

IZJAVA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI PODATAKA

1. NAŠA BRIGA O VAŠIM PODACIMA

Osnovna misija HEP-Toplinarstva je uspostava najviših standarda pružanja usluga krajnjim kupcima. Opća uredba o zaštiti podataka 2016/679 EU (dalje: «Uredba») propisuje mjere, obaveze, uloge, prava, svrhe, rokove čuvanja te preporuke zaštite osobnih i pseudo podataka. Povjerenje krajnjih kupaca smatramo dragocjenim, a upravo zaštitom podataka koja je sukladna Uredbi podižemo opći standard korisničkog iskustva.

S obzirom kako pristupanjem našem toplinskom sustavu koristite usluge koje omogućavaju kvalitetnu energetske opskrbu Vaših prostora, našu punu usklađenost s Uredbom smatramo jednim od najvažnijih elemenata našeg poslovanja.

Voditelj obrade podataka:

HEP-TOPLINARSTVO d.o.o.
Miševečka 15A
10000 Zagreb
OIB: 15907062900

Kontakt službenika za zaštitu podataka:

Pošta:
HEP-TOPLINARSTVO d.o.o.
Službenik za zaštitu podataka
Miševečka 15a
10000 Zagreb

Elektronička pošta:
sluzbenikzazastitu.toplinarstvo@hep.hr

2. VRSTE I SVRHE PODATAKA KOJE PRIKUPLJAMO I OBRAĐUJEMO

Dvije su vrste podataka koje prikupljamo i obrađujemo: osobni i pseudo podaci. Osobne podatke koristimo u svrhe: priključenja na toplinski sustav te ugovaranja usluga, obračuna i raspodjele troškova, identifikacije postojećih krajnjih kupaca, identifikacije posjetitelja službenih prostorija te ispostave računa za usluge koje pružamo krajnjim kupcima spojenim na naše toplinske sustave. Pseudo podatke koristimo za funkcionalnost i analitiku web stranice

HEP-Toplinarstva putem Internet kolačića.

a) proces priključenja na toplinske sustave

Ime, prezime, OIB, adresa, podaci iz izvotka zemljišnih knjiga

b) proces ugovaranja usluga

Ime, prezime, OIB krajnjeg kupca i/ili ovlaštenih predstavnika krajnjih kupaca u zgradi/građevini, IBAN krajnjeg kupca, šifra krajnjeg kupca, adresa, podaci iz izvotka zemljišnih knjiga, površina, redni broj i/ili oznaka stana i poslovnog prostora

c) proces obračuna i raspodjele troškova

Ime, prezime, OIB i šifra krajnjeg kupca, oznaka i adresa obračunskog mjernog mjesta, oznaka razdjelnika, broj očitanih impulsa s razdjelnika, oznaka zasebnog mjerila toplinske energije, količina očitane toplinske energije sa zasebnog mjerila toplinske energije, oznaka vodomjera, očitavanje vodomjera, broj članova domaćinstva, ime, prezime i e-mail ovlaštenog predstavnika krajnjih kupaca

d) identifikacija krajnjih kupaca

Ime, prezime, OIB, šifra, adresa, broj telefona/mobitela, te e-mail krajnjeg kupca i oznaka obračunskog mjernog mjesta

e) identifikacija posjetitelja službenih prostorija

Ime, prezime i broj osobne iskaznice sukladno Odluci Vlade RH o utvrđivanju popisa trgovačkih društava od strateškog i posebnog interesa RH (NN 120/13, 74/15, 44/16 i 2/18) te sukladno Zakonu o privatnoj zaštiti čl. 35, st. 1 (NN 68/03, 31/10, 139/10)

f) ispostava računa za usluge

Ime, prezime, OIB, adresa nositelja računa, šifra krajnjeg kupca, površina prostora, podaci o potrošnji, obračunski podaci, podaci iz zemljišnih knjiga

g) pseudo podaci

IP adresa, frekvencija pristupa, informacije o uređaju pristupa.

3. ZAKONITOST OBRADE

Svako prikupljanje i obrada podataka su temeljeni na ugovornim obavezama, sukladnim zakonima i legitimnom interesu krajnjeg kupca ili HEP-Toplinarstva gdje se prikupljanje i obrada podataka ne kosi s pravima ispitanika. Sukladno tome mjerama zakonite obrade smatramo: postupak privole, nužnost izvršenja ugovora ili postizanje prethodne radnje nužne za ostvarenje ugovornog odnosa, izvršavanje zakonski specificiranih obaveza čuvanja podataka, zaštitu legitimnih interesa krajnjih kupaca te izvršavanje javnog interesa koje se ne kosi s pravima ispitanika.

