

IZJAVA O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

1. UVOD

Obvezna primjena Uredbe Europske unije 2016/679 (dalje: Uredba) započela je 25. svibnja 2018. Uredba regulira zaštitu osobnih podataka fizičkih osoba s prebivalištem u državama članicama Europske unije. Ovom Izjavom upoznajemo Vas s kojim Vašim osobnim podacima raspoložemo, na koji način i u koju svrhu ih obrađujemo te s Vašim pravima povezanim s obradom osobnih podataka.

Voditelj obrade osobnih podataka:

HEP-Opkrba d.o.o. za opskrbu potrošača električnom, toplinskom energijom i plinom (dalje: HEP Opkrba)

Ulica grada Vukovara 37

10000 Zagreb

OIB: 63073332379

Kontakt Službenika za zaštitu osobnih podataka:

HEP-Opkrba d.o.o.

Službenik za zaštitu podataka

Ulica grada Vukovara 37

10000 Zagreb

e-pošta: sluzbenikzazastitu.opskrba@hep.hr

2. VRSTE OSOBNIH PODATAKA I SVRHE OBRADE OSOBNIH PODATAKA

Osobni podaci koje možemo prikupljati su:

- podaci nužni za razmatranje Zahtjeva za sklapanje novog Ugovora o opskrbi krajnjeg kupca, za izvršavanje Ugovora o opskrbi krajnjeg kupca (dalje: Ugovor), za dostavu računa, za promjenu vlasništva na postojećem obračunskom mjernom mjestu i sl.: ime i prezime, OIB krajnjeg kupca i/ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini, adresa za dostavu računa ili adresa e-pošte za dostavu računa, podaci za kontakt (broj telefona, adresa e-pošte);
- podaci o obračunskom mjernom mjestu: distribucijsko područje u HEP-Operatoru distribucijskog sustava d.o.o. (dalje: HEP ODS), broj obračunskog mjernog mjesta, ulica, kućni broj, mjesto, grad, poštanski broj;
- podaci o stanju brojila: tornički broj brojila, stanje brojila obračunskog mjernog mjesta, očitavanje brojila, datum očitavanja;
- podaci o tarifnom modelu: jedinstvena oznaka tarifnog modela novog opskrbljivača;
- identifikacija postojećih krajnjih kupaca (upiti i reklamacije): šifra kupca, broj ugovora, broj obračunskog mjernog mjesta i adresa e-pošte krajnjeg kupca. Radi provjere Vašeg identiteta, možemo Vas zatražiti i dodatne osobne podatke kako bismo isti nedvojbeno utvrdili;
- izvršavanje zahtjeva krajnjih kupaca (obročna otpлата duga, povrat i/ili preknjžavanje sredstava, ponovna uspostava isporuke električne energije, ugovaranje trajnog naloga): ime, prezime, OIB krajnjeg kupca i/ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini, šifra kupca, broj telefona/mobitela, adresa e-pošte, broj obračunskog mjernog mjesta, adresa obračunskog mjernog mjesta, IBAN krajnjeg kupca (u slučaju povrata novčanih sredstava) i dodatna šifra (u slučaju preknjžavanja sredstava) krajnjeg kupca;

g) podaci o samoočitanju (ako je usluga ugovorena s HEP ODS-om).

3. ZAKONITOST PRIKUPLJANJA I OBRADE OSOBNIH PODATAKA

Obrada je zakonita ako:

- ste dali privolu za obradu osobnih podataka;
- je obrada nužna za potrebe izvršavanja Ugovora ili kako bi se poduzele određene radnje vezane uz Vaš zahtjev prije sklapanja samog Ugovora;
- je obrada nužna radi ispunjavanja pravnih obveza HEP Opkrbe;
- je obrada nužna kako bi se zaštitili Vaši ključni interesi;
- je obrada nužna za izvršenje zadaće od javnog interesa ili izvršenja službene ovlasti HEP Opkrbe;
- je obrada nužna za potrebe legitimnog interesa HEP Opkrbe ili treće strane, osim kad su od tih interesa jači Vaši interesi ili temeljna prava i slobode.

Prethodno navedene podatke koristimo primjereno i u onom navedenom koji je potreban za sklapanje i izvršenje Ugovora, a što se sastoji od pružanja usluge opskrbe električnom energijom, obračuna i naplate izvršene usluge po izdanim računima te dostave računa na Vašu kućnu adresu ili na adresu e-pošte. Obveza davanja osobnih podataka u svrhu sklapanja i izvršavanja Ugovora predviđena je važećim zakonskim i podzakonskim hrvatskim i europskim propisima.

