

IZJAVA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI PODATAKA

1. NAŠA BRIGA O VAŠIM PODACIMA

Osnovna misija HEP-TOPLINARSTVA d.o.o. 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.

2. PODACI O VODITELJU OBRADE

Naziv: HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. za proizvodnju i distribuciju toplinske energije

OIB: 15907062900

Poštanska adresa: Miševečka 15A, 10000 Zagreb

Adresa elektroničke pošte:

urudzeni-toplinarstvo@hep.hr

toplinarstvo@hep.hr – informacije i reklamacije računa

Broj telefona: informacije i reklamacije računa – 0800 1003, za pozive iz inozemstva: ++385 1 6009 602 (trošak poziva snosi pozivatelj)

Broj telefona: informacije o ugradnji razdjelnika topline, priključenje na toplinski sustav i tehničke obavijesti – 01 6009519 i 01 6131980 (Zagreb), 031 801784 (Osijek), 044 538476 (Sisak), 01 6009558 (Velika Gorica, Samobor i Zaprešić)

Broj faksa: 01 6131966 (Zagreb), 031 207757 (Osijek)

3. PODACI O SLUŽBENIKU ZA ZAŠTITU PODATAKA

Poštanska adresa:

HEP-TOPLINARSTVO d.o.o.

Službenik za zaštitu podataka, Miševečka 15A, 10000 Zagreb

Adresa elektroničke pošte:

sluzbenikzazastitu.toplinarstvo@hep.hr

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

4. 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, ispostave računa za usluge koje pružamo krajnjim kupcima spojenim na naše toplinske sustave (putem pošte te putem elektroničke pošte) te kreiranje korisničkog računa za web aplikaciju "Moj račun". Pseudo podatke koristimo za funkcionalnost i analitiku web stranice HEP-TOPLINARSTVA d.o.o. putem internet kolačića.

Podaci koji se prikupljaju ovisno o svrsi obrade:

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 adresa elektroničke pošte ovlaštenog predstavnika krajnjih kupaca;

d) **identifikacija krajnjih kupaca** – ime, prezime, OIB, šifra krajnjeg kupca, adresa, broj telefona/mobitela, te adresa elektroničke pošte krajnjeg kupca i oznaka obračunskog mjernog mjesta;

e) **identifikacija posjetitelja službenih prostorija** – ime, prezime i broj osobne iskaznice sukladno Odluci Vlade Republike Hrvatske o utvrđivanju popisa trgovačkih društava i drugih pravnih osoba od strateškog i posebnog interesa

za Republiku Hrvatsku te sukladno Zakonu o privatnoj zaštiti;

f) **ispostava računa za usluge** – ime, prezime, OIB, adresa nositelja računa, adresa elektroničke pošte nositelja računa, šifra krajnjeg kupca, površina prostora, podaci o potrošnji, obračunski podaci, podaci iz zemljišnih knjiga;

g) **kreiranje korisničkog računa za web aplikaciju "Moj račun"** – ime, prezime, OIB, šifra krajnjeg kupca, oznaka/e obračunskog/ih mjernog/ih mjesta (OMM), adresa elektroničke pošte, poziv na broj;

h) **pseudo podaci** – IP adresa, frekvencija pristupa, informacije o uređaju pristupa;

i) **internet kolačići** se koriste u svrhu omogućavanja ispravnog rada mrežne stranice te se putem istih bilježi odabir korisničkih postavki u alatu za postavljanje kolačića.

5. INTERNET KOLAČIĆI (COOKIES)

Internet kolačići (cookies) su male tekstualne datoteke koje se postavljaju na uređaje (npr. računalo ili pametan telefon). Službene stranice društva HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. koriste internet kolačiće. Koriste se nužni kolačići kako bi web mjesto i web sučelje radili. Uz Vaše dopuštenje postaviti ćemo neobavezne kolačiće kako bismo pružili značajke društvenih medija, prikazali Vam oglase relevantne za Vaše interese i analizirali naš promet. Pristanak se ne traži za internet kolačiće koji su striktno nužni za određene funkcionalnosti naših usluga, tj. bez kojih ne biste mogli poduzimati određene aktivnosti. Nakon Vašeg odabira na našoj stranici, neće se uvijek pojavljivati vizualna obavijest o kolačićima, nego ćete prilikom pristupa stranici vidjeti jednu ikonu na lijevoj strani, a samim klikom na nju imate mogućnost mijenjanja Vašeg ranijeg odabira.

Kada prvi put posjetite našu web stranicu ili web sučelje, vidjet ćete naša Pravila o kolačićima gdje možete upravljati svojim postavkama kolačića. Možete promijeniti ili povući svoj pristanak u bilo kojem trenutku.

Informacije o postupku kako omogućiti, onemogućiti ili ukloniti kolačiće možete pronaći i na web stranici Vašeg pružatelja internetskog preglednika putem vašeg zaslona za pomoć.

Prilikom prvog korištenja web portala „Moj račun“, Korisnika obavještavamo o korištenju kolačića te tražimo njegovu privolu za njihovo korištenje i pohranu. Kolačićima se ne obrađuju niti se pohranjuju ikakvi osobni ili

identifikacijski podaci korisnika koji su uneseni ili korišteni za potrebe web portala „Moj račun“, niti bilo koje druge web stranice koju posjeti Korisnik. Za sve dodatne informacije slobodni ste pročitati Izjavu o kolačićima aplikacije „Moj račun“ te Obavijest o kolačićima.