Posluujemo po Zakonu o tržištu toplinske energije i pripadajućim podzakonskim podaktima te drugim relevantnim zakonskim okvirima koji specificiraju naše djelatnosti te zakonskim okvirima koji su predmet specifikacije opće razine poslovanja.

4. RAZDOBLJE ČUVANJA OSOBNIH I DRUGIH PODATAKA

Osobnim podacima raspoložemo dok traje naš ugovorni odnos i/ili dok ne prestanu pravne posljedice takvog ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obaveza pohranjivanja osobnih podataka, 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 koji specificiraju dulje rokove. Također, ako podnesete pritužbu na izvršenu uslugu, Vaše podatke ćemo čuvati do dovršetka postupka po pritužbi, sve u skladu s važećim propisima. U slučaju prikupljanja podataka posredstvom korisničke privole, u trenutku povlačenja privole brišemo sve relevantne podatke.

5. OSTVARIVANJE VAŠIH PRAVA

Sva prava koja se tiču osobnih podataka ostvarujete podnošenjem pisanog zahtjeva službeniku za zaštitu podataka putem pošte ili elektroničke pošte. Pseudo podatke možete obrisati instalacijom posebnog internet kolačića koji vam omogućava izlazak iz procedure prikupljanja i obrade pseudo podataka na našoj web stranici.

a) pristup osobnim podacima

Omogućen Vam je puni uvid u svrhe obrade i prikupljanja te vrste podataka koji su prikupljeni o Vama, kao i informacija o trećim stranama uključenim u proces obrade ili razmjene Vaših osobnih podataka. Možete zatražiti sažetak i ocjenu procjene učinka na zaštitu podataka te ostvariti pravo komentara opće razine zaštite podataka, kao i tumačenje svih korisničkih prava kontaktom službenika za zaštitu podataka.

b) ispravak osobnih podataka

Ukoliko smatrate da je neki od Vaših osobnih podataka netočno ili nepotpuno naveden u zbirka osobnih podataka voditelja obrade, podnošenjem zahtjeva uz navođenje ispravnog ili dodatnog osobnog podatka, takav osobni podatak ćemo izmijeniti sukladno Vašem zahtjevu.

c) brisanje osobnih podataka

Pravo brisanja podataka ostvarujete u slučajevima prestanka korištenja usluga kako specificira Uredba i u slučaju brisanja prikupljenih podataka spremljenih u bilo koji tip zapisa krajnjeg kupca kada ne postoji nužnost čuvanja osobnih podataka specificiranih ugovornim odnosom ili relevantnim zakonskim okvirima.

d) ograničenje obrade podataka

Ovim pravom imate mogućnost definirati osnovu po kojoj nam onemogućavate obradu i prikupljanje podataka o Vama, ako postoji pravni temelj. Ovo pravo moguće je ostvarivati u sljedećim slučajevima:

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

e) prijenos osobnih podataka

Podnošenjem ovog zahtjeva dostavljamo Vam prikupljene podatke u strojno čitljivom formatu. Također, u slučaju izvedivosti možete zatražiti prijenos podataka drugom davatelju istovrsne usluge.

f) prigovor na obradu osobnih podataka

Podnošenjem zahtjeva službeniku za zaštitu podataka omogućen Vam je prigovor na obradu osobnih podataka u svim slučajevima potencijalno uočenih nepravilnosti. Kada Vaše podatke obrađujemo radi izvršenja zadaća od javnog interesa ili zadaća javnih tijela ili se prilikom obrade Vaših podataka pozivamo na naše legitimne interese, možete podnijeti prigovor protiv takve obrade podataka.

g) prigovor na automatiziranu izradu profila

S obzirom na obujam poslovanja u specifičnim situacijama, na primjer kada nismo u mogućnosti individualno isporučiti uslugu, svrstavamo Vas u grupe krajnjih kupaca za koje vršimo obradu na razini grupe. U ovom slučaju možete zatražiti detaljnu argumentaciju procedure kada koristimo ovaj tip obrade te sukladno mogućnostima procedure ostvariti ovo pravo. Osim osobnih podataka prikupljamo i pseudo podatke putem naše web-stranice gdje ovo pravo ostvarujete instalacijom opt-out internet kolačića.

