



# UVJETI I PRAVILA KORIŠTENJA ELEN USLUGE PUNJENJA ELEKTRIČNIH VOZILA

## 1. UVODNE ODREDBE

Uvjeti i pravila korištenja ELEN usluge punjenja električnih vozila (u daljnjem tekstu „Uvjeti“) odnose se na prava i obveze uključenih strana tijekom pružanja usluge punjenja električnih vozila na mreži punionica ELEN (u daljnjem tekstu „ELEN“) koja je u vlasništvu i/ili njome upravlja Hrvatska elektroprivreda – dioničko društvo (u daljnjem tekstu HEP d.d.).

Mrežom punionica upravlja HEP d.d., dok HEP-Opskrba d.o.o. pruža uslugu punjenja. Osnovne informacije o projektu mogu se dobiti na internetskoj adresi [www.elen.hep.hr](http://www.elen.hep.hr) (dalje u tekstu: [elen.hep.hr](http://www.elen.hep.hr)).

Ovi Uvjeti odnose se na korištenje ELEN punionica, mobilne aplikacije „ELEN“ i web aplikacije „My ELEN“ osim ako u tekstu pojedinih odredbi nije navedeno drugačije te se primjenjuju na sva ažuriranja, nadogradnje, nove verzije ili bilo koje druge promjene u aplikaciji.

## 2. DEFINICIJE I POJMOVI

**Cijena punjenja** – primjenjiva cijena u ovisnosti o vrsti priključka, lokaciji i dobu dana, a koja obuhvaća naknadu za potrošenu energiju i naknadu za prekomjerno zauzimanje punionice. Prilikom odabira lokacije i priključka u ELEN aplikaciji navedena je informacija o primjenjivoj cijeni. Popis svih primjenjivih cijena nalazi se u Cjeniku.

**Cjenik** – popis svih primjenjivih cijena ovisno o vrsti priključka, lokacije i dobu dana te ostalih cijena povezanih s pružanjem usluge punjenja kao zaseban dokument, naveden na internetskoj stranici [elen.hep.hr](http://www.elen.hep.hr).

**ELEN aplikacija (iOS i Android mobilna aplikacija, web aplikacija My ELEN)** – način autorizacije usluge punjenja na ELEN mreži koji podrazumijeva unos potrebnih podataka, registraciju Korisnika, korištenje usluge punjenja električnih vozila te plaćanje iste.

**ELEN mreža** – mreža javnih punionica o kojoj više informacija može pronaći na internetskoj stranici [elen.hep.hr](http://www.elen.hep.hr).

**Korisnik** – vlasnik/korisnik vozila na električni ili hibridni pogon registriran za uslugu punjenja u ELEN aplikaciji i/ili vlasnik/korisnik pravna osoba sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, a koji može imati sklopljen zaseban Ugovor o pružanju ELEN usluge punjenja električnih vozila.

**Korisnički račun** – račun koji se kreira pri uspješnoj registraciji Korisnika u ELEN aplikaciji i koji sadrži sve podatke o Korisniku potrebne za obavljanje usluge punjenja i naplatu iste.

**Mjesto punjenja** – priključak određene punionice s maksimalnom snagom izraženom u kW.

**Prijava** – ulazak u ELEN aplikaciju unosom korisničkog imena (adrese elektroničke pošte) i zaporke koji su navedeni prilikom registracije.

**Pružatelj usluge** – subjekt koji pruža uslugu punjenja Korisniku.

**Punionica** – uređaj za punjenje električnih vozila sa svom opremom, koji može imati jedan ili više priključaka za punjenje.

**Punjenje ili sesija punjenja** – cjelovita usluga punjenja električnog vozila koja se plaća i traje određeno vrijeme tijekom kojeg se vozilo puni određenom snagom (ovisnom o snazi punionice, pretvaraču u vozilu i ostalim uvjetima) uz prijenos određene količine električne energije. Početkom sesije smatra se priključenje (spajanje) vozila i započinjanje punjenja nakon prijave u ELEN aplikaciji, a završetkom se smatra odspajanje vozila s priključka za punjenje uz određenu razinu napunjenosti vozila.

