

IZJAVA O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

1. OPĆENITO

25. svibnja 2018. započinje obvezna primjena Uredbe Europske unije 2016/679 (dalje: Uredba), a koja se odnosi na zaštitu osobnih podataka fizičkih osoba s prebivalištem u državama članicama Europske unije. HEP-Opkrba Vas ovom Izjavom upoznaje s kojim Vašim osobnim podacima raspolaže, na koji način ih obrađuje, u koje ih svrhe upotrebljava, kao i s Vašim pravima povezanim s obradom osobnih podataka.

Voditelj obrade podataka:

HEP-OPSKRBA d.o.o.

Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb

OIB: 63073332379

Službenik za zaštitu osobnih podataka:

Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb

e-mail: sluzbenikzazastitu.opskrba@hep.hr

2. VRSTE OSOBNIH PODATAKA

Vrste osobnih podataka koje HEP-Opkrba upotrebljava:

a) Vaši osobni podaci koji su nužni za razmatranje zahtjeva za sklapanje Ugovora o opskrbi električnom energijom, za izvršavanje Ugovora, dostavu računa i sl.:

ime i prezime, OIB, ulica, kućni broj, mjesto, grad, poštanski broj; adresa za dostavu računa ili e-mail za dostavu računa, podaci za kontakt (kontakt telefon, e-mail);

b) Podaci o obračunskom mjernom mjestu:

distribucijsko područje u HEP-ODS-u, broj obračunskog mjernog mjesta, ulica, kućni broj, mjesto, grad, poštanski broj;

c) Podaci o stanju brojlila:

tvornički broj brojlila, stanje brojlila obračunskog mjernog mjesta, očitavanje brojlila, datum očitavanja;

d) Podaci o tarifnom modelu:

jedinstvena oznaka tarifnog modela novog opskrblijača;

e) Podaci o ugovorenoj usluzi samoočitanje:

„Želite li uslugu samoočitanje?“ ako je usluga ugovorena;

f) Ostali podaci:

podaci koje nam Vi ili treće osobe dostavljate radi izvršavanja obveza iz ugovora kao što su to npr. podaci o bankovnom računu radi plaćanja računa i ugovaranja trajnog naloga.

3. ZAKONITOST, NAČINI I SVRHE OBRADE OSOBNIH PODATAKA

Obrada je zakonita ako

- (I) ste dali privolu za obradu svojih osobnih podataka,
- (II) ako je obrada nužna za izvršavanje ugovora, ili kako bi se poduzele određene radnje na Vaš zahtjev prije sklapanja samog ugovora,
- (III) ako je obrada nužna radi poštovanja pravnih obveza HEP-Opkrbe,
- (IV) ako je obrada nužna kako bi se zaštitili Vaši ključni interesi,
- (V) ako je obrada nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili za izvršavanje službene ovlaštenosti HEP-Opkrbe te

(VI) ako je obrada nužna za potrebe legitimnih interesa HEP-Opkrbe ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači Vaši interesi ili temeljna prava i slobode.

HEP-Opkrba navedene podatke koristi primjereno i u onom opsegu koliko je neophodno za sklapanje i izvršavanje Ugovora o opskrbi, a što se sastoji od pružanja usluge opskrbe električnom energijom, obračuna i naplate izvršene usluge po izdanim računima te dostave računa na Vašu adresu ili na e-mail. Ujedno ističemo da je obveza davanja takvih podataka u svrhu sklapanja i izvršavanja Ugovora predviđena i važećim zakonskim i podzakonskim hrvatskim i europskim propisima.

Ako odbijete pružiti osobne podatke iz točke 2. a), b) i d) ove Izjave, HEP-Opkrba pridržava pravo odbiti zahtjev za sklapanje Ugovora i izvršavanje Ugovora odnosno raskinuti Ugovor.

