

Politika zaštite privatnosti korisnika i-energije

(u primjeni od 1.09.2018.)

Uvod

i-energija d.o.o., R. F. Mihanovića 9, 10110 Zagreb (dalje: i-energija), pridaje osobitu pozornost zaštiti osobnih podataka i privatnosti (dalje: zaštita privatnosti) svojih korisnika u skladu s važećim propisima i najboljom europskom praksom. Zaštita privatnosti korisnika i-energije sastavni je dio naših usluga i proizvoda te važan čimbenik korisničkog iskustva.

Politikom zaštite privatnosti korisnika i-energije (dalje: Politika) svojim korisnicima želimo pružiti jasne informacije o obradi i zaštiti njihovih osobnih podataka u i-energiji te im omogućiti jednostavan nadzor i upravljanje nad njihovim osobnim podacima i privolama.

Politikom se ne umanjuju prava i ne uspostavljaju obveze korisnicima u odnosu na obradu osobnih podataka, a koje korisnici imaju na temelju važećih propisa i mogućih ugovornih odredbi o zaštiti osobnih podataka. Politika je jednostrani pravno obvezujući akt i-energije.

1. Područje primjene

2. Načela obrade osobnih podataka

3. Kako prikupljamo osobne podatke

4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo

5. U koje svrhe upotrebljavamo prikupljene osobne podatke

6. Povezivanje osobnih podataka

7. Privola Korisnika

8. Kolačići

9. Kako štitimo osobne podatke

10. Gdje se osobni podatci obrađuju

11. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećim osobama

12. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)

13. Kome se obratiti

14. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike

1. Područje primjene

Politika se primjenjuje na sve osobne podatke korisnika i-energije koje i-energija prikuplja, upotrebljava ili na drugi način obrađuje, izravno ili putem svojih partnera. Osobni podatak jest svaki podatak koji se odnosi na fizičku osobu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, izravno ili neizravno (dalje u tekstu: podatak ili osobni podatak). Obrada podataka jest bilo koja radnja izvršena na osobnim podacima, primjerice prikupljanje, snimanje, spremanje, upotreba, prijenos osobnih podataka i uvid u osobne podatke.

Politika se ne primjenjuje na anonimne podatke. Anonimni podatak jest podatak koji je izmijenjen na način da se ne može povezati s određenom fizičkom osobom ili se ne može povezati bez nerazmjernog truda pa se stoga, u skladu s važećim propisima, i ne smatra osobnim podatkom. i-energija primjenjuje najbolju europsku praksu anonimizacije podataka.

Politika se primjenjuje na sve usluge i proizvode i-energije koji uključuju obradu osobnih podataka. Usluge i-energije jesu sve usluge koje pruža i-energija, primjerice usluga električne energije.

Zadnje očitovanje volje korisnika u pogledu obrade osobnih podataka primjenjuje se na sve ostale usluge i-energije koje korisnik upotrebljava.

i-energija je u pravilu voditelj obrade u odnosu na osobne podatke svojih korisnika u smislu važećih propisa o zaštiti osobnih podataka. Politika se prvenstveno odnosi na fizičke osobe koje podnose zahtjev ili upotrebljavaju usluge i-energije (dalje Korisnici) i/ili su zainteresirane za upotrebu usluga i-energije (dalje u tekstu: Potencijalni korisnici). No uvažavajući legitimne interese korisnika koji su pravne osobe, Politika se na odgovarajući način, u skladu s važećim propisima, primjenjuje i na pravne osobe. Radi izbjegavanja nejasnoća, Politika se u svakom slučaju u cijelosti primjenjuje na djelatnike pravnih osoba korisnika i-energije kada su i ti djelatnici u ugovornom odnosu s i-energijom.

2. Načela obrade osobnih podataka

2.1. Povjerenje

Želimo biti pouzdan partner Korisnicima u zaštiti njihove privatnosti i opravdati povjerenje koje su nam ukazali. Također želimo biti potpuno transparentni i jasni u pogledu obrade osobnih podataka Korisnika. To je, među ostalim, i svrha ove politike, a osobito kroz aktivnu ulogu Korisnika u upravljanju podacima. Korisnici nam se uvijek mogu obratiti sa zahtjevom za izmjenu osobnih podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe žele, odnosno ne žele da se njihovi podatci obrađuju.

2.2. Zakonitost i najbolja praksa

Pri obradi osobnih podataka postupamo u skladu sa zakonom, ali usto uvijek nastojimo primjenjivati više standarde i najbolju europsku praksu.