**Predautorizacija** – privremeno rezerviranje sredstava na platnoj kartici Korisnika od strane Pružatelja platnih usluga Korisnika (Banke), a radi provjere valjanosti kartice i dostupnosti sredstava dovoljnih za pokriće troškova punjenja. Postupak se provodi u slučajevima ako točan iznos platne transakcije nije poznat u trenutku kada Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije Banci. Nakon unosa podataka o kartici, a prije početka punjenja, Korisnik daje suglasnost za rezervaciju sredstava u iznosu od 33,18 EUR (250,00 kn) za AC punionice te 53,09 EUR (400,00 kn) za DC punionice.

**Registracija** – unos potrebnih podataka o Korisniku i prva prijava s ciljem otvaranja korisničkog računa.

**Usluga punjenja** – usluga koja podrazumijeva pristup ELEN aplikaciji, registraciju, korištenje infrastrukture za punjenje električnih vozila koja je integrirana u ELEN mrežu te plaćanje usluge.

### 3. INFORMACIJE O PRUŽATELJU USLUGE

Pružatelj usluge punjenja je društvo HEP-Opskrba d.o.o. sa sjedištem u Hrvatskoj (dalje u tekstu HEP Opskrba) upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS 080453206:

- Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb
- IBAN HR02 2340 0091 5111 6464 8
- SWIFT CODE: PBZGHR2X
- OIB: 63073332379

Mjesto na kojem su dostupne sve informacije o usluzi punjenja na ELEN punionicama je internetska stranica [elen.hep.hr](http://elen.hep.hr). Korisnička podrška dostupna je svakodnevno 0-24 sati na besplatnom broju telefona 0800 7443, te na adresi elektroničke pošte: [elen@hep.hr](mailto:elen@hep.hr).

### 4. REGISTRACIJA KORISNIKA

Usluga punjenja temelji se na korištenju ELEN aplikacije (fizičke osobe) i ELEN aplikacije i/ili RFID kartice (pravne osobe). Navedena aplikacija omogućuje uvid u informacije o ELEN mreži javnih punionica, registraciju Korisnika, traženje i odabir lokacije i priključka za punjenje prikladne za Korisnika, praćenje procesa punjenja koji je u tijeku, plaćanje usluge punjenja kao i pregled prijašnjih punjenja.

Korisnik ELEN aplikacije, ovisno o vrsti pametnog telefona i dostupnosti na internetskim trgovinama, istu može preuzeti u Google Play trgovini i/ili App Store trgovini. Korištenje ELEN aplikacije za Korisnika je besplatno, no prijenos podataka tijekom skidanja i korištenja ELEN aplikacije Korisnik je dužan platiti odabranom mobilnom operateru putem kojeg je Korisnik povezan na Internet. Prijenos podataka putem mobilne mreže može se naplaćivati u mobilnom roamingu prema važećim tarifama za prijenos podataka u inozemnoj mreži.

Korisnik kreira svoj korisnički račun u ELEN aplikaciji, unosi tražene podatke u obrascima za registraciju i prihvaća ove Uvjete. Korisnikom ELEN aplikacije se postaje aktivacijom korisničkog računa nakon prethodne uspješne registracije. Pružatelj usluge na adresu elektroničke pošte

Korisnika šalje potvrdu o uspješnoj registraciji. U trenutku dobivanja potvrde o uspješno izvršenoj registraciji smatra se sklopljenim Ugovor o pružanju usluge punjenja električnih vozila (dalje: Ugovor) te se isti sklapa na neodređeno vrijeme, osim ako zasebnim Ugovorom nije drugačije definirano.

Korisnik aktivira svoj korisnički račun putem aktivacijske poveznice u poruci elektroničke pošte primljenoj od Pružatelja usluge na adresu elektroničke pošte unesenu prilikom registracije.

Korisnik jamči da su podaci koje je unio u ELEN aplikaciju ispravni, točni, potpuni i važeći. Korisnik registracijom i kreiranjem korisničkog računa potvrđuje da je poslovno sposoban i ovlašten za registraciju i poduzimanje svih pravnih radnji koje mu se omogućuju sukladno ovim Uvjetima. Odabirom opcije „Prihvaćam“ Korisnik potvrđuje da je pročitao ove Uvjete te da iste prihvaća. Pokretanjem sesije punjenja primjenjuje se Ugovor između Korisnika i Pružatelja usluge.