Primjenjujemo automatizirane procese obrade osobnih podataka pa se na taj način obrađuju i Vaši podaci. Automatiziranom obradom moguće je analizirati određene osobne aspekte korištenja naših usluga, što se ponekad naziva i profiliranje. Ovakvu obradu primjenjujemo u svrhu 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. Izrada profila znači da se analizom Vaše potrošnje automatski dolazi do Vašeg klasificiranja u određenu korisničku kategoriju temeljem čega Vam možemo ponuditi odgovarajuće usluge prilagođene Vašim potrebama i navikama koje Vam mogu donijeti dodatne pogodnosti. Obradu profiliranjem osobnih podataka radimo u okviru izvršavanja Ugovora te legitimnog interesa radi unapređenja poslovanja. Imamo pravo obrađivati Vaše podatke i u slučaju kada je takva obrada podataka nužna za potrebe naših ili legitimnih interesa trećih strana. Takva je obrada podataka moguća samo onda kada je učinak i značaj obrade takve prirode da je naš interes za obradu jači od potencijalnog učinka na Vaša temeljna prava i slobode ili interese. Radi se, primjerice, o obradi podataka (kućna adresa ili adresa e-pošte) za dostavu poziva za sudjelovanje u programima vjernosti u kojima ostvarujete pravo na popuste, poziva na sudjelovanje u nagradnoj igri, profiliranja Vaših podataka u svrhu dostave ponude energetski učinkovitijeg modela potrošnje, dostavu ponude modela potrošnje koji se temelji na Vašim geo-lokacijskim podacima, provođenje ispitivanja zadovoljstva našom uslugom i sl.

Obradi koja se temelji na našem legitimnom interesu možete uvijek prigovoriti nakon čega ćemo prekinuti s obradom u tu svrhu, 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 točkama 8. i 9. ove Izjave.

Možemo obrađivati odnosno analizirati velike količine podataka na način da Vas nije moguće identificirati jer se podaci obrađuju u anonimiziranom i agregiranom obliku (npr. broj kupaca koji prima račune putem e-pošte, broj kupaca članova Hepi kluba i sl.).

Ako ste kupac obrtnik, imamo legitimni interes dobiti informacije o Vašem bonitetu prije sklapanja Ugovora kao i tijekom trajanja Ugovora u svrhu procjene rizika sklapanja Ugovora odnosno trebamo li od Vas tražiti sredstva osiguranja plaćanja. Moguće je da posjedujemo Vaše osobne podatke o bonitetu temeljem ranije sklopljenog Ugovora koje možemo koristiti u slučaju sklapanja novog Ugovora, a u svrhu utvrđivanja Vašeg boniteta. U opisanim situacijama radi se 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. Podaci prikupljeni na taj način ne upotrebljavaju se ni za kakve druge svrhe niti se prosljeđuju trećim osobama izvan HEP Opkrbe. Ako ocjena Vaše platežne sposobnosti nije zadovoljavajuća, možemo Vas zatražiti dostavu odgovarajućeg sredstva osiguranja ili, u krajnjem slučaju, odbiti Vaš zahtjev za sklapanjem Ugovora ako je očito da nećete moći ispunjavati ugovorne obveze. Ako imate prigovor na obradu Vaših osobnih podataka vezano za procjenu boniteta, isti možete uložiti na način pojašnjen u točki 8. ove Izjave.

4. RAZDOBLJE ČUVANJA OSOBNIH PODATAKA

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

5. KATEGORIJE PRIMATELJA OSOBNIH PODATAKA

U okviru poslovnih procesa i aktivnosti koje se odnose na sklapanje i izvršavanje Ugovora Vaše podatke možemo prosljediti:

- HEP ODS-u: za potrebe sklapanja i izvršavanja Ugovora dužni smo surađivati sa HEP ODS-om - provjera usklađenosti osobnih podataka na temelju važećih zakonskih i podzakonskih akata (Zakon o tržištu električne energije, Uvjeti opskrbljivača za opskrbu električnom energijom i preuzimanje električne energije od krajnjih kupaca kategorije kućanstvo, Pravilnik o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, Pravila o promjeni opskrbljivača i agregatora, itd.);
- organizacijskim jedinicama na razini HEP grupe (računovodstvo i sl.);
- nadležnim državnim tijelima, Financijskoj agenciji (FINA), u svrhu izvršavanja usluge

izravnog terećenja (SEPA);

