

UVJETI KORIŠTENJA INTERNETSKE STRANICE HEPI.HEP.HR

1. Opće odredbe

HEP-OPSKRBA d.o.o., OIB: 63073332379, Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb (u daljnjem tekstu **HEP-Opskrba**), uređuje na način predviđen ovim Uvjetima obradu osobnih podataka korisnika prilikom posjete Internetskoj stranici hepi.hep.hr

Ovim Uvjetima korištenja definiraju se:

1. Način i svrha korištenja Internetske stranice hepi.hep.hr
2. Prava korisnika i način prikupljanja podataka korisnika
3. Vrsta podataka koji se prikupljaju
4. Korištenje prikupljenih ipodataka
5. Prosljeđivanje podataka i njihovo čuvanje
6. Zaštita osobnih podataka i privatnosti
7. Kolačići
8. Završne odredbe

O registraciji na Internetsku aplikaciju „Moj Hepi račun“ i mobilnu aplikaciju „m-hepi“ više možete pročitati u Uvjetima korištenja Internetske aplikacije „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ koji su Korisniku dostupni u citiranim aplikacijama te na Internet stranici hepi.hep.hr

2. Način i svrha korištenja Internetske stranice hepi.hep.hr

Korisnik može posjetiti Internetsku stranicu bez otkrivanja osobnih podataka o sebi. Ne prikupljamo osobne podatke o korisniku (kao što su njegovo ime i kontakt) kada posjeti Internetsku stranicu, osim ako dobrovoljno ne pošalje podatke pomoću jednog od dostupnih obrazaca za određenu svrhu (kontakt obrazac, zahtjev za sklapanje ugovora ili aktivaciju pogodnosti Hepi asistencija).

Time korisnik daje privolu na prikupljanje i korištenje osobnih podataka u navedene svrhe. Svi osobni podaci koriste se isključivo u svrhe radi koje su prikupljeni i za koje je dana privola. Prikupljene podatke nećemo ni na koji način učiniti dostupnima neovlaštenim trećim osobama, osim u zakonom propisanu svrhu. Svi podaci se brišu nakon prestanka svrhe za koju su prikupljeni, odnosno prestankom ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza povezanih s čuvanjem osobnih podataka.

Postoje i neke informacije koje se automatski prikupljaju na našoj Internetskoj stranici kao npr. informacije u log datotekama poslužitelja, IP adresa, vrsta preglednika, stranice za preusmjeravanje/izlazak i operativni sustav. Koristimo ove informacije kako bismo upravljali

našim Internetskim stranicama i tehničkih rješenjima, razumjeli kako se posjetitelji kreću kroz Internetsku stranicu i usluge te da poboljšamo iskustvo korisnika dok koristi naše Internetske stranice i usluge.

3. Prava korisnika i način prikupljanja osobnih podataka

Osobni podaci korisnika se prikupljaju:

- **izravno** od korisnika kada popunjava obrazac za prelazak na Hepi uključujući i prilikom promjene vlasništva, zahtjev za sklapanje ugovora za samoopskrbu, zahtjev za aktivaciju pogodnosti Hepi asistencije i u slučaju postavljanja upita putem kontakt obrasca.
- **neizravno** putem korisničkog surfanja po Internetskoj stranici (kolačići), više u točki 7. ovih Uvjeta.

Korisnik ima sljedeća prava:

- Pravo na pristup podacima i uvid u podatke
- Pravo na ispravak i promjenu ako su podaci nepotpuni ili netočni
- Pravo na informiranost o obradi osobnih podataka
- Pravo na prenosivost podataka
- Pravo na povlačenje privole
- Pravo na podnošenje prigovora
- Pravo na brisanje osobnih podataka (u slučajevima kao što su prestanak svrhe obrade, povlačenje privole ili u slučaju podnošenja prigovora)

4. Vrsta podataka koje se prikupljaju

Prilikom popunjavanja obrazaca za ugovaranje usluge korisnik izravno daje osobne podatke:

ime i prezime, OIB, adresa dostave računa, ulica i kućni broj, poštanski broj, kontakt telefon, e-mail ako je odabran način dostave računa putem e-maila, broj i adresa obračunskog mjesta, željeni tarifni model iz Cjenika.

Prilikom podnošenja upita putem Internetske stranice, korisnik izravno daje samo podatak o svojoj e-mail adresi.