Korisnik nakon prihvata ovih Uvjeta te po izvršenju plaćanja svake pojedine narudžbe punjenja nema pravo na jednostrani raskid Ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora te nema pravo na povrat plaćene cijene za uslugu punjenja električnog vozila koja je u potpunosti ispunjena. Korisnik je upoznat s navedenim isključenjem prava na jednostrani raskid Ugovora, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača te navedeno potvrđuje prihvaćanjem ovih Uvjeta. Korisnik prihvaćanjem ovih Uvjeta izričito izjavljuje da Pružatelj usluge može započeti odmah s obavljanjem usluge, a prije isteka roka za jednostrani raskid Ugovora.

Podaci koje Korisnik unosi pri registraciji nužni su radi zaštite prava i interesa Korisnika, radi provjere njegova identiteta te u svrhu pružanja usluge i ispunjavanja svih prava i obveza po izvršenoj registraciji.

Ako se pokaže da su korisnički podaci neispravni i/ili neistiniti Pružatelj usluge zadržava pravo uskratiti uslugu punjenja sve dok Korisnik, najkasnije u roku od 15 dana, Pružatelju usluge pisanim putem ne dostavi sve važeće ispravne podatke na adresu elektroničke pošte [elen@hep.hr](mailto:elen@hep.hr). Ako Korisnik ne ispuni svoje obveze vezane uz dostavu ispravnih podataka, odnosno ako Pružatelja usluge ne obavijesti o eventualnim promjenama svojih podataka, Pružatelj usluge ne snosi nikakve posljedice niti može biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu tijekom ispunjavanja obveza Pružatelja usluge u dijelu obrade osobnih podataka.

Korisnik odgovara za svoj korisnički račun i za sve aktivnosti na njemu te mora kontinuirano brinuti o sigurnosti svojih podataka za prijavu (korisničko ime i zaporka). U slučaju sumnje na zlouporabu podataka za prijavu, Korisnik je dužan obavijestiti Pružatelja usluge putem jednog od kanala navedenih za komunikaciju, a kako bi se (privremeno) blokirao korisnički račun.

Pružatelj usluge ne odgovara za možebitnu zlouporabu korisničkog imena i zaporke od strane trećih osoba.

Korisnik se obvezuje svoj korisnički račun čuvati s dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa trećih osoba, te se obvezuje da ga neće otkrivati ili na bilo koji način učiniti dostupnim neovlaštenim osobama. Korisnik je odgovoran za svaku radnju, uključujući svako očitovanje volje dano pod njegovim računom. Pružatelj usluga neće snositi odgovornost za štetu koja može nastati Korisniku ili trećima uslijed neovlaštenog korištenja i/ili zlouporabe korisničkog računa Korisnika.

Pružatelj usluge će sve obavijesti, poruke i dopise vezane uz korištenje usluge sukladno ovim Uvjetima slati Korisniku na adresu elektroničke pošte navedenu tijekom registracije Korisnika, a Korisnik će sve obavijesti i informacije slati na adresu elektroničke pošte Pružatelja usluge odnosno na [elen@hep.hr](mailto:elen@hep.hr). U slučaju bilo kakvih dvojbi oko dana zaprimanja obavijesti, poruka i dopisa poslanih elektroničkom poštom na i s gore navedenih adresa, navedene obavijesti smatrat će se dostavljenima sljedeći dan nakon dana slanja.

## 5. NAČIN POČETKA PUNJENJA

Punjenje, u pravilu, započinje na jedan od sljedećih načina:

- odabirom na karti ili s popisa punionica u ELEN aplikaciji - Korisnik na karti ili s popisa punionica odabire punionicu kod koje se nalazi i dostupni priključak te odabirom opcije „Odaberi“ za konektor koji je priključen u vozilo započinje punjenje.
- skeniranjem QR koda s punionice i odabirom tipke za skeniranje QR koda za dostupni konektor na punionici započinje punjenje.
- praćenjem uputa na ekranu punionice
- na drugi način, a koji je određen zasebnim Ugovorom

Odabirom opcije „Zaustavi“ završava se punjenje.

Iznimno, ako Korisnik ne uspije započeti punjenje na jedan od gore navedenih načina, zbog tehničkih poteškoća na strani Pružatelja usluge, punjenje može započeti ELEN Korisnička podrška uz prethodno navođenje podataka iz točke 9. ovih Uvjeta.

## 6. OBRAČUNAVANJE USLUGE PUNJENJA

Usluga punjenja obračunava se prema važećem i jasno istaknutom Cjeniku. Uvid u Cjenik je moguć putem stranice [elen.hep.hr](http://elen.hep.hr). Korisnik može, odabirom lokacije na karti ili s popisa punionica unutar ELEN aplikacije, vidjeti informacije o cijenama za svaki pojedinačni priključak na odabranom mjestu punjenja.