h) povlačenje privole

Ovo pravo je ostvarivo kontaktom službenika za zaštitu podataka, osim u posebnim slučajevima koji su točno

specificirani u tekstu privole, a mogu biti automatizirani.

i) pravo na pritužbu nadzornom tijelu

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. U svakom slučaju, imate pravo podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka, odnosno nekom drugom tijelu koje će preuzeti njenu nadležnost u slučaju promjene važećih propisa, a od 25. svibnja 2018. prigovor možete podnijeti i nadzornom tijelu unutar EU.

6. ODNOS S TREĆIM STRANAMA

U našem poslovanju koristimo rješenja koja možemo svrstati u okvir trgovačkih društava ili partnera koje nazivamo trećim stranama. Sukladno općim uvjetima poslovanja, partnerski odnosi su regulirani ugovorima o suradnji koje smo dopunili specifikacijama odgovornosti trećih strana sukladno Uredbi. Također, HEP-Toplinarstvo 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.

Pod treće strane podrazumijevamo:

- a) tijela na razini HEP grupe
Tijela na razini HEP grupe pružaju nam sustave kojima prikupljamo i obrađujemo podatke
- b) tip trgovačkih društava čije usluge koristimo kako bismo omogućili ispis i dostavu računa.

Radi se o društvima koja po našem nalogu ispisuju i distribuiraju račune na adrese krajnjih kupaca, gdje smo specificirali protokole o kontroli u slučaju curenja podataka ili nepoštovanja Vaših prava, sukladno važećim politikama privatnosti.

- c) odvjetničke urede i odvjetnike

Ovom tipu treće strane proslijeđujemo podatke samo u slučaju neispunjavanja ugovorenih obaveza krajnjih kupaca, u odgovarajućem opsegu, sukladno Uredbi.

7. SIGURNOST OBRADE TE OPERATIVNO OSIGURANJE PROVEDBE UREDBE

Enkripcija baza je osnovna mjera kojom štitimo podatke. Također, u sustavu raspodjele poslovnih uloga implementirali smo mjere pseudonimizacije podataka (šifriranje korisnika kroz sustav) te maskiranje pristupa i uvida u osobne podatke

krajnjih kupaca. Radi se o internoj proceduri gdje dijelove osobnih podataka maskiramo u sučelju sukladno specifikaciji radnih uloga u kontekstu zaštite podataka krajnjih kupaca. Osim ovih mjera, proveli smo edukaciju uprave i osoblja o svim mjerama Uredbe, što također proceduralno daljnje činimo posredstvom uloge službenika za zaštitu podataka.

8. UPRAVLJANJE PRIVOLAMA

Kontekst korištenja privola se tiče prije svega dostave računa putem elektroničke pošte ili informiranja o proizvodima i uslugama kada specificiramo posebno svaku od svrha i privola. Također, koristimo mogućnost čuvanja dokumentacije javnog natječaja za zapošljavanje do kraja postupka i žalbenog roka, gdje u slučaju daljnjeg čuvanja tražimo Vašu privolu. Danu privolu za bilo koji tip specifikacije možete povući slanjem pisanog zahtjeva službeniku za zaštitu podataka putem pošte ili elektroničke pošte. U kontekstu osoba mlađih od 16 godina privolu ispunjava roditelj ili staratelj iste.

9. ROK ZA OČITOVANJE O ZAHTEJIMA I UPITIMA

U roku od trideset dana od dana zaprimanja zahtjeva naš službenik za zaštitu podataka je dužan odgovoriti na sve upite vezane uz zaštitu podataka. Danom zaprimanja zahtjeva elektroničkim putem se smatra prvi slijedeći radni dan od dana kada je elektronička poruka zaprimljena. U slučaju složenog zahtjeva rok za odgovor se može dodatno produžiti za 60 dana od dana isteka prvotnog roka, o čemu ćete biti obaviješteni unutar prvotnog roka. Također, zadržavamo pravo uvida u osobne podatke u svrhu potvrde identiteta krajnjeg kupca, s time da ove podatke ni na koji način ne prikupljamo niti evidentiramo unutar naših sustava.

