

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
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 i obrađujemo u svrhu: ugovaranja javne usluge opskrbe električnom energijom, identifikacije postojećih krajnjih kupaca (upiti i reklamacije) te izvršavanja zahtjeva kupaca (mogućnost obročne otplate, povrat uplaćenih sredstava/preknjižavanje sredstava, 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 specificiraju našu djelatnost te propisima koji su predmet specifikacije opće razine poslovanja.

Podaci koje prikupljamo i obrađujemo

Podaci koje možemo prikupljati putem ove web stranice i naše adrese elektroničke pošte su:

- a) proces ugovaranja javne usluge opskrbe električnom energijom: ime, prezime, OIB krajnjeg kupca i/ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini, adresa obračunskog mjernog mjesta, broj telefona/mobitela, adresa e-pošte, dodatna adresa za slanje računa i obavijesti krajnjeg kupca i broj obračunskog mjernog mjesta.
- b) identifikacija postojećih krajnjih kupaca (upiti i reklamacije): šifra poslovnog partnera, šifra ugovornog računa, broj obračunskog mjernog mjesta i adresa e-pošte krajnjeg kupca.
- c) izvršavanje zahtjeva kupaca (mogućnost obročne otplate, povrat uplaćenih sredstava/preknjižavanje sredstava, ponovna uspostava isporuke električne energije): ime, prezime, OIB krajnjeg kupca i/ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini, šifra ugovornog računa, broj telefona/mobitela, adresa e-pošte, broj obračunskog mjernog mjesta, adresa obračunskog mjernog mjesta, IBAN kupca (u slučaju povrata uplaćenih sredstava) i dodatna šifra ugovornog računa (u slučaju preknjižavanja sredstava) krajnjeg kupca.

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 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 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.

Kategorije primatelja podataka

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

- a) HEP Operatoru distribucijskog sustava d.o.o. (HEP-ODS): za potrebe sklapanja i izvršenja 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, Opći uvjeti za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom, Pravila o promjeni opskrbljivača električnom energijom, itd.).
- b) organizacijskim jedinicama na razini HEP grupe. Nadležne organizacijske jedinice na razini HEP grupe pružaju nam sustave kojima prikupljamo i obrađujemo podatke.
- c) nadležnim državnim tijelima, Financijska agencija (FINA), u svrhu izvršavanje usluge SEPA izravno terećenje, a na temelju važećih zakonskih i podzakonskih akata.
- 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 ugovorenih 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 njegovom izvoru.

Pravo na ispravak

Vjerujemo da su Vaši osobni podaci koje nam Vi dajete potpuni, točni i ažurirani. 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 zahtjev.

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.

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.

Sve pritužbe ili prigovore nastojimo obraditi u roku od 30 dana. Ako u roku od 30 dana ne uspijemo donijeti odluku, obavijestit ćemo Vas o razlozima kašnjenja i roku u kojem se očekuje da donesemo odluku (ne duže od 60 dana od primitka prigovora).

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.

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

Obavijest o promjenama

Politiku privatnosti redovito ažuriramo kako bi ista bila točna i ažurna te zadržavamo pravo promjene sadržaja iste ako smatramo da je to nužno.

Stoga Vas molimo da sporadično provjerite sve izmjene ili ažuriranja koja će biti objavljena ovdje i pokazivat će ažurirani datum stupanja na snagu i datum i vrstu revizije.

Posljednji pregled i ažuriranje izvršeno je 19. srpnja 2021. 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 određena postupanja.

Po svakom postavljenom zahtjevu odgovoriti ćemo u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 30 dana (u slučaju kompleksnijeg zahtjeva rok za odgovor se može produžiti na 60 dana od dana primitka).

Prilikom postavljanja zahtjeva, molimo da nam dostavite nužne podatke koji su nam potrebni za postupanje po Vašem zahtjevu i za Vašu identifikaciju.

Ako smatrate kako je došlo do povrede Vaših prava možete uputiti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, Zagreb.