5. Korištenje prikupljenih podataka

Podaci prikupljeni putem hepi.hep.hr mogu se koristiti u neke od svrha :

- pristup određenim Internetskim stranicama i/ili funkcionalnostima na hepi.hep.hr
- obrađivanje podataka iz obrasca za ugovaranje nove usluge, a koji je ispunjen putem Internetske stranice hepi.hep.hr
- analiza korištenja Internetske stranice hepi.hep.hr i izrada statističkog izvještaja za interne potrebe HEP-Opkrbe
- kontaktiranje korisnika putem telefona ili e-maila, a radi odgovora na upit

6. Prosljeđivanje podataka i njihovo čuvanje

HEP-Opskrba podatke prikupljene putem Internetske stranice hepi.hep.hr može prosljeđivati:

- radnicima u organizacijskim jedinicama koje su uključene u poslovne procese ili u pružanje usluge temeljem korisničkog zahtjeva ili upita
- trećim stranama bez kojih nije moguće realizirati željenu ponudu za koju je korisnik podnio zahtjev putem hepi.hep.hr (npr. Operator distribucijskog sustava-HEP-ODS)
- svojim poslovnim partnerima bez kojih nije moguće aktivirati traženu uslugu -ZUBAK GRUPA (za proizvod Hepi asistencija)
- korisničke podatke trećim stranama s kojima HEP-Opskrba poslovno surađuje, a u svrhu odgovaranja na upit
- vanjskim suradnicima u sklopu izvršenja usluge opskrbe električnom energijom (usluga ispisa i/ili dostave računa na adresu Korisnika) te u slučaju neispunjavanja ugovornih obveza fizičkim i pravnim osobama za naplatu potraživanja (odvjetnici, agencije za naplatu potraživanja i sl.)
- u svrhu ispunjavanja zakonskih i ugovornih obveza

Podaci prikupljeni od korisnika čuvaju se onoliko koliko je nužno za postizanje određene svrhe (npr. dok traje ugovorni odnos i/ili dok ne prestanu pravne posljedice takvog ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza pohranjivanja).

7. Zaštita osobnih podataka i privatnosti na hepi.hep.hr

HEP-Opskrba sve osobne podatke korisnika obrađuje u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim hrvatskim i europskim propisima, o čemu više možete pročitati u [Izjavi o zaštiti osobnih podataka](#).

Dokumenti, informacije i podaci objavljeni na Internetskoj stranici hepi.hep.hr ne smiju se reproducirati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe bez izričitog pisanog pristanka HEP-Opskrbe te se mogu koristiti isključivo za individualne potrebe korisnika uz poštivanje svih autorskih i vlasničkih prava i prava trećih osoba. Korištenjem sadržaja internetske stranice hepi.hep.hr, korisnik prihvaća sve rizike koji nastaju iz korištenja te prihvaća koristiti sav sadržaj isključivo za osobnu uporabu i na vlastitu odgovornost. HEP-Opskrba neće biti odgovorna za način korištenja Internetske stranice hepi.hep.hr, za radnje korisnika uporabom ili zlouporabom sadržaja kao niti za bilo kakvu štetu koja može nastati korisniku ili trećoj strani u vezi s uporabom ili zlouporabom sadržaja hepi.hep.hr.

HEP-Opskrba zaštiti podataka pristupa s povećanom pažnjom i pozornošću i poduzima sve potrebne tehničke, organizacijske i sigurnosne mjere opreza kako bi zaštitila osobne podatke svih korisnika Internetske stranice 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. Internetske stranice sadrži i dokumente te veze do drugih Internet stranica kreiranih od strane trećih osoba (linkovi) koje će se kao takve i označavati. HEP-Opskrba nema nadzor nad navedenim dokumentima, podacima, informacijama ili drugim Internet stranicama te se u potpunosti odriče svake odgovornosti vezane uz sadržaj na Internetskim stranicama kreiranim od strane trećih osoba.

8. Prikupljanje podataka (kolačići)

Kako bismo korisnicima učinili naše web stranice i portal lakšim i ugodnijim za korištenje, koristimo kolačiće (eng. Cookies).

Kolačići su male tekstualne datoteke koje web stranica sprema na računalo, tablet ili mobilni uređaj. Kolačići se koriste za razne potrebe, primjerice za prilagodbu prikaza web stranice potrebama korisnika (postavke jezika i slično), za spremanje lozinki ili formi koje je korisnik ispunio, u svrhu marketinških aktivnosti ili za statističke potrebe.