HEP-Opkrba primjenjuje automatizirane procese obrade osobnih podataka svih kupaca pa se na taj način obrađuju i Vaši podaci. Ovakvom automatiziranom obradom moguće je analizirati određene osobne aspekte korištenja naših usluga, što se ponekad naziva i profiliranje. Ovakvu obradu vršimo samo u svrhe unapređenja naših proizvoda i usluga, postizanja zadovoljavajuće razine kvalitete usluge na određenom području pružanja usluge opskrbom, određivanja cijene isporuke električne energije te određivanja mjera učinkovitosti i ušteda u pružanju usluge opskrbom. Zaključno, izrada profila značila bi da se analizom Vaše potrošnje automatski dolazi do Vašeg klasificiranja u određenu korisničku kategoriju, temeljem čega Vam se mogu ponuditi odgovarajuće usluge prilagođene Vašim potrebama i navikama, a koje Vam mogu donijeti dodatne pogodnosti. Obradu „profiliranjem“ osobnih podataka HEP-Opkrba vrši u okviru izvršavanja Ugovora o opskrbi te legitimnog interesa radi unapređenja poslovanja.

HEP-Opkrba ima pravo obrađivati Vaše podatke i u slučaju kad je takva obrada podataka nužna za potrebe naših ili legitimnih interesa trećih strana. Bitno je napomenuti da je takva obrada podataka moguća samo onda kad je učinak i značaj obrade takve prirode da je naš interes za obradu jači od potencijalnog učinka na Vaša temeljna prava ili interese.

Radi se, primjerice, o obradi podataka (kontakt podaci - adresa, e-mail adresa) za dostavu poziva za sudjelovanje u programima vjernosti u kojima ostvarujete pravo na popuste i nagrade, poziva na sudjelovanje u nagradnoj igri, profiliranja Vaših osobnih podataka u svrhu ponude energetski učinkovitijeg modela potrošnje, dostava ponude modela potrošnje koja se bazira na Vašim geo-lokacijskim podacima, provođenje ispitivanja zadovoljstva s našom uslugom i dr.

Obradi osobnih podataka koja se temelji na legitimnom interesu HEP-Opkrbe možete uvijek prigovoriti nakon čega će HEP-Opkrba prekinuti s takvom obradom osobnih podataka u te svrhe osim ako ne postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode. Način podnošenja prigovora ovoj obradi detaljnije je izložen u ovoj Izjavi pod točkom 8. f) i točkom 9. ove Izjave.

HEP-Opkrba može obrađivati odnosno analizirati velike količine podataka koji se obrađuju na način da Vas nije moguće identificirati pošto se obrađuju u anonimiziranom i agregiranom obliku (npr. broj kupaca koji plaća račune putem maila, broj

kupaca članova HEPI kluba, broj kupaca samoočitača i slično....)

Ako ste kupac obrtnik, HEP-Opkrba ima legitimni interes dobiti informacije o Vašem bonitetu prije sklapanja ugovora s Vama kao i tijekom trajanja ugovornog odnosa kako bismo mogli procijeniti rizik sklapanja ugovora odnosno trebamo li od Vas eventualno tražiti sredstva osiguranja plaćanja. Postoji mogućnost da posjedujemo vaše osobne podatke o bonitetu temeljem ranije sklopljenog ugovora s vama te ih možemo koristiti ako ćete sklapati novi ugovor s nama kako bismo utvrdili vaš bonitet te se u navedenim situacijama radi o profiliranju u smislu ove Izjave. Procjena vašeg boniteta obavlja se samo u svrhu sklapanja ugovora i/ili donošenja odluke o potrebnim sredstvima osiguranja plaćanja. Tako prikupljeni podaci ne upotrebljavaju se za nikakve druge svrhe niti se proslijeđuju trećim osobama izvan HEP-Opkrbe. Ako ocjena vaše plaćne sposobnosti nije zadovoljavajuća, od Vas možemo zatražiti odgovarajuća sredstva osiguranja ili u krajnjem slučaju odbiti Vaš zahtjev za sklapanjem ugovora ako je očito da nećete moći ispunjavati obveze iz Ugovora. Ako imate prigovor na obradu vaših osobnih podataka vezano za procjenu boniteta, isti možete uložiti na način pojašnjen u točki 9. ove Izjave.

HEP-Opkrba se kod obrade osobnih podataka ne koristi pružateljima usluge izvan Europske unije.

