

UVJETI KORIŠTENJA WEB PORTALA „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 web portalu „Moj Hepi račun“ putem stranice hepi.hep.hr ili putem mobilne „m-hepi“ aplikacije; prijava, pristup i korištenje personaliziranih sadržaja i raspoloživih usluga putem dostupnih servisa web portala „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“.

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

2. KREIRANJE KORISNIČKOG RAČUNA

Kreiranje jedinstvenog korisničkog računa mogu izvršiti postojeći kupci HEP-Opkrbe kategorije kućanstvo kao Hepi korisnici, u svrhu pristupa i korištenja personaliziranog sadržaja i raspoloživih usluga putem web portala „Moj Hepi račun“, kao i mobilne aplikacije „m-hepi“.

Korisnici 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 web portala „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“.

Nakon sklapanja Ugovora o opskrbi, po primitku prvog Hepi računa na e-mail adresu navedenu prilikom popunjavanja zahtjeva za sklapanje ugovora za Hepi tarifni model, Korisnik će zaprimiti inicijalnu lozinku za registraciju na web portal „Moj Hepi račun“ i/ili „m-hepi“ aplikaciju. Prilikom postupka registracije potrebno je promijeniti lozinku, vodeći pritom računa o sigurnosti iste.

Ako zaboravite, izgubite ili imate problema prilikom registracije ili prijave na web portal „Moj Hepi račun“ ili mobilnu aplikaciju „m-hepi“, nove podatke ili pomoć za registraciju ili prijavu možete zatražiti putem besplatnog broja 0800 5255 ili e-mailom na hepi@hep.hr.

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

- Ime i prezime
- Šifra kupca
- OIB
- Broj obračunskog mjernog mjesta (OMM)

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

Korisnikom web portala „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ postaje se nakon izvršenog postupka registracije provedenog sukladno točki 2. ovih Uvjeta.

Postupak registracije obuhvaća:

(i) kreiranje korisničkog računa unošenjem korisničkog imena koje je jednako e-mail adresi navedenoj prilikom popunjavanja zahtjeva za Hepi tarifni model te odabirom željene lozinke i

(ii) prihvaćanje ovih Uvjeta.

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

Kreiranje korisničkog računa je dobrovoljno. Klikom na polje „Prihvaćam Uvjete korištenja“, Korisnik potvrđuje da je u cijelosti upoznat i prihvaća ove Uvjete na način da HEP-Opkrbi daje privolu da njegove osobne podatke prikupljene na temelju i u svrhu izvršavanja Ugovora o opskrbi obrađuje u svrhu pružanja usluga putem web portala „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“, a što obuhvaća:

- Prikaz osobnih podataka Korisnika
- Online pregleda računa i uplata
- Ispisivanja 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
- Zamjene bodova Hepi kluba za nagrade

sve u skladu s našim pravilima o zaštiti podataka kupaca dostupno na stranici hepi@hep.hr.

Svi gore navedeni podaci prikupljeni su od Korisnika u svrhu izvršavanja Ugovora o opskrbi i dostupnim servisima. Korisniku se samo omogućava uvid u iste, dok podatke o bankovnim karticama Korisnik unosi jedino u slučaju ako 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, godina isteka, ime i prezime, ulica, mjesto, poštanski broj, kontakt telefon, e-mail adresa, jednokratna zaporka. Nakon unesenih podataka i provjere istovjetnosti istih putem sigurne lokacije Korisnikove banke, plaćanje će biti odobreno.

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

Korisnici koji primaju račune na e-mail adresu 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, nagrade koje su na raspolaganju za prikupljene bodove te zamijene bodova za neku od ponuđenih nagrada.

Korisnik može postati član Hepi kluba:

(i) podnošenjem zahtjeva za članstvom u Hepi klubu putem web portala „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. ZAHTEJ ZA BRISANJE KORISNIČKOG RAČUNA I PRESTANAK ČLANSTVA U UVJETA HEPI KLUBA PROGRAMA VJERNOSTI

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

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

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

• Opće odredbe

Ovim uvjetima HEP-Opkrba opisuje kako postupaju s osobnim podacima koji se Korisnicima daju na uvid prilikom korištenja web portala „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 sve detaljno objašnjeno u Izjavi o zaštiti osobnih podataka i privatnosti koja je dostupna na stranici hepi@hep.hr.