Cijena usluge punjenja razlikuje se prema vrsti lokacije, vrsti punionice, vrsti priključka i prema dobu dana.

U cijenu punjenja nije uračunat podatkovni promet, niti naknada za platni promet izdavatelja platnih kartica. Pružatelj usluge nije ni na koji način odgovoran za odnos između Korisnika i operatera elektroničkih komunikacijskih usluga i izdavatelja platnih kartica na čije se odnose primjenjuju odredbe uvjeta operatera elektroničkih komunikacijskih usluga i izdavatelja platnih kartica.

## 7. PLAĆANJE USLUGE PUNJENJA

Usluga punjenja dostupna je samo registriranim Korisnicima iz točke 4. ovih Uvjeta koji su unijeli podatke o svojoj platnoj kartici prilikom prve sesije te nastavno za svaku sesiju. Uvjet za početak pružanja usluge je valjana platna kartica. Gotovinsko plaćanje nije moguće.

Prije plaćanja Korisnik daje suglasnost pružatelju platnih usluga (Banci) za rezervaciju novčanih sredstava na računu za plaćanje uplatitelja.

Prije prve sesije punjenja Korisniku će se otvoriti prozor za unos platne kartice. Nakon svake sesije punjenja Korisnik će zaprimiti fiskalizirani račun na adresu elektroničke pošte unesenu prilikom registracije. Iznimno, u slučaju tehničkih poteškoća pri naplati usluge punjenja Pružatelj usluga Korisniku može ispostaviti novi račun na adresu elektroničke pošte registriranog korisnika kojeg je Korisnik dužan platiti bez odgode.

Za plaćanje putem mobilne ELEN aplikacije, Korisnik je suglasan da se plaćanje provede uz korištenje usluge servisa za provedbu plaćanja Braintree, kao vanjskog servisa koji služi za anonimizaciju, virtualizaciju i procesuiranje kartičnih podataka u svrhu obavljanja transakcija. Način korištenja servisa za provedbu plaćanja Braintree opisan je na linku [www.braintreepayments.com/hr/legal](http://www.braintreepayments.com/hr/legal).

U slučaju pokretanja punjenja od strane ELEN Korisničke podrške Korisniku će se, odmah po završetku punjenja, račun dostaviti na adresu elektroničke pošte evidentiranu u sustavu Pružatelja usluge. Korisnik je račun dužan podmiriti u roku od 24 sata od primitka računa. Pod vremenom primitka računa se smatra dan slanja računa. Ako isto ne učini, Pružatelj usluge zadržava pravo onemogućiti Korisniku daljnja punjenja sve do podmirenja računa te poduzeti primjerene pravne radnje u svrhu naplate dospjelog dugovanja.

Iznimno, plaćanje usluge punjenja za korisnike pravne osobe može se ugovoriti i drugačije, zasebnim Ugovorom.

## 8. PRAVA I OBVEZE

Korisnik je dužan poštivati sve navedene Uvjete korištenja usluge, prometne propise te eventualna pravila na samoj lokaciji punionice zadana od vlasnika/koncesionara i/ili upravitelja lokacije punionice.

Korisnik je dužan punionice koristiti savjesno i odgovorno, uz dužnu pažnju. Korisnik je dužan plaćati uslugu punjenja pravovremeno i potpuno, bez odgode. Korisnik je dužan Pružatelja usluge informirati o poteškoćama u izvršenju usluge punjenja, nepravilnostima i kvarovima na punionici pisanim putem na [elen@hep.hr](mailto:elen@hep.hr). Korisnik je dužan pružiti istinite i potpune korisničke podatke i odmah ih izmijeniti u slučaju promjene te ne prenositi svoje podatke na drugu osobu.

Korisnik je dužan koristiti punionice isključivo za punjenje električnih vozila koja su tehnički kompatibilna s punionicama te ukloniti svoje električno vozilo s parkinga punionice odmah po odspajanju vozila s odgovarajućeg mjesta za punjenje.

Korisnik je odgovoran za svu eventualnu štetu i troškove koji nastanu zbog nepridržavanja obveza iz ove točke i Uvjeta u cjelini.