Možete se pouzdati da pri svakoj obradi Vaših osobnih i ostalih podataka postupamo savjesno, transparentno i u onoj mjeri koja je nužna za konkretnu svrhu u koju se podaci obrađuju.

4. RAZDOBLJE ČUVANJA OSOBNIH I DRUGIH PODATAKA

Vašim podacima HEP-Opkrba će raspolagati dok traje naš ugovorni odnos i/ili dok ne prestanu pravne posljedice takvog ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza pohranjivanja, osim u slučaju kad je pokrenut postupak prisilne naplate dospjelih potraživanja ili ako postoji mogućnost vođenja drugih pravnih postupaka u vezi s pravima i obvezama iz ugovornog odnosa. Također, ako podnesete pritužbu na izvršenu uslugu, Vaše podatke ćemo čuvati do dovršetka postupka po pritužbi, sve u skladu s važećim propisima. Ako ste u nedoumici oko toga koji se Vaši osobni podaci obrađuju, možete nam se obratiti sa zahtjevom za pristup podacima, sukladno točki 8. a) ove Izjave, a u vezi sa člankom 15. Uredbe.

5. PROSLJEĐIVANJE OSOBNIH PODATAKA

Za potrebe sklapanja i izvršenja Ugovora o opskrbi, HEP-Opkrba je dužna surađivati s HEP-Operatorom distribucijskog sustava d.o.o. (dalje u tekstu: HEP-ODS), društvom odgovornim za kvalitetu isporučene električne energije svim krajnjim kupcima. U nadležnosti HEP-ODS-a su: prikupljanje, obrada i validacija mjernih podataka, vođenje, održavanje, izgradnja i razvoj distribucijske mreže te osiguravanje dugoročne sposobnosti mreže u svrhu zadovoljavanja budućih zahtjeva za pristup mreži. HEP-Opkrba dužna je izvršiti provjeru usklađenosti osobnih podataka s HEP-ODS-om, a u svrhu sklapanja Ugovora o opskrbi.

Ovlaštenje za takvo proslijeđivanje osobnih podataka HEP-Opkrba ima u važećim zakonskim i podzakonskim aktima – Zakonu o tržištu električne energije, Uvjetima opskrblijača Općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, Pravilima o promjeni opskrblijača električnom energijom, itd.

Vaši podaci se mogu proslijediti vanjskim suradnicima u sklopu samog izvršavanja usluge opskrbe električnom energijom, kao što je to na primjer pružanje usluge ispisa računa ili dostave računa na Vašu adresu i sl.

Također, u slučaju neispunjavanja Vaših ugovorenih obveza, kao vjerovnik imamo pravo Vaše osobne podatke u odgovarajućem opsegu proslijediti fizičkim i pravnim osobama za naplatu potraživanja (odvjetnički uredi, agencije za naplatu potraživanja i sl.).

6. KONTAKTIRANJE

Za vrijeme trajanja ugovornog odnosa možemo Vas kontaktirati u vezi pružene usluge opskrbe električnom energijom, primjerice za provjeru kvalitete opskrbe, otklanjanje tehničkih problema, priopćavanje promjena u poslovanju i sl. Kontaktirati Vas možemo putem telefona, pošte, e-pošte, poruke na mobilnom uređaju.

Također, na temelju opravdanog legitimnog interesa, možemo Vas se obratiti pisanim putem u svrhu izravnog marketinga povezanog neposredno s ugovorenim uslugom.

Ako se protivite kontaktiranju u svrhu izravnog marketinga neposredno povezanog s ugovorenim uslugom, imate mogućnost podnošenja prigovora na takvu obradu Vaših osobnih podataka. Navedeno pravo možete ostvariti na način opisan u točki 9. ove Izjave.

U slučaju podnošenja prigovora, HEP-Opskrba Vas više neće kontaktirati u marketinške svrhe koje su izravno povezane s poslovnom djelatnošću HEP-Opskrbe.

7. UPRAVLJANJE PRIVOLAMA

Ako ste zainteresirani da Vas HEP-Opskrba, putem dostupnih sredstava priopćavanja, obavještava o proizvodima i uslugama koji nisu u izravnoj vezi s poslovnom djelatnošću HEP-Opskrbe, potrebno je da nam date privolu (suglasnost) da Vas u tu svrhu kontaktiramo.

