privolu da njegove osobne podatke prikupljene na temelju i u svrhu izvršavanja Ugovora o opskrbi obrađuje u svrhu pružanja usluga putem Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“, a što obuhvaća:

- Prikaz osobnih podataka Korisnika,
- Online pregled računa i uplata,
- Ispisivanje računa i uplatnica,
- Pregled potrošnje u proteklim razdobljima,
- Pregled podataka o ugovorima i tarifnim modelima,
- Podnošenje zahtjeva za članstvo u Hepi klubu programu vjernosti,
- Pristup bodovima u Hepi klubu,
- Zamjenu bodova Hepi kluba za umanjeње računa,

sve u skladu s pravilima o zaštiti podataka kupaca dostupnim na stranici hepi@hep.hr. Svi gore navedeni podaci prikupljeni su od Korisnika u svrhu izvršavanja Ugovora o opskrbi i putem dostupnih servisa. Korisniku se samo omogućava uvid u iste, dok podatke o bankovnim karticama Korisnik unosi jedino u slučaju da putem mobilne aplikacije želi podmiriti račune.

Mobilna aplikacija „m-hepi“, pored svih navedenih usluga, obuhvaća i uslugu plaćanja računa putem platnih kartica. Odabirom mogućnosti plaćanja računa putem mobilne aplikacije „m-hepi“ Korisnik će biti preusmjeren na sigurnu lokaciju naplatnog sustava ePay tvrtke Globaldizajn d.o.o. gdje će unijeti potrebne podatke za plaćanje računa, a koji obuhvaćaju: vrstu kartice, broj kartice, kontrolni broj, mjesec isteka, godinu isteka, ime i prezime, ulicu, mjesto, poštanski broj, kontakt telefon, adresu elektroničke pošte i jednokratnu zaporku. Nakon unesenih podataka i provjere istovjetnosti istih putem sigurne

lokacije Korisnikove banke, plaćanje će biti odobreno.

4. DODATNE USLUGE UNUTAR INTERNETSKE APLIKACIJE „MOJ HEPI RAČUN“ I UNUTAR MOBILNE APLIKACIJE „M-HEPI“

Korisnici koji primaju račune na adresu elektroničke pošte mogu postati i članovi Hepi kluba na način i pod uvjetima određenim u Uvjetima Hepi kluba programa vjernosti. Članstvo u Hepi klubu omogućuje Korisniku skupljanje bodova plaćanjem ispostavljenih računa, pregled stanja prikupljenih bodova te zamjenu bodova za umanjeње računa.

Korisnik može postati član Hepi kluba:

- (i) podnošenjem zahtjeva za članstvo u Hepi klubu putem Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i putem mobilne aplikacije „m-hepi“ te
- (ii) prihvaćanjem Uvjeta Hepi kluba programa vjernosti koji su dostupni na hepi.hep.hr.

5. ZAHTJEV ZA BRISANJE KORISNIČKOG RAČUNA I PRESTANAK ČLANSTVA U HEPI KLUBU PROGRAMU VJERNOSTI

Ako Korisnik želi izbrisati svoj korisnički račun i/ili prestati biti članom Hepi kluba programa vjernosti, takav zahtjev može postaviti putem Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i putem mobilne aplikacije „m-hepi“.

Bodovi skupljeni do trenutka prestanka članstva mogu se zamijeniti za umanjeње računa u roku propisanom Uvjetima Hepi kluba programa vjernosti koji su dostupni na hepi.hep.hr.

6. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I PRIVATNOSTI PUTEM INTERNETSKE APLIKACIJE „MOJ HEPI RAČUN“ I MOBILNE APLIKACIJE „M-HEPI“

- Opće odredbe

Ovim uvjetima HEP-Opkrba opisuje kako postupa s osobnim podacima koji se Korisnicima daju na uvid prilikom korištenja Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i „m-hepi“ mobilne aplikacije i koji se od njega prikupljaju.

HEP-Opkrba sve osobne podatke Korisnika obrađuje u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim hrvatskim i europskim propisima, a što je detaljno objašnjeno u Izjavi o zaštiti osobnih podataka i privatnosti koja je dostupna na stranici hepi.hep.hr.

Tijekom korištenja Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“, HEP-Opkrba će osobne podatke Korisnika prikupljene i korištene za potrebe aplikacija čuvati u tajnosti te ih neće distribuirati, objavljivati, davati trećim stranama na korištenje niti ih na bilo koji drugi način učiniti dostupnima bilo kojoj trećoj fizičkoj ili pravnoj osobi bez prethodne suglasnosti Korisnika. U slučaju korištenja mobilne aplikacije u svrhu plaćanja računa podaci uneseni u platni formular obrađuju

se u skladu s ovom točkom Uvjeta. U slučaju korištenja mobilne aplikacije u svrhu plaćanja računa podaci uneseni u platni formular obrađuju se u skladu s ovom točkom Uvjeta.

