

# Politika privatnosti

## INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA DRUŠTVA HEP ELEKTRE D.O.O.

### Podaci o voditelju obrade

HEP ELEKTRA d.o.o. za opskrbu električnom energijom (dalje: HEP Elektra)  
Ulica grada Vukovara 37,  
10000 Zagreb  
OIB: 43965974818

### Podaci o službeniku za zaštitu podataka

Za sva dodatna pitanja vezana za obradu osobnih podataka možete se obratiti izravno našem Službeniku za zaštitu podataka:

Kontakt Službenika za zaštitu podataka

Pošta:  
HEP ELEKTRA d.o.o.  
Službenik za zaštitu podataka  
Ulica grada Vukovara 37  
10000 Zagreb

Adresa e-pošte:  
sluzbenikzazastitu.elektra@hep.hr

### Svrha prikupljanja podataka

Podatke prikupljamo, obrađujemo te koristimo primjereno i u onom opsegu koji je potreban u svrhu: procesa sklapanja novog Ugovora o opskrbi krajnjeg kupca, procesa promjene vlasništva na postojećem obračunskom mjernom mjestu, procesa izvršavanja Ugovora o opskrbi krajnjeg kupca, identifikacije postojećih krajnjih kupaca (upiti i reklamacije) te izvršavanja zahtjeva kupaca (odobravanje obročne otplate, povrat uplaćenih sredstava/preknjižavanje sredstava te ponovna uspostava isporuke električne energije).

## Zakonnost obrade podataka

Podatke prikupljamo i obrađujemo temeljem članka 6. stavak 1. točka (a) (b) (c) i (f) Opće Uredbe o zaštiti podataka (dalje: Uredba).

Poslujemo po Zakonu o tržištu električne energije i pripadajućim podzakonskim aktima te drugim relevantnim zakonskim okvirima koji određuju našu djelatnost te propisima koji su predmet specifikacije opće razine poslovanja.

## Podaci koje prikupljamo i obrađujemo

Podaci koje možemo prikupljati putem ove web stranice vezani su uz:

- a) proces sklapanja novog Ugovora o opskrbi krajnjeg kupca, proces promjene vlasništva na postojećem obračunskom mjernom mjestu i proces izvršavanja Ugovora o opskrbi krajnjeg kupca i to: ime, prezime, OIB krajnjeg kupca i/ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini, adresa za slanje računa i obavijesti ili adresa e-pošte za slanje računa i obavijesti, podaci za kontakt (broj telefona/mobitela, adresa e-pošte), distribucijsko područje u HEP Operatoru distribucijskog sustava d.o.o. (dalje: HEP ODS), broj obračunskog mjernog mjesta, ulica, kućni broj, mjesto/grad, poštanski broj, broj obračunskog mjernog mjesta, tvornički broj brojila, očitavanje brojila i datum očitavanja brojila, podaci o tarifnom modelu na obračunskom mjernom mjestu te predviđena mjesečna potrošnja na obračunskom mjernom mjestu.
- b) identifikaciju postojećih krajnjih kupaca (upiti i reklamacije): OIB krajnjeg kupca i/ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini, šifra ugovornog računa, broj obračunskog mjernog mjesta, adresa e-pošte krajnjeg kupca. Radi provjere identiteta te u svrhu izvršenja upita i reklamacija možemo zatražiti i dodatne osobne podatke (ime, prezime i kontakt broj telefona/mobitela).
- c) izvršavanje zahtjeva kupaca (mogućnost obročne otplate, povrat uplaćenih sredstava/preknjižavanje sredstava te ponovna uspostava isporuke električne energije): ime, prezime, OIB krajnjeg kupca i/ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini, šifra ugovornog računa, broj obračunskog mjernog mjesta, ulica, kućni broj, mjesto/grad, poštanski broj obračunskog mjernog mjesta, adresa e-pošte i kontakt broj telefona/mobitela krajnjeg kupca, IBAN kupca (u slučaju povrata uplaćenih sredstava), dodatna šifra ugovornog računa (u slučaju preknjižavanja sredstava) krajnjeg kupca te podaci o samoočitavanju (ako je usluga ugovorena s HEP ODS-om).

## Razdoblje pohrane

Vašim podacima raspolažemo dok traje 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 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 čuvamo do dovršetka postupka po pritužbi, sve u skladu s važećim propisima. Podaci koji se obrađuju temeljem Vaše korisničke privole biti će pohranjeni sve dok takvu privolu ne povučete i zatražite brisanje pohranjenih podataka.

## Kategorije primatelja podataka

U okviru poslovanja te izvođenja poslovnih procesa i aktivnosti koje se odnose na pružanje usluge javne usluge opskrbe električnom energijom Vaše podatke možemo proslijediti:

- a) HEP ODS-u; za potrebe sklapanja i izvršavanja Ugovora o opskrbi (provjera usklađenosti osobnih podataka) dužni smo surađivati sa HEP ODS-om, a na temelju važećih zakonskih i podzakonskih akata (Zakon o tržištu električne energije, Uvjeti opskrbljivača HEP ELEKTRA d.o.o. za opskrbu električnom energijom, Pravilnik o općim uvjetima za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, Pravila o promjeni opskrbljivača električnom energijom i agregatora, itd.).
- b) organizacijskim jedinicama na razini HEP grupe. Nadležne organizacijske jedinice na razini HEP grupe pružaju podršku u sustavima kojima prikupljamo i obrađujemo podatke.
- c) financijskoj agenciji (FINI), u procesu izvršavanja usluge SEPA izravno terećenje, radi ispunjavanja pravne obveze (zakonski i podzakonski propisi).
- d) vanjskim suradnicima u sklopu samog izvršavanja usluge opskrbe električnom energijom - pružanje usluge dostave računa, obavijesti i opomena na adresu krajnjeg korisnika.
- e) odvjetničkim uredima i odvjetnicima. Ovom tipu primatelja podataka prosljeđujemo podatke samo u slučaju neispunjavanja ugovornih obaveza krajnjih kupaca, u odgovarajućem opsegu, sukladno Uredbi.
- f) nadležnim tijelima, kao što su tijela kaznenog progona i drugim vladinim tijelima ako je to određeno zakonom ili je strogo 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. Također, HEP Elektra je, sukladno Uredbi, u mogućnosti provedbe procjene učinka na zaštitu podataka prema svim partnerskim stranama, a kojom se verificira razina sigurnosti razmjene podataka. Razinu sigurnosti trećih strana kontinuirano provjeravamo.