- d) vanjskim suradnicima u sklopu izvršavanja usluge opskrbe električnom energijom - pružanje usluge dostave računa, obavijesti i opomena na kućnu adresu;
- e) odvjetnicima, agencijama za naplatu potraživanja te drugim fizičkim i pravnim osobama za naplatu potraživanja u slučaju neispunjavanja Vaših ugovornih obveza. Ovim primateljima prosljeđujemo Vaše osobne podatke samo u slučaju neispunjavanja ugovornih obveza, u odgovarajućem opsegu, sukladno Uredbi;
- f) nadležnim tijelima (npr. tijela kaznenog progona i druga državna tijela) ako je to određeno zakonom ili je nužno za sprječavanje, otkrivanje ili progon kaznenih djela i prijevare.

Prava i obveze primatelja podataka u vezi s obradom osobnih podataka uređena su i nadopunjena u ugovorima o suradnji, a sukladno propisima iz područja zaštite osobnih podataka. Nadalje, u mogućnosti smo, sukladno Uredbi, provesti procjene učinka na zaštitu podataka prema svim partnerskim stranama, a kojom se verificira razina sigurnosti razmjene podataka. Razinu sigurnosti trećih strana kontinuirano provjeravamo.

6. KONTAKTIRANJE

Za vrijeme trajanja ugovornog odnosa po potrebi ćemo Vas kontaktirati putem telefona, pošte, e-pošte ili poruke na mobilnom uređaju u vezi pružene usluge opskrbe električnom energijom primjerice za provjeru kvalitete opskrbe, otklanjanje tehničkih poteškoća, obavještanje o promjenama u poslovanju i sl.

Na temelju opravdanog legitimnog interesa možemo Vam se obratiti pisanim putem u svrhu izravnog marketinga neposredno povezanog s ugovorenim uslugom.

Ako se protivite kontaktiranju u svrhe izravnog marketinga neposredno povezanog s ugovorenim uslugom, imate mogućnost podnošenja prigovora na takvu obradu Vaših osobnih podataka na način opisan u točki 8. ove Izjave.

Ako podnesete prigovor, više Vas nećemo kontaktirati u marketinške svrhe koje su izravno povezane s našom poslovnom djelatnošću.

7. UPRAVLJANJE PRIVOLAMA

Ako želite da Vas kontaktiramo putem dostupnih sredstava obavještanja za proizvode i usluge koje nisu u izravnoj vezi s našom poslovnom djelatnošću (npr. promotivna ponuda proizvoda, usluga i popusta naših partnera koje možete ostvariti kao naš kupac), za to nam je potrebna Vaša privola. Privolu koju ste dali za obradu osobnih podataka u marketinške svrhe možete u svako doba povući ili ju ograničiti podnošenjem zahtjeva na način opisan u točki 9. ove Izjave.

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

8. PRAVA ISPITANIKA

HEP Opskrba prilikom obrade osobnih podataka ispitanicima priznaje sva prava sukladno važećim odredbama iz Uredbe i to:

• Pravo na pristup

Podnošenjem ovog zahtjeva dostavit ćemo Vam Vaše osobne podatke kojima raspolazemo, njihovu svrhu obrade, kategoriju osobnih podataka, osobe kojima se takvi podaci otkrivaju, razdoblje u kojem se takvi podaci pohranjuju te Vas upoznat s Vašim pravima vezano za zaštitu osobnih podataka. Uvid u sve Vaše osobne podatke kojima raspolazemo i koje obrađujemo možete izvršiti putem internetske aplikacije Moj Hepi račun i mobilne aplikacije m-hepi nakon provedenog postupka registracije i

prijave u iste.

• Pravo na ispravak

Vjerujemo da su osobni podaci koje nam Vi dajete potpuni, točni i ažurirani. Ako ipak smatrate da je neki Vaš osobni podatak netočno ili nepotpuno naveden, molimo da odmah podnesete zahtjev za ispravak osobnih podataka uz navođenje ispravnog odnosno dodatnog osobnog podatka. Takav osobni podatak bit će dopunjen odnosno ispravljen bez odgađanja.

• Pravo na brisanje

Možete zatražiti 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 interes za brisanjem veći od našeg opravdanog interesa da Vaše osobne podatke zadržimo i obrađujemo.

Napominjemo da postoje razlozi koji onemogućavaju trenutačno brisanje Vaših osobnih podataka (npr. postupak prisilne naplate dospjelog duga koji je u tijeku, pravni propisi koji nas obvezuju na pohranu takvih podataka i sl.). Ako postoje razlozi koji nas onemogućuju ili ograničavaju u provedbi zahtjeva za brisanje, o tome ćemo Vas u najkraćem roku obavijestiti.