6. ZAKONITOST OBRADE

Svako prikupljanje i obrada podataka su temeljeni na Općoj Uredbi o zaštiti podataka 2016/679 EU, ugovornim obavezama, sukladnim zakonima i legitimnom interesu krajnjeg kupca ili HEP-TOPLINARSTVA d.o.o. 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. Poslujeemo sukladno Zakonu o tržištu toplinske energije i pripadajućim podzakonskim aktima te drugim relevantnim zakonskim okvirima koji specificiraju naše djelatnosti te zakonskim okvirima koji su predmet specifikacije opće razine poslovanja.

7. ODNOS IZJAVE O ZAŠTITI PRIVATNOSTI PODATAKA PREMA DRUGIM OBVEZUJUĆIM AKTIMA KAO I INTERNIM PRAVILIMA DRUŠTVA

Ova Izjava temeljni je akt Društva primjenjiv na sve aktivnosti obrade osobnih podataka koje Društvo obavlja ili bi u budućnosti mogla obavljati bilo privremeno i/ili kontinuirano. Odredbe Izjave namijenjene su osiguravanju visoke i jedinstvene razine zaštite osobnih podataka u Društvu. Ova Izjava nema utjecaja na postojeće ili buduće obveze ustanovljene zakonima i drugim propisima koje Društvo mora poštovati u pogledu obrade i korištenja osobnih podataka, a koja su šireg opsega od načela utvrđenih ovom Izjavom. Odredbe ove Izjave nemaju utjecaja na primjenjivost nacionalnog zakonodavstva donesenog u vezi s nacionalnom sigurnošću, obranom ili javnom sigurnošću ili za sprječavanje i istragu kaznenih djela i progon počinitelja kaznenih djela. Pravila primjenjiva na pojedina područja obrade osobnih podataka u Društvu detaljnije će se urediti pojedinačnim pravilima koja moraju biti u skladu sa

svim relevantnim propisima iz područja zaštite osobnih podataka i ovom Izjavom. Društvo može usvojiti i druge interne akte radi postizanja veće razine zaštite osobnih podataka na pojedinom području poslovanja, pri čemu takvi interni akti nadopunjuju odredbe ove Izjave te joj ne smiju proturječiti.

8. RAZDOBLJE ČUVANJA OSOBNIH I DRUGIH PODATAKA

Osobnim podacima raspolažemo dok traje naš ugovorni odnos i/ili dok ne prestanu pravne posljedice takvog ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza 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.

9. 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 zbirkama 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.

10.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 d.o.o. 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 koja pružaju sustave kojima se prikupljaju i obrađuju podaci te shodno danom nalogu ispisuju i distribuiraju računi na adrese krajnjih kupaca gdje smo specificirali protokole o kontroli u slučaju curenja podataka ili nepoštovanja Vaših prava, sukladno važećim politikama privatnosti.

b) Tip trgovačkih društava čije se usluge koriste radi obavljanja nesmetanog redovnog poslovanja i podrške, a s kojima su specificirani protokoli o kontroli u slučaju curenja podataka ili nepoštovanja Vaših prava, sukladno važećim politikama privatnosti.

c) Odvjetničke urede, odvjetnike te javnobilježničke urede kojima se proslijeđuju podaci samo u slučaju neispunjavanja ugovorenih obaveza krajnjih kupaca, u odgovarajućem opsegu, sukladno Uredbi.

d) Financijska agencija, Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, poslodavci krajnjih kupaca kada je u pitanju izravno terećenje obzirom na neispunjenje obveza krajnjih kupaca te druga nadležna tijela kao što su, između ostalog, tijela kaznenog progona i druga vladina tijela ako je to određeno zakonom ili je strogo nužno za sprječavanje, otkrivanje ili progon kaznenih djela i prijevare.

11.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.

12.OBAVIJEST O UPOTREBI VIDEONADZORA

Sustav tehničke zaštite odnosi se na prikupljanje i daljnju obradu osobnih podataka koje obuhvaća videonadzor, evidenciju ulazaka i izlazaka i kontrolu pristupa koja čini ili je namijenjena da čini dio sustava pohrane temeljenog na odredbama Zakona o provedbi Opće uredbе o zaštiti podataka (NN 42/18, u daljnjem tekstu: Zakon), odredbama Uredbe 2016/679, drugim propisima te internim pravilima društva HEP-TOPLINARSTVO d.o.o., u odnosu na službene prostorije društva HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. kao voditelja obrade.

Sustav tehničke zaštite koristi se u svrhe zaštite života i sigurnosti radnika i ostalih osoba koje se nađu u prostorima društva HEP-TOPLINARSTVO d.o.o., kontrole ulazaka i izlazaka iz službenih radnih prostorija i ostalih prostora te radi prevencije nezakonitog postupanja, zaštite života i izloženosti zaposlenika i ostalih osoba riziku od razbojstva, provala, nasilja, krađa i sličnih događaja. HEP-TOPLINARSTVO d.o.o. koristi sustav tehničke zaštite i u svrhu zaštite posjeda, imovine i dobara HEP-TOPLINARSTVA d.o.o., otkrivanja i

prevencije nezakonitog postupanja, oštećenja ili otuđenja imovine.

Snimljeni podaci čuvaju se najviše 20 (dvadeset) dana od dana nastanka, a nakon navedenog roka snimke se automatizmom trajno brišu. Navedeni rok se može produljiti do 6 (šest) mjeseci sukladno Uredbi.

Perimetar videonadzora, broj i pozicije kamera kojima se vrši videonadzor te druge parametre sustava tehničke zaštite voditelj obrade uređuje internim pravilima.

13.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/skrbnik odnosno zakonski zastupnik istog.

14.ROK ZA OČITOVANJE O ZAHTEJIMA I UPITIMA

U roku od 30 (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 (šezdeset) 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.

