

UVJETI KORIŠTENJA WEB APLIKACIJE „MOJ RAČUN“

1. OPĆE ODREDBE

HEP-TOPLINARSTVO d.o.o., OIB: 15907062900, Miševačka 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/, 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 te pruža pregled i preuzimanje računa za toplinsku energiju unazad 12 mjeseci, pregled godišnjeg obračuna potrošnje toplinske energije unazad tri godine, pregled zaduženja i uplata unazad 12 mjeseci te pregled godišnjeg izvješća o poslovanju Kupca toplinske energije HEP-Toplinarstvo.

2. REGISTRACIJA ZA KORIŠTENJE USLUGE „MOJ RAČUN“

Kreiranje korisničkog računa mogu izvršiti svi krajnji kupci HEP-Toplinarstva. 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.

Nakon registracije, Korisnik će na e-mail adresu zaprimiti poruku s uputama za aktivaciju korisničkog računa. Aktivaciju korisničkog računa potrebno je provesti u roku od 24 sata od zaprimanja poruke o registraciji. Ukoliko se aktivacija ne izvrši u navedenom roku, potrebno je ponoviti postupak registracije. Prilikom aktivacije korisničkog računa potrebno je zadati lozinku, vodeći pritom računa o sigurnosti iste.

Prilikom kreiranja lozinke, Korisnik postavlja lozinku koja mora zadovoljiti sljedeće kriterije:

- minimalna duljina 8 znakova, preporučljivo 12 znakova
- sadrži mala i velika slova (A-Z, a-z)
- sadrži znamenke (0-9)
- sadržava specijalne znakove: ! " # \$ % & ' () * + , - . / : ; < = > ? @ [\] ^ _ ` { | } ~
- ne sadrži više od 3 ista znaka zaredom.

Preporučamo Korisnicima učestalu promjenu korisničke lozinke te provjeru jačine lozinke korištenjem alata koji se primjenjuju u tu svrhu prilikom postavljanja lozinke te da ista:

- ne sadrži datum rođenja, ime, prezime, imena mjesta, država, imena poznatih osoba i očite kombinacije tipki na tipkovnici
- nije jednaka korisničkom imenu (e-mail adresi) ili ga sadrži
- nije već prije korištena lozinka.

U slučaju ako Korisnik zaboravi ili izgubi lozinku potrebno je zatražiti promjenu lozinke klikom na „Zaboravili ste lozinku?“ te se tada na e-mail adresu Korisnika šalju upute za promjenu lozinke. Promjenu lozinke potrebno je izvršiti u roku od 15 minuta od zaprimanja uputa, u protivnom će biti potrebno ponovno zatražiti promjenu lozinke. Promjena lozinke može se izvršiti i unutar korisničkog računa aplikacije Moj račun, odnosno dok je Korisnik prijavljen.

Ukoliko Korisnik ima problema prilikom registracije ili prijave u web aplikaciju „Moj račun“ pomoć za registraciju ili prijavu može zatražiti putem elektroničke adrese: 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).

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 za krajnje kupce kategorije kućanstvo, prestanak slanja papirnatih računa poštom i dostava istih putem elektroničke pošte
- 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/.

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. Nakon registracije Korisnika na jedan korisnički račun se može dodati više šifri krajnjeg kupca putem opcije „Dodavanje novog kupca“ u rubrici KRAJNJI KUPAC poštujući pravila:

- unos podatka o OIB-u krajnjeg kupca koji se nalazi na računu za isporučenu toplinsku energiju i
- unos poziva na broj s jednog od tri zadnja računa za toplinsku energiju.

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

Aktivacija usluge e-račun, odnosno prestanak slanja papirnatih računa poštom i dostava istih putem elektroničke pošte Korisnika vrši se u aplikaciji „Moj račun“ u izborniku RAČUNI klikom na 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 original računa za isporučenu toplinsku energiju.

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“ u izborniku RAČUNI klikom na gumb „Deaktiviraj 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.

4. BRISANJE KORISNIČKOG RAČUNA I BRISANJE DODATNE ŠIFRE KRAJNJEG KUPCA UNUTAR KORISNIČKOG RAČUNA I PROMJENA KORISNIČKOG IMENA

U slučaju kada Korisnik želi izbrisati dodanu šifru krajnjeg kupca unutar korisničkog računa isto može provesti u izborniku KRAJNJI KUPAC klikom na gumb „Obriši kupca“ ispod rubrike „Dodavanje novog kupca“. Korisnik može obrisati korisnički račun u aplikaciji „Moj račun“ nakon što prvo obriše sve dodane šifre krajnjeg kupca. Ukoliko je na korisnički račun povezan samo jedan krajnji kupac tada se brisanjem tog krajnjeg kupca deaktivira korisnički račun. U slučaju ako Korisnik ima aktiviranu uslugu e-računa istu je potrebno deaktivirati prije brisanja dodatne šifre krajnjeg kupca ili korisničkog računa.

U slučaju kada Korisnik želi promijeniti postojeće korisničko ime, odnosno e-mail adresu za prijavu u aplikaciju Moj račun, potrebno je deaktivirati postojeći korisnički račun u izborniku KRAJNJI KUPAC klikom na gumb „Obriši kupca“. Ukoliko je na isti korisnički račun dodano više krajnjih kupaca, odnosno više šifri krajnjih kupaca, tada Korisnik treba obrisati svakog krajnjeg kupca u izborniku KRAJNJI KUPAC klikom na gumb „Obriši kupca“ kako bi deaktivirao postojeći korisnički račun. Nakon što se provede deaktiviranje korisničkog računa, Korisnik može ponovno izvršiti registraciju u web aplikaciju Moj račun s novim korisničkim imenom.

5. 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.

6. 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. Korisnik je obavezan prilikom registracije navesti točne, potpune i istinite podatke te ih, u slučaju promjene, pravodobno ažurirati. Korisnik snosi odgovornost za točnost, ažurnost i istinitost unesenih podataka te za sve radnje poduzete putem svog korisničkog računa. Korisnik je dužan čuvati povjerljivost svojih pristupnih podataka (korisničkog imena i lozinke). HEP-Toplinarstvo ne odgovara za ustupanje podataka raspoloživih isključivo na računu za toplinsku energiju trećim osobama. U slučaju sumnje na neovlašteni pristup, zloupotrebu ili kompromitaciju korisničkog računa, Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti HEP-TOPLINARSTVO d.o.o.

7. 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.