## **Sigurnost obrade**

U svrhu zaštite Vaših osobnih podataka uveli smo odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere koje osiguravaju razinu sigurnosti koja odgovara rizicima koje predstavlja obrada podataka i prirodi osobnih podataka koji se štite. Nakon procjene rizika poduzeli smo sve primjerene mjere kako bi se osobni podaci zaštitili od slučajnog ili nezakonitog uništenja ili slučajnog gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa te od svih drugih nezakonitih oblika obrade.

Pristup osobnim podacima dopušten je isključivo ovlaštenim zaposlenicima u poslovne svrhe koji se obvezuju na čuvanje osobnih podataka potpisivanjem odgovarajuće Izjave o povjerljivosti.

## **Prava ispitanika**

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

### **Pravo na pristup**

U svakom trenutku možete od nas zatražiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci, a ako se obrađuju, imate pravo zatražiti uvid u te podatke i informacije o obradi, koje uključuju: pravo pristupa osobnim podacima i pravo na informaciju o svrhama obrade, kategorijama podataka, potencijalnim primateljima kojima će osobni podaci biti otkrivani te predviđenom razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni. Ukoliko se osobni podaci ne prikupljaju direktno od krajnjeg kupca isti ima pravo od HEP Elektre dobiti informaciju o izvoru prikupljenih podataka.

### **Pravo na ispravak**

Vjerujemo da su Vaši osobni podaci koje nam Vi dajete potpuni, točni i ažurni. Molimo da nas odmah, bez odgađanja, obavijestite o izmjenama ili nepravilnostima Vaših osobnih podataka.

### **Pravo na brisanje**

Imate pravo postaviti zahtjev za brisanje svojih osobnih podataka. U slučaju opravdanosti zahtjeva i ako nas zakonska regulativa ne obvezuje na pohranu podataka, podaci će biti izbrisani bez nepotrebnog odgađanja. Ukoliko postoje razlozi koji nas onemogućuju ili ograničavaju u udovoljavanju zahtjeva, o tome ćemo Vas u najkraćem roku obavijestiti u odgovoru na Vaš zahtjev. 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**

Pravo na ograničenje obrade Vaših osobnih podataka možete zatražiti u sljedećim slučajevima:

- a) ako osporavate točnost osobnih podataka (na razdoblje kojim nam se omogućuje provjera 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 omogućiti 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. Prijenos podataka drugom pružatelju usluge, temeljem Vašeg traženja bit će izvršen uz uvjet postojanja tehničkih mogućnosti za provedbu.

## **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. Također Vas obavještavamo da 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 pritužbu i prigovor**

Pritužbe i prigovor u vezi s obradom osobnih podataka možete nam u svakom trenutku dostaviti i na temelju Vaše posebne situacije uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koju provodimo. Pregledat ćemo i procijeniti Vašu pritužbu te Vas možemo kontaktirati za dodatne informacije ako je to potrebno.

## **Obavijest o promjenama**

Revizije svih pravila privatnosti provode se, u pravilu, redovito, a najmanje jednom u šest mjeseci. Molimo da stoga, s vremena na vrijeme, provjerite sve izmjene ili ažuriranja naših pravila privatnosti, koja će biti objavljena ovdje i pokazivati će ažurirani datum stupanja na snagu. U slučaju bilo kakvih promjena koje mogu utjecati na prava ispitanika ili u bitnome mijenjati prethodnu obavijest o obradi, posebice u slučaju promjene svrha obrade i otkrivanja podataka, obavijest će biti istaknuta u novostima HEP Elektre, na naslovnoj stranici pri dolasku na ovo web mjesto.

Posljednji pregled i ažuriranje: siječanj, 2026. godine.

## Način ostvarivanja prava

Ako smatrate da prilikom obrade nismo postupili sukladno propisima koji reguliraju zaštitu podataka, molimo da nam se obratite kako bismo Vam pojasnili naša postupanja.

Sva prava koja se tiču osobnih podataka ostvarujete podnošenjem pisanog zahtjeva službeniku za zaštitu podataka putem pošte ili adrese e-pošte.

Po svakom postavljenom zahtjevu odgovoriti ćemo u najkraćem mogućem roku, a najkasnije unutar mjesec dana od zaprimanja istog (u slučaju kompleksnijeg zahtjeva rok za odgovor se može produljiti za dodatna dva mjeseca).

Prilikom postavljanja zahtjeva, molimo da nam dostavite nužne podatke koji su nam potrebni za postupanje po Vašem zahtjevu i za Vašu identifikaciju. Radi nesumnjivog utvrđivanja Vašeg identiteta, možemo od Vas zatražiti dostavu dodatnih informacija i/ili dokumentacije.

Ako smatrate kako je došlo do povrede Vaših prava možete uputiti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Ulica Metela Ožegovića 16, Zagreb.