Pružatelj usluge dužan je Korisniku potvrditi kreirani Korisnički račun ako je potpuno i ispravno popunjen, omogućiti pristup punionicama na način naveden u točki 5. ovih Uvjeta, pružati uslugu punjenja Korisniku te uslugu korisničke podrške putem kanala navedenih u točki 3. ovih Uvjeta.

Pružatelj usluge nije odgovoran za neraspoloživost opreme za pružanje usluge punjenja ili odgodu pružanja usluge punjenja koja je van njegove kontrole. Ako je usluga odgođena ili nedostupna uslijed vanjskih utjecaja poduzet će se dostupne i primjerene mjere za minimalizaciju učinka odgode ili neraspoloživosti pružanja usluge.

Ako je iz bilo kojih zakonskih razloga Pružatelju usluge potrebna određena naknadna informacija ista će se zatražiti od Korisnika. Ako Korisnik ne dostavi traženi podatak, odnosno dostavi nepotpun ili netočan podatak, Pružatelj usluge može obustaviti daljnju uslugu te neće biti odgovoran za odgodu ili neraspoloživost pružanja usluge Korisniku.

U slučaju tehničkih problema i/ili neraspoloživosti usluge punjenja (Punionice, Mjesta za punjenje, ELEN aplikacije), Korisnik o navedenom može obavijestiti Pružatelja usluge telefonom, elektroničkom poštom ili kroz modul unutar ELEN aplikacije, odnosno putem kanala navedenih u točki 3. ovih Uvjeta.

Pružatelj usluge može uskratiti uslugu punjenja Korisniku uslijed nemogućnosti naplate iste.

Korisnik je dužan koristiti se ELEN mobilnom ili web aplikacijom na dopušten i prihvatljiv način. Pružatelj zadržava pravo, u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave, ograničiti ili obustaviti pružanje usluge korištenja mobilne/web aplikacije ako se Korisnik koristi uslugom na nedopušten i neprihvatljiv način, o čemu će obavijestiti Korisnika na adresu elektroničke pošte navedenu prilikom registracije.

Korisnik može uputiti prigovor usmeno na telefonski broj 0800 7443 ili pisanim putem na adresu elektroničke pošte [elen@hep.hr](mailto:elen@hep.hr), poštom na adresu: HEP-Opskrba d.o.o., Ulica grada Vukovara 37, Zagreb, faksom na broj: 01/63 22 409, i osobno dostavom prigovora u urudžbeni ured sjedišta.

Pružatelj usluge dužan je Korisniku odgovoriti na prigovor putem elektroničke pošte u roku od petnaest (15) dana od dana primitka prigovora, neovisno o kanalu komunikacije kojim je prigovor zaprimljen.

**Pravo na otkazivanje registracije:** Ugovor/registracija se može otkazati bez navođenja razloga, slanjem obavijesti o otkazivanju svoje registracije na adresu elektroničke pošte [elen@hep.hr](mailto:elen@hep.hr) i to isključivo s adrese elektroničke pošte putem koje se Korisnik registrirao za ELEN uslugu. Otkazivanje registracije je moguće pod uvjetom da Korisnik nema nepodmirenih dugovanja kod Pružatelja usluge. Korisnički račun bit će deaktiviran i korisničko ime briše se s popisa korisnika ELEN aplikacije. Jednom otkazani korisnički račun Pružatelj usluge ne može ponovno aktivirati već je potrebna nova registracija Korisnika.

## 9. OBRADA OSOBNIH PODATAKA

Osobne podatke unesene pri registraciji Pružatelj usluge će obrađivati sukladno odredbama ovih Uvjeta i odredbama kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

Zajednički voditelji obrade osobnim podacima su HEP Opskrba s kontakt podacima iz točke 3. ovih Uvjeta i HEP d.d., Ulica grada Vukovara 37, 10 000 Zagreb, (za potrebe ove točke: HEP).

Osobni podaci se obrađuju u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: Opća uredba o zaštiti podataka) i nacionalnim pravilima o zaštiti osobnih podataka.