2.3. Ograničena svrha obrade

Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo samo u određenu i zakonitu svrhu te ih dalje ne obrađujemo na način koji nije u skladu sa svrhom u koju su prikupljeni, osim ako nije drugačije propisano zakonom ili na temelju privole korisnika.

2.4. Smanjenje količine podataka

Uvijek upotrebljavamo samo one podatke Korisnika koji su primjereni i nužni za postizanje određene zakonite svrhe, a ne i više podataka od toga.

2.5. Obrada u neimenovanu obliku

Kad god je to moguće i opravdano, upotrebljavamo podatke u neimenovanu obliku. Podacima u neimenovanu obliku smatraju se prvenstveno anonimni podatci. Međutim, uvijek kad je to moguće i opravdano, osobito zbog zaštite osobnih podataka Korisnika, osobne podatke pseudonimiziramo, tj. posebnim ih postupcima pseudonimizacije (npr. supstitucija, hashing itd.) „maskiramomo” na način da se ne mogu povezati s pojedinim Korisnikom bez upotrebe dodatnih informacija koje se čuvaju sigurno i odvojeno (npr. upotreba ključa).

2.6. Cjelovitost i povjerljivost

Osobne podatke obrađujemo na siguran način, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja (npr. pristup osobnim podacima Korisnika imaju samo ovlaštene osobe kojima je to nužno za obavljanje njihova posla, a ne i drugi zaposlenici).

2.7. Kvaliteta osobnih podataka

Pridajemo veliku važnost kvaliteti podataka koje obrađujemo. Osobni podatci koje obrađujemo moraju biti točni, potpuni i ažurni kako bismo osigurali maksimalnu zaštitu podataka Korisnika i spriječili eventualne zloupotrebe. Zato nam je važno da nas Korisnik o svakoj promjeni podataka obavijesti odmah ili u najkraćem roku.

2.8. Ograničeno vrijeme pohrane

Podatke Korisnika pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podatci se trajno brišu ili čine anonimnima.

3. Kako prikupljamo osobne podatke

i-energija osobne podatke (dalje: podatke) Korisnika prikuplja na tri osnovna načina:

3.1. Podatke prikupljamo prvenstveno izravno od Korisnika ili Potencijalnog korisnika, i to na način da nam ih oni dostave. Najčešći primjer za ovakav način prikupljanja podataka jest podnošenje zahtjeva za pojedinu uslugu ili proizvod, pri čemu Korisnik, ako želi upotrebljavati određenu uslugu ili proizvod, daje podatke i dokumente koji su nužni za identifikaciju (npr. ime, prezime, adresa, preslika dokumenata, OIB itd.). Također, podatke prikupljamo i tijekom komunikacije i-energije s Korisnikom putem Službe za korisnike, internetskih portala i društvenih mreža, pri rješavanju prigovora itd.

3.2. Prikupljamo podatke koji nastanu automatski kad Korisnik upotrebljava usluge i/ili proizvode i-energije.

3.3. Prikupljamo podatke iz javno dostupnih izvora kao što su, primjerice, podatci iz javnog telefonskog imenika, javno dostupnih servisa ili javno dostupne numeracije. Preduvjet za svako prikupljanje osobnih podataka Korisnika jest postojanje odgovarajuće pravne osnove utemeljene na zakonu.

4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo

Ovisno o ugovorenoj usluzi ili proizvodu, privolama Korisnika te svrsi za koju se pojedini podatak upotrebljava, i-energija je ovlaštena prikupljati vrste podataka Korisnika navedene u nastavku. Pritom uvijek prikupljamo samo one podatke koji su nužni za postizanje određene zakonite svrhe. Također, na zahtjevima za pojedinu uslugu naznačeni su podatci koji su obvezni za sklapanje ugovora, dok je davanje ostalih podataka dobrovoljno;

4.1. Ugovorni podatci

Ugovorni podatci u širem smislu uključuju tzv. matične podatke, tj. podatke koje je Korisnik dao u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora (npr. ime i prezime, spol, datum rođenja, poštanska adresa/instalacijska adresa, adresa priključka, dostavna adresa, kontaktni podatci). Ugovorni podatci također uključuju i podatke o uslugama i proizvodima koje Korisnik upotrebljava ili je upotrebljavao u i-energiji kao i podatke o načinu i povijesti plaćanja usluga i-energije (npr. iznosi dugovanja, postojanje trajnog naloga, broj bankovnog računa, preferirani način plaćanja). Ugovorni podatci uključuju i podatke sa specifikacije računa za uslugu.