· Zaštita podataka

HEP-Opisrba zaštići podataka pristupa s povećanom pažnjom i pozornošću i poduzima sve potrebne tehničke, organizacijske i sigurnosne mjere opreza kako bi zaštitila osobne podatke svih svojih Kupaca pa tako i Korisnika Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ od mogućih zlouporaba i neovlaštenog pristupa.

Za postizanje dodatne informatičke sigurnosti, Korisnikove osobne identifikacijske informacije čuvaju se na serveru kojemu mogu pristupiti samo odabrane osobe i pružatelji usluga.

Plaća li Korisnik platnim karticama, Korisnikove podatke štiti sustav ePay tvrtke Globaldizajn d.o.o., uslugom online autorizacije kreditnih kartica i naprednim sustavom za siguran prihvati platnih kartica putem interneta. Sustav ePay kao servis za online plaćanje tvrtke Globaldizajn d.o.o. koristi najsuvremenije tehnologije zaštite od raznih vrsta zlouporaba osobnih podataka kako bi osigurao potpunu tajnost Korisnikovih kartičnih podataka već od trenutka kada ih Korisnik upiše u ePay platni formular. Svi upisani platni podaci proslijeđuju se u šifriranom obliku od trenutka njihovog upisivanja pa sve do dostave istih banci koja je izdala Korisnikovu karticu. Drugim riječima, HEP-Opisrba i Globaldizajn d.o.o. kao nositelj ePay sustava i njihovi zaposlenici nikada ne dolaze u kontakt niti imaju uvid u cjelovite podatke o platnoj kartici Korisnika već to ima samo kartična kuća i vlasnik kreditne kartice.

Razmjena osjetljivih podataka između sustava koji obavlja online plaćanje i autorizacijskih centara kartičnih kuća obavlja se korištenjem mreže koja samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima te je pritom potpuno zaštićena od neautoriziranog pristupa. Osjetljivi podaci o vašoj kreditnoj kartici dostavljaju se online izravno autorizacijskom centru.

Formular za upis platnih podataka osiguran je sigurnosnim protokolom Secure Socket Layer (SSL), kao transportnom šifrom najveće pouzdanosti i sigurnosne procedure po najvišim standardima. Sustav ePay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost online plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih kuća kao što su to na primjer Maestro, Mastercard, Visa i Diners odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS – prema najvišim sigurnosnim standardima industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenih u 3-D Secure program banka korisnika, uz valjanost same

kartice, dodatno potvrđuje i korisnikov identitet pomoću tokena ili lozinke.

Sve prikupljene informacije smatraju se bankovnom tajnom i kao takve se mogu koristiti isključivo u svrhe za koje su namijenjene i u onom opsegu koji je nužan kako bi se sukladno propisanim zahtjevnim procedurama izvršilo online plaćanje. Korisnikovi osjetljivi podaci stoga su u potpunosti sigurni i zaštićeni, a njihova privatnost zajamčena najmodernijim zaštitnim mehanizmima.

· Prikupljanje podataka

HEP-Opisrba prati statističku posjećenost Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ radi prikupljanja podataka o uspješnosti navedenih portala koristeći se pritom uslugom „Google Analytics“ od Google Inc. kao pružatelja usluge. Podaci prikupljeni putem servisa „Google Analytics“ statističkog su prikaza, anonimni i ograničeni samo na: broj posjetitelja navedenih servisa, identifikaciju preglednika i ključnih riječi koje vode do mjesta, otkrivanje poteškoća prilikom navigacije i utvrđivanje onih podataka koji najviše ili najmanje zanimaju Korisnike.

Kako bi se Korisnicima aplikacija HEP-Opisrba učinila lakšom i ugodnijom za korištenje, koriste se kolačići (eng. Cookies). Kolačići su mali dijelovi podataka (elektronski zapisi) koji omogućuju usporedbu novih i prošlih posjetitelja, olakšavaju način korištenja aplikacija od strane posjetitelja i omogućavaju da iskustvo Korisnika bude još ugodnije i učinkovitije u budućnosti.

Kolačićima se ne obrađuju niti se pohranjuju ikakvi osobni ili identifikacijski podaci Korisnika koji su uneseni ili korišteni za potrebe aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ niti bilo koje druge Internetske stranice koju posjeti Korisnik.