Kolačići mogu sadržavati razne informacije, međutim informacije mogu biti spremljene jedino ako vi to omogućite – Internetske stranice ne mogu dobiti pristup informacijama koji im vi niste dali.

HEP-Opskrba prati statističku posjećenost Internetske stranice radi prikupljanja podataka o posjećenosti iste koristeći se pritom uslugom „Google Analytics“ od Google Inc. kao pružatelja usluge. Podaci prikupljeni putem servisa „Google Analytics“ statističkog su prikaza, anonimni i ograničeni su samo na: broj posjetitelja navedenih servisa, identifikacija preglednika i ključnih riječi koje vode do mjesta, otkrivanje poteškoća prilikom navigacije i utvrđivanje onih podataka koji najviše ili najmanje zanimaju naše korisnike.

Više o informacijama koje Google prikuplja, kako ih upotrebljava i kako kontrolirati informacije poslane Googleu saznajte na: [Google pravila o privatnosti](#).

Korisnik se može isključiti iz usluge Google Analytics tako da instalira [dodatak pregledniku](#).

U svakom trenutku možete promijeniti postavke Internetskog preglednika na način da sami možete birati hoćete li zahtjeve za spremanje kolačića odobriti ili odbiti. Ako onemogućite kolačiće, nećete moći koristiti neke od funkcionalnosti na Internetske stranice.

HEP-Opskrba na svojim Internetskim stranicama koristi **privremene i trajne kolačiće**. Koriste se kolačići prve i treće strane.

Privremeni kolačići ili kolačići sesije uklanjaju se s računala nakon zatvaranja Internetskog preglednika. Pomoću privremenih kolačića pohranjujemo privremene podatke i omogućavamo pristup sadržaju.

Trajni ili prateći kolačići ostaju na računalu nakon zatvaranja internetskog preglednika. Pomoću njih pohranjujemo podatke kao što su ime za prijavu i lozinka – na taj način se ne morate svaki put prijavljivati prilikom posjete određenom mjestu (opcija „Zapamti me“). Ove kolačiće koristimo kako bismo bolje razumjeli navike korisnika (koje stranice su najposjećenije) i kako bismo mogli poboljšati web stranice i prilagoditi ih vama. Trajni kolačići ostat će na računalu dok ne isteknu ili dok ih ručno ne obrišete.

Kolačići prve strane dolaze s Internetske stranice na kojoj se trenutno nalazite, a mogu biti stalni ili privremeni. Pomoću njih pohranjujemo podatke koji će se ponovo koristiti prilikom sljedećeg posjeta internetskoj stranici.

Kolačići treće strane dolaze s druge Internetske stranice, a ne s Internetske stranice na kojoj se trenutno nalazite. Međutim, povezani su s radom i značajkama Internetske stranice na kojoj se nalazite (Google Analytics).

Svrhe korištenja kolačića :

- Osnovna funkcionalnost Internetske stranice - ovi kolačići spadaju u kategoriju privremenih kolačića ili trajnih kolačića i omogućuju korištenje bitnih komponenti potrebnih za ispravno funkcioniranje Internetske stranice. Bez tih kolačića većina usluga koji se koriste na Internetskoj stranici ne bi radila ispravno.
- Prikupljanje statističkih podataka - ovi kolačići mogu biti prve ili treće strane i koriste se za dobivanje statističkih podataka o posjećenosti i načinu upotrebe Internetske stranice. Za te potrebe koristimo uslugu „[Google Analytics](#)“ od tvrtke Google Inc. kao pružatelja usluge.

Više informacija o upravljanju kolačićima Korisnik može potražiti na stranicama preglednika koji se koristi. Svrha kolačića je poboljšanje i omogućivanje upotrebe naše Internetske stranice.

Prilikom korištenja Internetske stranice, obavijestit ćemo Korisnika o korištenju kolačića te tražiti njegov pristanak za njihovo korištenje i pohranu.

Kako isključiti kolačiće?

Korisnik može isključiti korištenje kolačića promjenom postavki Internet pretraživača. Kako promijeniti postavke najčešćih pretraživača možete naći ovdje:

- [Google Chrome](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Safari \(Desktop\)](#)
- [Safari \(Mobile\)](#)
- [Android Browser](#)
- [Opera](#)
- [Opera Mobile](#)

9. Završne odredbe

HEP-Opskrba zadržava pravo izmijeniti i dopuniti odredbe ovih Uvjeta o čemu će Korisnik biti pravovremeno obaviješten putem istoimene Internetske stranice ili na drugi primjeren način.