Brisanje podataka koji su prikupljeni i obrađuju se u svrhu izvršavanja ugovora, može dovesti do prestanka ugovornog odnosa s Vama.

Postoji mogućnost da se Vaši osobni podaci anonimiziraju umjesto da se brišu u kojem slučaju te osobne podatke nije moguće povezati s Vama.

• Pravo na ograničenje obrade

Ako smatrate da je obradu Vaših osobnih podataka potrebno ograničiti dok za to postoji osnova, molimo Vas da istu osnovu navedete u svom zahtjevu.

Ovo pravo možete zatražiti u sljedećim slučajevima:

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

• Mogućnost prijenosa osobnih podataka

Podnošenjem zahtjeva za prenosivost podataka omogućit ćemo Vam zaprimanje Vaših osobnih podataka u strojno čitljivom formatu. Radi se o osobnim podacima koje ste nam dali svjesno (npr. adresa) te podacima koji su zabilježeni na temelju Vaše aktivnosti (npr. podaci o potrošnji). Ovo pravo možete ostvariti ako Vaše podatke obrađujemo na temelju privole, u svrhu izvršavanja ugovora ili automatiziranim putem. Ako je tehnički izvedivo, imate pravo zahtijevati prijenos podataka drugom pružatelju usluge.

• Prigovor na obradu osobnih podataka

Imate pravo prigovoriti na obradu Vaših podataka u svakom trenutku. Ako podatke obrađujemo radi izvršenja zadaća od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti ili se prilikom njihove obrade pozivamo na naše legitime interese, možete podnijeti prigovor na takvu obradu podataka ako postoji interes zaštite Vaših osobnih podataka.

• Prigovor automatiziranom donošenju odluka i izradi profila

Neke osobne podatke obrađujemo automatiziranom obradom radi što točnijeg, bržeg i efikasnijeg

donošenja odluka, a što uključuje i izradu profila. Izrada profila znači da Vam temeljem profiliranja odnosno svrstavanja Vaše potrošnje u određenu korisničku kategoriju možemo ponuditi usluge prilagođene Vašim potrebama. Ovaj postupak detaljnije je opisan u točki 3. ove Izjave.

Zbog našeg načina poslovanja neke postupke automatizirane obrade podataka ipak nije moguće ograničiti ili prekinuti jer su isti nužni za samo poslovanje i pružanje usluga. Imajući u vidu kompleksnost našeg poslovanja te broj poslovnih procesa, uvijek možete zatražiti da Vam se detaljnije objasni ovaj postupak te njegov značaj i utjecaj na Vaše osobne podatke.

• Povlačenje privole

Ako ste dali privolu za obradu Vaših osobnih podataka u pojedinačno određene svrhe, istu možete povući u svako doba. Povlačenjem privole Vaši podaci se više neće koristiti u svrhu za koju ste prvotno dali privolu. 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.

• Pravo na prigovor i pritužbu nadzornom tijelu

Ako smatrate da prilikom obrade nismo postupili sukladno propisima koji reguliraju zaštitu osobnih podataka, molimo da nam se obratite kako bismo Vam pojasnili naša postupanja u konkretnoj situaciji. Razmotrit ćemo Vaš prigovor te Vas po potrebi možemo kontaktirati za dostavu dodatnih informacija.

Također, uvijek imate pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka odnosno drugom tijelu koje će preuzeti njenu nadležnost u slučaju promjene važećih propisa kao i nadzornom tijelu Europske unije.

9. OSTVARIVANJE PRAVA ISPITANIKA

Zaštitu Vaših prava možete zatražiti:

- a) putem e-pošte: sluzbenikzazastitu.opskrba@hepi.hr;
- b) putem telefona 08005255;
- c) slanjem zahtjeva za ostvarivanje prava na adresu HEP-Opkrba d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb;
- d) putem obrasca na internetskoj stranici hepi.hr;
- e) putem mobilne aplikacije m-hepi;

Na Vaš zahtjev odgovorit ćemo unutar mjesec dana od zaprimanja istog, a rok se, ovisno o složenosti zahtjeva, može produžiti za dodatna dva mjeseca. Ovu Izjavu redovito ažuriramo te zadržavamo pravo promjene sadržaja iste, stoga Vas molimo da provjeravate ažuriranja i/ili izmjene Izjave koje će biti objavljene na našim internetskim stranicama. Ova Izjava je posljednji put ažurirana 5. lipnja 2023.