

## UVJETI KORIŠTENJA WEB APLIKACIJE „MOJ RAČUN“

### 1. OPĆE ODREDBE

HEP-TOPLINARSTVO d.o.o., OIB: 15907062900, Miševečka 15a, 10000 Zagreb (u daljnjem tekstu HEP-Toplinarstvo) na način predviđen ovim Uvjetima uređuje kreiranje korisničkog računa u web aplikaciji „Moj račun“ dostupnoj na internetskim stranicama [www.hep.hr/toplinarstvo/](http://www.hep.hr/toplinarstvo/), postupak prijave, pristup te korištenje sadržaja i raspoloživih podataka dostupnih putem web aplikacije „Moj račun“. Web aplikacija „Moj račun“ namijenjena je krajnjim kupcima u sustavu HEP-Toplinarstva.

### 2. KREIRANJE KORISNIČKOG RAČUNA

Kreiranje korisničkog računa mogu izvršiti svi krajnji kupci HEP-Toplinarstva. Nakon registracije, Korisnik će zaprimiti inicijalnu lozinku za registraciju u web aplikaciju „Moj račun“. Prilikom prve prijave potrebno je promijeniti lozinku, vodeći pritom računa o sigurnosti iste. Ukoliko zaboravite ili izgubite lozinku ili imate problema prilikom registracije ili prijave u web aplikaciju „Moj račun“ pomoć za registraciju ili prijavu možete zatražiti putem elektroničke adrese: [mojracun.toplina@hep.hr](mailto:mojracun.toplina@hep.hr). U tom slučaju HEP-Toplinarstvo od Korisnika, radi dokazivanja ugovornog statusa i provjere istovjetnosti, ima pravo zatražiti dostavu osobnih podataka koji su navedeni na računu za toplinsku energiju, i to:

- OIB
- šifra krajnjeg kupca
- ime i prezime/naziv krajnjeg kupca
- oznaka/e obračunskog/ih mjernog/ih mjesta (OMM).

### 3. REGISTRACIJA ZA KORIŠTENJE USLUGE „MOJ RAČUN“

Korisnikom web aplikacije „Moj račun“ postaje se nakon izvršenog postupka registracije provedenog sukladno točki 2. ovih Uvjeta.

Postupak registracije obuhvaća:

- kreiranje korisničkog računa unošenjem korisničkog imena koje je jednako e-mail adresi
- unos imena i prezimena krajnjeg kupca
- unos podatka o OIB-u krajnjeg kupca koji se nalazi na računu za isporučenu toplinsku energiju
- unos poziva na broj s jednog od tri zadnja računa za toplinsku energiju i
- prihvaćanje ovih Uvjeta.

Kreiranje korisničkog računa je dobrovoljno. Klikom na polje “Prihvaćam Uvjete korištenja,” Korisnik potvrđuje da je u cijelosti upoznat i prihvaća ove Uvjete na način da HEP-Toplinarstvu daje privolu da njegove osobne podatke prikupljene na temelju i u svrhu izvršavanja ugovornog odnosa obrađuje u svrhu pružanja usluga putem web aplikacije „Moj račun“, a što obuhvaća:

- prikaz osobnih podataka Korisnika
- mogućnost realizacije usluge e-račun, odnosno preuzimanja računa isključivo u aplikaciji „Moj račun“ uz prestanak slanja papirnatih računa poštom

- preuzimanje računa za toplinsku energiju unazad 12 mjeseci
- online pregledavanje računa i uplata unazad 12 mjeseci
- pregled godišnjeg obračuna potrošnje toplinske energije unazad tri godine
- pregled godišnjeg izvješća o poslovanju Kupca toplinske energije HEP-Toplinarstvo
- pregled podataka o ugovornim računima i pripadajućim tarifnim modelima,

sve u skladu s Izjavom o zaštiti osobnih podataka krajnjih kupaca dostupnom na stranici [www.hep.hr/toplinarstvo/](http://www.hep.hr/toplinarstvo/). Svi gore navedeni podaci prikupljeni su od Korisnika u svrhu izvršavanja ugovornog odnosa i omogućavanja korištenja aplikacije „Moj račun“.

Za jednu šifru krajnjeg kupca toplinske energije moguće je kreirati samo jedan korisnički profil u aplikaciji „Moj račun“. Navedeno se odnosi i na slučaj kad je pod jednom šifrom krajnjeg kupca više evidentiranih vlasnika samostalne uporabne cjeline (stambenog/poslovnog prostora), odnosno više evidentiranih krajnjih kupaca.

#### 4. AKTIVACIJA I DEAKTIVACIJA USLUGE E-RAČUN U APLIKACIJI „MOJ RAČUN“

Aktivacija usluge e-račun, odnosno preuzimanja računa isključivo u aplikaciji „Moj račun“ uz prestanak slanja papirnatih računa poštom vrši se na način da se u aplikaciji „Moj račun“ u izborniku RAČUNI kvačicom označi polje Aktiviraj e-račun. Aktivacijom ove opcije na adresu elektroničke pošte s kojom je Korisnik prijavljen u aplikaciju „Moj račun“ te koja predstavlja njegovo korisničko ime svaki će se mjesec dostavljati obavijest da je račun kreiran i da original računa Korisnik može preuzeti u aplikaciji „Moj račun“.