### Vrste osobnih podataka

Pružatelj usluge u sklopu izvršenja usluge obrađuje isključivo one osobne podatke koje Korisnik posreduje prilikom registracije i prijave, prilikom direktne komunikacije te podatke prikupljene prilikom korištenja aplikacije. To su, među ostalim, ime i prezime, OIB (u slučaju izdavanja R1 računa i/ili pokretanja punjenja od strane ELEN Korisničke podrške), tvrtka, broj mobitela, adresa Korisnika (u slučaju izdavanja R1 računa i/ili pokretanja punjenja od strane ELEN Korisničke podrške), adresa elektroničke pošte, financijski podaci (podaci o platnoj kartici), lokacija Korisnika aplikacije prilikom korištenja aplikacije te podaci o transakcijama ako Korisnik putem aplikacije provodi transakcije (tip transakcije, datum i vrijeme, podatke o korištenoj punionici, broj računa, naplaćeni iznos, način plaćanja, količinu i jediničnu cijenu proizvoda i usluge).

### Svrha i pravna osnova obrade

Podaci se obrađuju u svrhu, među ostalim, registracije Korisnika, izvođenja svih predradnji i radnji potrebnih za korištenje ELEN aplikacije i pružanje usluge, pravilnog rada ELEN aplikacije, kontaktiranja Korisnika u slučaju problema i/ili reklamacija, nesmetane kupnje kroz ELEN aplikaciju, provedbe i pregleda transakcija, provjere eventualnih neusklađenosti pri obavljanju plaćanja, sprečavanja zlouporaba i drugih kršenja ovih Uvjeta.

U svrhu neometanog i potpunog korištenja ELEN aplikacije podaci o lokaciji i informacije vezane za korištenje kamere mobilnog uređaja obrađuju se radi traženja najbližih punionica i izračunavanja vremena dolaska do njih, te slikanja QR koda mjesta punjenja.

Pružanje navedenih osobnih podataka nužno je za registraciju Korisnika u ELEN aplikaciji i korištenje ELEN aplikacije. Navedene podatke Korisnik je obavezan pružiti HEP-u jer u suprotnom neće moći koristiti ELEN aplikaciju, odnosno usluga mu neće moći biti pružena.

HEP će osobne podatke koristiti i kako bi Korisniku bile pružene servisne informacije, dane obavijesti o promjenama uvjeta usluge, ali i o drugim promjenama, dok će se marketinške aktivnosti (istraživanje tržišta o kvaliteti proizvoda i usluge, obavještanje o novostima i drugim ponudama HEP-a) obavljati temeljem legitimnog interesa kao valjane pravne osnove.

U slučaju da se HEP Korisniku obraća putem personaliziranih marketinških poruka i ponuda, od Korisnika će biti pribavljena dobrovoljna privola koja će se moći povući u svakom trenutku.

Privola Korisnika za obradu navedenih osobnih podataka bit će omogućena unutar ELEN aplikacije u svrhu profiliranja Korisnika za pripremu prilagođenih ponuda roba i usluga putem elektroničke pošte, SMS-a i telefona.

Pravnu osnovu za obradu navedenih osobnih podataka u gore opisane svrhe, ali i druge svrhe predstavlja članak 6., st.1. (toč. (a), (b), (c), (f), Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka.

### **Mjere sigurnosti podataka**

HEP će osobne podatke pohranjivati u zaštićenom elektroničkom okruženju kako bi se osigurali tajnost, cjelovitost i dostupnost osobnih podataka u skladu s informatičkim protokolima, normama informacijske sigurnosti i standardima. Zaštita osobnih podataka se osigurava na razini mreže, infrastrukture i ELEN aplikacije (vatrozidima, antivirusnim programima, enkripcijom za pohranu i komunikaciju i drugim tehničkim i procesnim rješenjima). Eventualni incidenti i povrede osobnih podataka se kontinuirano prate te se osigurava konstantna dostupnost i raspoloživost u tim situacijama.

Uspostavljeni su sustav upravljanja informacijskom sigurnošću, sustav fizičkog i logičkog pristupa, pristupa, prijenosa, pohrane, brisanja podataka, kao i povjerljivost, cjelovitost, raspoloživost i dostupnost.

### **Primatelji osobnih podataka**

HEP s podacima postupa pažljivo i onemogućuje pristup neovlaštenim osobama. U određenim slučajevima osobni podaci korisnika aplikacije mogu biti posredovani izvođačima – vanjskim izvršiteljima koji podatke obrađuju u ime, za račun, po uputama i pod nadzorom HEP-a (povezana društva, distribucijski partneri, marketinške agencije, tiskare, vlasnici programske opreme i slično) pod strogo određenim i zakonom dozvoljenim uvjetima.