Prilikom korištenja aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ obavijestit ćemo Korisnika o korištenju kolačića te tražiti njegov pristanak za njihovo korištenje i pohranu.

Kolačići koji omogućavaju stabilnost i funkcionalnost aplikacija obavještavaju HEP-Opisrbu o mogućim pogreškama u sustavu aplikacije, poteškoćama i usmjereni su isključivo na poboljšanje rada aplikacija.

Onemogućavanjem kolačića Korisnici će i dalje moći koristiti internetske stranice i mobilnu aplikaciju no neće moći koristiti sve usluge i funkcionalnosti koje im one mogu pružiti, s obzirom da su neki kolačići nužni kako bi Korisnik mogao uopće koristiti Internetsku aplikaciju, mobilnu aplikaciju i njihove sadržaje.

Ako je Korisnik putem obavijesti Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ prihvatio korištenje kolačića i naknadno se predomislio,

promjenom postavki Internetskog preglednika korisnikovog računala brišu se svi dotad prikupljeni kolačići (svih) internetskih stranica, uključujući i Internetsku aplikaciju „Moj Hepi račun“ i mobilnu aplikaciju „m-hepi“.

Kolačići, omogućavaju pregledniku da zapamti Korisnikove odabire (poput korisničkog imena i lozinke), također su anonimni i ne mogu pratiti druge aktivnosti Korisnika (poput pregledavanja drugih internetskih stranica i sl.). Također, njihovo prihvaćanje nije neophodno za pravilno funkcioniranje Internetske aplikacije i mobilne aplikacije.

Više o mogućnosti isključivanja pohrane i brisanju kolačića za različite Internetske preglednike i uređaje može se pronaći na sljedećim linkovima:

<http://www.allaboutcookies.org/>

<http://www.youronlinechoices.eu/>

<http://www.aboutads.info/choices/>

· Povjerljivost podataka trećih osoba

Ovi Uvjeti odnose se samo na uporabu i korištenje Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ te u odnosu na podatke koje društvo HEP-Opisrba prikuplja od Korisnika u svrhu omogućavanja korištenja navedenih aplikacija. Druge internetske stranice ili aplikacije kojima se može pristupiti putem Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ ili putem mobilne aplikacije „m-hepi“ imaju svoje vlastite izjave o povjerljivosti i prikupljanju podataka te načinima njihovog korištenja i objavljivanja na njima. Ako se Korisnika prebaci na bilo koju takvu stranicu, preporuka je Korisniku da pregleda izjavu o povjerljivosti podataka te stranice. Tvrtka HEP-Opisrba nije odgovorna za načine i uvjete rada trećih strana s kojima nije u ugovornom odnosu.

7. OBVEZE KORISNIKA

Korisnik je dužan brinuti o sigurnosti svoje Korisničke lozinke i istu povremeno mijenjati. Preporučljivo je da se lozinka ne daje drugim osobama. Korisnikova lozinka ne smije biti jednostavna, mora sadržavati minimalno 6 znamenki (brojke i slova u kombinaciji). Također, lozinka ne bi smjela sadržavati: osobne podatke (ime, prezime, adresu elektroničke pošte, kućnu adresu, broj telefona, datum rođenja), brojeve u nizu ili identične brojeve, slova u nizu ili identična slova ili generičke riječi (kao što su lozinka, zaporka) itd. Upravo radi navedenog, sustav Korisniku neće dozvoliti prijavu ili promjenu lozinke ako oblik lozinke ne zadovoljava unaprijed propisane sigurnosne uvjete.

Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja aplikacija iz ovih Uvjeta poduzimati odgovarajuće sigurnosne mjere u vidu odjave Korisnika svaki put nakon korištenja aplikacije kako bi se izbjegla

mogućnost zlouporabe, u kojem slučaju je Korisnik obavezan javiti se Korisničkoj službi na broj 0800 5255.

Također, HEP-Opskrba ne odgovara za štetu koja nastane prilikom plaćanja računa putem mobilne aplikacije „m-hepi“ bankovnom karticom treće osobe bez njezinog znanja i suglasnosti, kao ni za možebitnu štetu i/ili posljedice nastale postupanjem protivno navedenim obvezama Korisnika.

8. ZAVRŠNE ODREDBE

HEP-Opskrba zadržava pravo izmijeniti i dopuniti odredbe ovih Uvjeta, a o čemu će Korisnici Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ biti obaviješteni najmanje 15 dana prije stupanja na snagu promijenjenih Uvjeta putem elektroničke pošte.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu najranije 15 dana od dana objave na internetskim stranicama HEP-Opskrbe.