

## UVJETI KORIŠTENJA WEB 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 web stranici hepi.hep.hr

Ovim Uvjetima korištenja definiraju se:

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

O registraciji na portal „Moj Hepi račun“ i mobilnu aplikaciju m-hepi više možete pročitati u Uvjetima korištenja web portala „Moj Hepi račun“ i mobilne aplikacije m-hepi koji su Korisniku dostupni prilikom same registracije.

### 2. NAČIN I SVRHA KORIŠTENJA WEB STRANICE HEPI.HEP.HR

Korisnik može posjetiti web stranicu bez otkrivanja osobnih podataka o sebi. Ne prikupljamo osobne podatke o korisniku (kao što su njegovo ime i kontakt) kada posjeti web 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 web stranici kao npr. informacije u log datotekama poslužitelja, IP adresa, vrsta preglednika, stranice za preusmjerenje/izlazak i operativni sustav. Koristimo ove informacije kako bismo upravljali

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

### 3. PRAVA KORISNIKA I NAČIN PRIKUPLJANJA OSOBNIH PODATAKA

- **izravno** od korisnika kada popunjava obrazac za prelazak na Hepi, 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 web 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 INFORMACIJA 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 ured, 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 weba, korisnik izravno daje samo podatak o svojoj e-mail adresi.

#### **5. KORIŠTENJE PRIKUPLJENIH INFORMACIJA**

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

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

#### **6. PROSLJEĐIVANJE PODATAKA I NJIHOVO ČUVANJE**

HEP-Opkrba podatke prikupljene putem 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-Opkrba poslovno surađuje, a u svrhu odgovaranja na upit
- 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-Opkrba sve osobne podatke korisnika obrađuje u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim hrvatskim i europskim propisima, a više u Izjavi o zaštiti osobnih podataka.

Dokumenti, informacije i podaci objavljeni na hepi.hep.hr ne smiju se reproducirati, distribuirati ili na bilo koji način koristiti u komercijalne svrhe bez izričitog pristanka HEP- Opkrbe te se mogu koristiti isključivo za individualne potrebe korisnika uz poštivanje svih autorskih i vlasničkih prava i prava trećih osoba. Korištenjem sadržaja hepi.hep.hr, korisnik prihvaća sve rizike koji nastaju iz korištenja te prihvaća koristiti sav sadržaj isključivo za osobnu uporabu i vlastitu odgovornost. HEP-Opkrba neće biti odgovorna za način korištenja 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-Opkrba 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 web 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.

Web stranica 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 Internet 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 – web stranice ne mogu dobiti pristup informacijama koji im vi niste dali.

HEP-Opskrba prati statističku posjećenost web 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 web 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 web stranicama.

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

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

**Trajni ili prateći kolačići** ostaju na računalu nakon zatvaranja web 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 bi bolje razumjeli navike korisnika (koje stranice su najposjećenije) i kako bi 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 web stranice na kojoj se trenutno nalazite, a mogu biti stalni ili privremeni. Pomoću njih pohranjujemo podatke koji će se ponovo koristiti prilikom sljedećeg posjeta web stranici.

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

### Svrhe korištenja kolačića:

- Osnovna funkcionalnost web stranice - ovi kolačići spadaju u kategoriju privremenih kolačića ili trajnih kolačića i omogućuju korištenje bitnih komponenti potrebnih za ispravno funkcioniranje web stranice. Bez tih kolačića većina usluga koje koristite na web 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 web 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 web stranice.

Prilikom prvog korištenja web stranice, obavijestit ćemo korisnika o korištenju kolačića te tražiti njegov pristanak za njihovo korištenje i pohranu.

Više o kolačićima možete naći na:

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

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

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

### **Kako isključiti kolačiće?**

Korištenje kolačića moguće je isključiti promjenom postavki Vašeg 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. PRIKUPLJANJE PODATAKA PUTEM CHAT USLUGE**

HEP Opskrba posjetiteljima web stranice nudi uslugu postavljanja upita i simultanog odgovaranja na upit putem Chat-a radi poboljšanja i unaprjeđenja svojih usluga na zadovoljstvo krajnjeg korisnika.

HEP Opskrba za pružanje navedene usluge koristi platformu odnosno softver tvrtke Zendesk.

Podaci koje HEP Opskrba kao Voditelj obrade prikuplja unutar chat razgovora mogu sadržavati: osobne podatke poput imena, prezimena, OIB, šifre kupca, obračunskog mjernog mjesta, podaci o potrošnji, e mail adresa, broj telefona i ostale podatke koji se u chat komunikaciji zabilježe, a sve u svrhu odgovora na upit Korisnika.

Navedeni podaci u okviru sadržaja chat razgovora pohranjuju se na serverima tvrtke Zendesk. Na serverima HEP Opskrbe biti će pohranjeni jedino izvještaji koji prikazuju općenite podatke kao što su broj dolaznih chatova, dužinu trajanja chata i ostali slični podaci, ali napominjemo da takvi izvještaji, radi otklanjanja bilo kakvih dvojbi, neće sadržavati podatke o korisnicima niti sadržaje razgovora.

HEP Opskrba, koristeći platformu tvrtke Zendesk, ima uvid u arhive razgovora sve do isteka 120 dana nakon kojeg roka se podaci automatizmom brišu te HEP Opskrba kao ni tvrtka Zendesk nemaju više uvid u sadržaj razgovora.

Korisnik ima u svakom trenutku pravo od HEP Opskrbe zatražiti pristup podacima. Isto tako, od HEP Opskrbe, Korisnik može zatražiti ograničenje obrade i/ili brisanje podataka u okviru chat razgovora. U svakom trenutku Korisnik može zatražiti brisanje sadržaja razgovora i prije prethodno navedenog roka.

Neovisno o svim prethodno navedenim pravima, u svakom trenutku isti ima pravo na prigovor na obradu svojih podataka. S ovim zahtjevima Korisnik se može u svakom trenutku obratiti na e-mail [hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr) ili službeniku za zaštitu osobnih podataka HEP Opskrbe ([sluzbenikzazastitu.opskrba@hep.hr](mailto:sluzbenikzazastitu.opskrba@hep.hr)) te, neovisno o tome, i nadležnom nadzornom tijelu - Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Više informacija o tome na koji način tvrtka Zendesk štiti podatke korisnika u okviru chat usluge, nalazi se na:

<https://www.zendesk.com/company/privacy-and-data-protection/#gdpr-sub>

(<https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/360022185194>)

<https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/360022185214>

## **10. ZAVRŠNE ODREDBE**

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