Deaktivacija usluge e-račun, odnosno povlačenje zahtjeva za preuzimanje računa elektroničkim putem i podnošenje zahtjeva da se računi za toplinsku energiju ponovno dostavljaju papirnatim putem, Korisnik može izvršiti unutar aplikacije „Moj račun“ na način da u izborniku RAČUNI označi kvačicom polje Dektiviraj e-račun.

Navedeni postupak aktivacije/deaktivacije e-računa odnosi se i na slučaj kad postoji više evidentiranih vlasnika samostalne uporabne cjeline (stambenog/poslovnog prostora), odnosno više evidentiranih krajnjih kupaca za jednu samostalnu uporabnu cjelinu. Obzirom da se za jednu šifru krajnjeg kupca može kreirati samo jedan korisnički profil, putem istog je moguće aktivirati/deaktivirati e-račun, što je predmet internog dogovora između vlasnika samostalne uporabne cjeline, a na koji HEP-Toplinarstvo nema utjecaj.

#### 5. ZAHTJEV ZA BRISANJE KORISNIČKOG RAČUNA

Ukoliko Korisnik želi izbrisati svoj korisnički račun u web aplikaciji „Moj račun“ takav zahtjev može dostaviti putem elektroničke adrese: [mojracun.toplina@hep.hr](mailto:mojracun.toplina@hep.hr).

## 6. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I PRIVATNOSTI PRILIKOM KORIŠTENJA WEB APLIKACIJE „MOJ RAČUN“

- **Opće odredbe**

Korištenjem usluga aplikacije „Moj račun“ povjeravate nam svoje osobne podatke. Ovim uvjetima HEP-Toplinarstvo opisuje način postupanja s osobnim podacima koji se Korisnicima daju na uvid i koji se od njega prikupljaju.

HEP-Toplinarstvo pridaje osobitu pozornost zaštiti osobnih podataka i privatnosti svojih korisnika u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim hrvatskim i europskim propisima i najboljom europskom praksom. Zaštita privatnosti korisnika aplikacije „Moj račun“ sastavni je dio naših usluga te važan čimbenik korisničkog iskustva.

Za potrebe korištenja aplikacije „Moj račun“ HEP-Toplinarstvo prikuplja i obrađuje one osobne podatke Korisnika koji su primjereni i nužni za postizanje određene svrhe te u skladu sa svrhom u koju su prikupljeni. HEP-Toplinarstvo će osobne podatke korisnika čuvati u tajnosti te ih neće distribuirati, objavljivati, davati trećim stranama na korištenje, niti ih na bilo koji drugi način učiniti dostupnima bilo kojoj trećoj fizičkoj ili pravnoj osobi bez prethodne suglasnosti Korisnika.

- **Zaštita podataka**

HEP-Toplinarstvo poštuje privatnost svojih krajnjih kupaca, pa tako i Korisnika aplikacije „Moj račun“ te s njihovim osobnim podacima postupa odgovorno i pažljivo poduzimajući sve potrebne tehničke, organizacijske i sigurnosne mjere u cilju zaštite istih od gubitka, izmjena ili neovlaštenog pristupa. Korisnikove osobne identifikacijske informacije čuvaju se na serveru, a pristup osobnim podacima je dozvoljen samo ovlaštenim radnicima.

## 7. OBVEZE KORISNIKA

Kao Korisnik dužni ste brinuti o sigurnosti Vaše Korisničke lozinke i istu povremeno mijenjati. Preporučljivo je da se lozinka ne daje drugim osobama. Koristite jake lozinke (duge lozinke koje u sebi sadrže velika i mala slova, brojeve i posebne znakove). Također, lozinka ne bi smjela sadržavati: osobne podatke (ime, prezime, e-mail, kućna adresa, broj telefona, datum rođenja), brojeve u nizu ili identične brojeve, slova u nizu ili identična slova ili generičke riječi kao što su: lozinka, zaporka itd. Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja aplikacije iz ovih Uvjeta poduzimati odgovarajuće sigurnosne mjere u vidu odjave Korisnika svaki put nakon korištenja aplikacije kako bi se izbjegla mogućnost zlouporabe u kojem slučaju je Korisnik obavezan javiti se korisničkoj službi HEP-Toplinarstva na broj 0800 1003. HEP-Toplinarstvo ne odgovara za ustupanje podataka raspoloživih isključivo na računu za toplinsku energiju trećim osobama.

## 8. ZAVRŠNE ODREDBE

HEP-Toplinarstvo zadržava pravo izmijeniti i dopuniti odredbe ovih Uvjeta, sukladno važećim propisima te će isti biti dostupni odmah po njihovoj korekciji. Izmjene i dopune stupaju na snagu datumom njihove objave.