Radi se, primjerice, o promotivnoj ponudi proizvoda, usluga i popusta poslovnih partnera HEP-Opskrbe koje bi ostvarili kao naš kupac.

Danu privolu za obradu Vaših osobnih podataka u marketinške svrhe možete u svako doba opozvati ili ju ograničiti podnošenjem zahtjeva na način opisan u točki 9. ove Izjave.

U slučaju povlačenja privole, HEP-Opskrba Vas više neće kontaktirati u marketinške svrhe za koje ste prvotno dali privolu.

8. VAŠA PRAVA

HEP-Opskrba s Vašim osobnim podacima postupi sukladno važećim zakonskim i podzakonskim propisima, uz primjenu odgovarajućih tehničkih i sigurnosnih mjera zaštite osobnih podataka od neovlaštenog pristupa, zlorabe, otkrivanja, gubitka ili uništenja.

HEP-Opskrba štiti privatnost svojih kupaca i posjetitelja svoje web stranice, čuva povjerljivost svih Vaših osobnih podataka te omogućava pristup i priopćavanje osobnih podataka samo onim svojim zaposlenicima kojima su isti potrebni radi izvršavanja njihovih radnih zadataka, a trećim osobama samo u slučajevima koji su izričito propisani zakonom.

Prava koja Vam pripadaju:

a) pristup osobnim podacima

Podnošenjem ovog zahtjeva dostavit ćemo Vam Vaše osobne podatke s kojima raspoložemo, njihovu svrhu obrade, kategoriju osobnih podataka, osobe kojima se takvi podaci otkrivaju, razdoblje u kojem će se takvi podaci čuvati te Vas upoznati s Vašim pravima glede zaštite osobnih podataka.

Uvid u sve Vaše osobne podatke s kojima raspoložemo i koje obrađujemo možete izvršiti i na web portalu Moj Hepi račun i mobilnoj aplikaciji m-hepi nakon izvršenog postupka registracije i prijave.

b) ispravak osobnih podataka

Ako smatrate da je neki od Vaših osobnih podataka netočno ili nepotpuno naveden u zbirkama osobnih podataka voditelja obrade, podnošenjem zahtjeva uz navođenje ispravnog ili dodatnog osobnog podatka, takav osobni podatak ćemo izmijeniti sukladno Vašem zahtjevu.

c) brisanje osobnih podataka

Od nas možete zahtijevati brisanje svojih osobnih podataka ako ih, po Vašem mišljenju, obrađujemo nezakonito, ako ne postoji više pravna osnova za obradu tih podataka, ako ste povukli privolu za određenu obradu ili ako je Vaš opravdani interes za brisanjem veći od našeg opravdanog interesa da ih zadržimo i obrađujemo.

Pritom je važno napomenuti da postoje razlozi koji onemogućavaju trenutno brisanje Vaših osobnih podataka, kao što je primjerice okolnost da je u tijeku postupak prisilne naplate dospjelog dugovanja.

Isti ćemo da ako tražite brisanje podataka koji su prikupljeni i obrađuju se zbog izvršavanja ugovora, takav postupak mogao bi dovesti do prekida ugovornog odnosa s Vama.

Postoji mogućnost da se Vaši osobni podaci anonimiziraju umjesto da se brišu te u tom slučaju nije moguće povezati navedene podatke s Vama kao fizičkom osobom.

d) ograničenje obrade osobnih podataka

Ako smatrate da je obradu Vaših osobnih podataka potrebno ograničiti dok za to postoji osnova, molimo Vas da iste i navedete u Vašem zahtjevu. Ovo pravo moguće je ostvarivati u sljedećim slučajevima:

- ako osporavate točnost osobnih podataka – za vrijeme provjere točnosti podataka,
- ako je po Vašem mišljenju, obrada nezakonita i protivite se brisanju te umjesto toga tražite ograničenje uporabe Vaših osobnih podataka,
- ako nam podaci više nisu potrebni za predviđene svrhe, ali su Vama još potrebni radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva,
- ako ste uložili prigovor na obradu temeljem izrade profila.