Osim vanjskim izvršiteljima, HEP ima pravo posredovati osobne podatke korisnika kartice državnim tijelima i drugim financijskim institucijama na temelju njihova obrazloženog i opravdanog pisanog zahtjeva za potrebe vođenja konkretnog postupka te u slučajevima zahtjeva korisnika kartice ili na temelju njegove pisane obavijesti.

### **Razdoblje pohrane osobnih podataka**

Osobni podaci čuvaju se za vrijeme do otkazivanja korištenja ELEN aplikacije Korisnika odnosno, u slučaju obrade osobnih podataka na temelju privole, do Korisnikova podnošenja zahtjeva za brisanje osobnih podataka ili povlačenja privole. Nakon otkazivanja korištenja ELEN aplikacije pojedinog Korisnika osobni podaci se brišu u roku od 15 dana, osim ako je te podatke potrebno pohraniti na određeno razdoblje u skladu s važećim propisima (npr. poreznim propisima, propisima o zaštiti potrošača i sl.). U tom se slučaju pohranjeni podatci neće upotrebljavati u druge svrhe.

## Prava korisnika ELEN aplikacije

Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti pristup i informacije o prikupljenim osobnim podacima koji se na njega odnose, odnosno zahtijevati potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci, te popis tih osobnih podataka; zatražiti ispravak i brisanje prikupljenih osobnih podataka; zatražiti ograničavanje obrade prikupljenih osobnih podataka; povući privolu za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose (povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena), kao i podnijeti prigovor na obradu njegovih osobnih podataka na adresu elektroničke pošte [elen@hep.hr](mailto:elen@hep.hr). Privola se povlači tako da se Pružatelja usluge pisano obavijesti o povlačenju privole na adresu elektroničke pošte: [elen@hep.hr](mailto:elen@hep.hr) ili odabirom odjave u aplikativnom sustavu.

U slučaju da Korisnik zahtijeva brisanje osobnih podataka koji su nužni za korištenje ELEN aplikacije, HEP će po brisanju osobnih podataka onemogućiti uporabu ELEN aplikacije.

Korisnik se u slučaju dodatnih upita o obradi njegovih osobnih podataka može kao zajedničkoj kontaktnoj točki obratiti službeniku za zaštitu podataka na adresu elektroničke pošte: [sluzbenikzazastitu.opskrba@hep.hr](mailto:sluzbenikzazastitu.opskrba@hep.hr) kao i Agenciji za zaštitu osobnih podataka na adresu Selska cesta 136, 10 000 Zagreb.

## Izmjene podataka

U slučaju izmjene osobnih podataka iz točke b) 1. ovog članka Korisnik je dužan obavijestiti HEP u roku od 30 dana od nastanka, u pisanom obliku na jedan od načina naveden u točki 3. ovih Uvjeta.

## 10. RJEŠAVANJE SPOROVA

Pružatelj usluge i Korisnik su sporazumni da će sve eventualne sporove koji bi nastali na temelju ovih Uvjeta rješavati sporazumno.

U slučaju nemogućnosti takvog rješavanja, za rješavanje sporova stvarno je nadležan sud u Zagrebu.

## 11. OSTALE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ako bilo koja odredba ovih Uvjeta postane nezakonita, nevaljana ili neizvršiva u bilo kojem pogledu sukladno važećim propisima, navedeno neće utjecati na zakonitost, valjanost ili izvršivost drugih odredbi ovih Uvjeta te će takva odredba biti zamijenjena zakonom, valjanom ili izvršivom odredbom koja će po svojoj svrsi te namjerama obiju strana odgovarati odredbi koja se mijenja.

Uvjeti i/ili Cjenik mogu biti izmijenjeni i dopunjeni u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Pružatelja usluge. O izmjenama Uvjeta i/ili Cjenika Korisnik će biti obaviješten prije stupanja na snagu istih putem adrese elektroničke pošte koju je naveo prilikom registracije.

Smatra se da je Korisnik zaprimio Obavijest o izmjeni Uvjeta i/ili Cjenika protekom 3 (tri) dana od dana slanja Obavijesti na adresu elektroničke pošte.

Ovi Uvjeti i Cjenik, kao i sve naknadne izmjene i dopune Uvjeta i/ili Cjenika, bit će dostupni na [elen.hep.hr](http://elen.hep.hr).

U slučaju da su odredbe Uvjeta u suprotnosti s odredbama zasebnog Ugovora, primjenjuju se odredbe Ugovora.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.01.2023.