Tijekom korištenja web portala „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“, HEP-Opkrba će osobne podatke Korisnika prikupljenih i korištenih za potrebe portala i aplikacije 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-Opkrba štiti podatke 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 web portala „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 prihvrat platnih kartica putem interneta. Sustav ePay kao servis za *online* plaćanje tvrtke Globaldizajn d.o.o. koristi najsvremenije tehnologije zaštite od raznih vrsta zlouporaba osobnih podataka kako bi osigurala potpunu tajnost Korisnikovih kartičnih podataka već od trenutka kada ih Korisnik upiše u ePay platni formular. Svi upisani platni podaci prosljeđuju se u šifriranom obliku od trenutka njihovog upisi-

vanja pa sve do dostave istih banci koja je izdala Korisnikovu karticu. Drugim riječima, HEP-Opskrba 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 American Express, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS – prema najvišim sigurnosnim standardima industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program Vaša banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i Vaš identitet pomoću tokena ili lozinke.

Sve prikupljene informacije smatraju se bankovnom tajnom i kao takvi se mogu koristiti isključivo u svrhe za koje su namijenjene – 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 je najmodernijim zaštitnim mehanizmima.

• Prikupljanje podataka

HEP-Opskrba prati statističku posjećenost web portala „Moj Hepi račun“ 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 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.

Kako bismo Korisnicima učinili naš web portal lakšim i ugodnijim za korištenje, koristimo kolačiće (eng. Cookies). Kolačići su mali dijelovi podataka (elektronski zapisi) koji nam omogućuju usporedbu novih i prošlih posjetitelja, olakšavaju nam način korištenja našeg portala od strane posjetitelja i omogućavaju nam da iskustvo Korisnika učinimo još ugodnijim i učinkovitijim u budućnosti.

Kolačićima se ne obrađuju niti se pohranjuju ikakvi osobni ili identifikacijski podaci Korisnika koji su uneseni ili korišteni za potrebe web portala „Moj Hepi račun“ niti bilo koje druge web stranice koju posjeti Korisnik.

Prilikom prvog korištenja web portala „Moj Hepi račun“ obavijestit ćemo Korisnika o korištenju kolačića te tražiti njegov pristanak za njihovo korištenje i pohranu.

Kolačići koji omogućavaju stabilnost i funkcionalnost web portala obavještavaju nas o mogućim pogreška-

ma u sustavu web portala, poteškoćama i usmjereni su isključivo na poboljšanje rada web portala.

Ističemo da će onemogućavanjem kolačića Korisnici i dalje moći koristiti internetske stranice 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 web portal i mobilnu aplikaciju i njihove sadržaje.

Ako je Korisnik putem obavijesti web portala „Moj Hepi račun“ prihvatio korištenje kolačića i naknadno se predomislio, promjenom postavki web preglednika Vašeg računala brišu se svi dosad prikupljeni kolačići (svih) internetskih stranica, uključujući i web portala „Moj Hepi račun“.

Kolačići poput opcije omogućavanja web portalu 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 web portala i mobilne aplikacije.

Više o mogućnosti isključivanja pohrane i brisanju kolačića za različite web preglednike i uređaje možete 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 web portala „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ te u odnosu na podatke koje društvo HEP-Opskrba prikuplja od Korisnika u svrhu omogućavanja korištenja navedenih servisa. Druge internetske stranice ili aplikacije kojima se može pristupiti putem web 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 Korisnika prebaci na bilo koju takvu stranicu, preporučamo Korisniku da pregleda izjavu o povjerljivosti podataka te stranice. Tvrtka HEP-Opskrba nije odgovorna za načine i uvjete rada trećih strana s kojima nije u ugovornom odnosu.

7. OBVEZE KORISNIKA

Kao Korisnik dužni ste brinuti o sigurnosti Vaše Korisničke lozinke i istu povremeno mijenjati, i preporučljivo je da se lozinka ne daje drugim osobama. Vaša 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, e-mail, kućna adresa, broj telefona, datum rođenja), brojeve u nizu ili identične brojeve, slova u nizu ili identična slova ili generičke riječi kao što su: lozinka, zaporaka 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 o čemu će Korisnici web portala „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije „m-hepi“ biti obaviješteni najmanje 15 dana prije stupanja na snagu promijenjenih Uvjeta putem odgovarajućih sredstava.

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