e) mogućnost prijenosa osobnih podataka

Podnošenjem zahtjeva za prenosivost podataka omogućava Vam se zaprimanje osobnih podataka koji se odnose na Vas u strojno čitljivom formatu. Radi se o osobnim podacima koje ste nam pružili aktivno i svjesno (npr. adresa) te onima koji su zabilježeni na temelju Vaše aktivnosti (npr. podaci o potrošnji). Ovo pravo možete ostvariti ako se obrada Vaših podataka vrši na temelju privole, u svrhu izvršavanja Ugovora ili automatiziranim putem. Također, ako je tehnički izvedivo, imate pravo zahtijevati prijenos podataka drugom pružatelju usluge.

f) prigovor na obradu osobnih podataka

Imate pravo prigovoriti obradi Vaših osobnih podataka u svakom trenutku. Ako Vaše podatke obrađujemo radi izvršenja zadaća od javnog interesa ili zadaća javnih tijela ili se prilikom obrade Vaših podataka pozivamo na naše legitime interese, možete podnijeti prigovor protiv takve obrade podataka.

g) prigovor automatiziranom donošenju odluka i izrada profila

Neke od osobnih podataka obrađujemo automatiziranom obradom radi što točnijeg, bržeg i efikasnijeg donošenja odluka, a što uključuje i izradu profila. Izrada profila značila bi da Vam se temeljem profiliranja, odnosno svrstavanja Vaše potrošnje u određenu korisničku kategoriju, mogu ponuditi odgovarajuće usluge prilagođene Vašim potrebama.

Ovaj postupak donošenja odluka i postupak izrade profiliranja detaljnije je opisan u točki 3. ove Izjave.

Isti ćemo da zbog načina poslovanja HEP-Opskrbe neke od postupaka automatizirane obrade ipak nije moguće ograničiti ili prekinuti, već su isti nužni za samo poslovanje i pružanje usluga. S obzirom na kompleksnost poslovanja HEP-Opskrbe i broj poslovnih procesa, uvijek možete zahtijevati da Vam se detaljnije obrazloži ovaj postupak i njegov značaj na Vaše podatke.

h) povlačenje privole

Ako ste dali privolu za obradu Vaših osobnih podataka u pojedinačno određene svrhe, istu možete povući u svako doba. Povlačenjem privole HEP-Opskrba više neće koristiti Vaše podatke u svrhu za koju ste prvotno dali privolu. Ujedno Vas informiramo kako naknadno povlačenje privole ne utječe na obradu podataka izvršenu prije samog povlačenja privole. Povlačenje privole u cijelosti je besplatno i zahtjev za povlačenje iste nije potrebno obrazložiti.

i) pravo na pritužbu nadzornom tijelu

Ako smatrate da prilikom obrade nismo postupili sukladno propisima koji reguliraju zaštitu podataka, molimo da nam se obratite kako bismo Vam pojasnili naša određena postupanja. U svakom slučaju, imate pravo podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka, odnosno nekom drugom tijelu koje će preuzeti njenu nadležnost u slučaju promjene važećih propisa, a od 25. svibnja 2018. prigovor možete podnijeti i nadzornom tijelu unutar EU.

9. OSTVARIVANJE VAŠIH PRAVA

Zaštitu Vaših prava možete zahtijevati:

- a) putem telefona 0800 5255,
- b) slanjem zahtjeva na adresu HEP-Opskrbe d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb,
- c) na e-mail: sluzbenikzazastitu.opskrba@hepi.hr,
- d) ispunjavanjem online obrasca na hepi.hepi.hr, Moj Hepi račun i putem mobilne aplikacije m-hepi.

Na Vaš zahtjev odgovorit ćemo unutar mjesec dana od zaprimanja istog, a rok se, ovisno o složenosti zahtjeva, može produljiti za dodatna dva mjeseca. Radi provjere Vašeg identiteta, možemo Vas zahtijevati dodatne informacije kako bismo isti nesumnjivo utvrdili.