4.2. Podatci o upotrebi

Podatci o upotrebi u užem smislu nastaju automatski, upotrebom pojedinih usluga i proizvoda i-energije jer su nužni za pružanje usluge te, primjerice, uključuju: podatke o potrošnji električne energije.

4.3. Komunikacija Korisnika i-energijom, npr. snimke razgovora Korisnika sa Službom za korisnike, pisana ili elektronička komunikacija Korisnika s i-energijom, komunikacija s i-energijom na društvenim mrežama, preferirani kanali komunikacije Korisnika s i-energijom itd.

4.4. Podatke o Potencijalnim korisnicima

Ovi podatci uključuju matične podatke, osobito kontaktne podatke (npr. ime i prezime, eadresa), ali i interese Potencijalnog korisnika za usluge i-energije. U pravilu, i-energija će zabilježiti podatke onih Potencijalnih korisnika koji se obrate i-energiji sa željom da ih i-energija informira i/ili im ponudi određene proizvode i/ili usluge. Podatci o Potencijalnim korisnicima brišu se ili anonimiziraju nakon godinu dana ili, na zahtjev Potencijalnog korisnika, ranije.

5. U koje svrhe upotrebljavamo prikupljene osobne podatke

5.1. Izvršenje ugovora

i-energija podatke korisnika prikuplja i obrađuje (dalje: upotrebljava) prvenstveno u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora između Korisnika i i-energije. To osobito uključuje upotrebu podataka radi provjere identiteta Korisnika, platežne sposobnosti Korisnika, pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate troškova, dostave naručenih proizvoda, kontaktiranja s Korisnikom ako je to potrebno u vezi s pružanjem usluge, instalacije uređaja, popravljanja, rješavanja prigovora, otklanjanja smetnji, praćenja i osiguravanja kvalitete i sigurnosti usluga i proizvoda, korisničke podrške, savjetovanja i pomoći pri upotrebi proizvoda i usluga te drugih radnji povezanih sa sklapanjem i izvršenjem ugovora u skladu sa zakonom.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest nužnost za izvršenje ugovora Korisnika ili poduzimanje mjera na zahtjev Korisnika prije sklapanja ugovora. U slučaju da korisnik ne želi pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, i-energija neće moći sklopiti ugovor i/ili izvršiti pojedine radnje vezane uz izvršenje ugovora.

5.2. Interne svrhe

Nadalje, i-energija određene podatke Korisnika upotrebljava isključivo za potrebe vlastitih evidencija i-energije, a u svrhe zaštite legitimnih interesa Korisnika i/ili i-energije. To, primjerice, uključuje upotrebu podataka Korisnika radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na štetu Korisnika ili i-energije, osiguravanja sigurnosti zaposlenika, Korisnika, proizvoda i usluga i-energije, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, osiguravanja vrhunskog korisničkog iskustva, personalizirane korisničke podrške, istraživanja i analize tržišta, optimizacije mreže opskrbe itd. Telefonski razgovori korisnika i djelatnika i-energije mogu biti snimani i dalje se upotrebljavati u svrhe unaprjeđenja kvalitete rada djelatnika i-energije, rješavanja mogućih prigovora Korisnika kao i u sigurnosne svrhe, o čemu će Korisnik biti obaviješten prije početka razgovora.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes i-energije, osim kad su od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika i/ili pravna osnova zaštite ključnih interesa Korisnika ili druge fizičke osobe.

5.3. Izravna promidžba usluga i proizvoda

i-energija također može upotrebljavati sve kontaktne podatke Korisnika za slanje promidžbenih obavijesti o svim uslugama i proizvodima i-energije putem svih kanala za promidžbu, osim ako Korisnik ne odredi drugačije. Kako bi Korisnik mogao dobivati obavijesti koje odgovaraju njegovim željama i navikama, nužno je da i-energija upotrebljava određene podatke Korisnika za izradu personaliziranih promidžbenih obavijesti i ponuda za Korisnika. Korisnik se u svakom trenutku može izjasniti da ne želi više primati promidžbene obavijesti. U tom se slučaju podatci Korisnika više neće obrađivati u svrhe izravne promidžbe. Promidžbene obavijesti o uslugama i proizvodima trećih osoba (partnera) i-energija će slati Korisniku jedino uz privolu.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes i-energije, osim kad su od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika.

6. Povezivanje osobnih podataka

Osobne podatke Korisnika povezane s pojedinom uslugom ili proizvodom i-energije po potrebi povezujemo s osobnim podacima istog korisnika povezanim s drugim uslugama i proizvodima i-energije, sve u prethodno navedene svrhe i poštujući isto navedene pravne osnove (5.) kako bismo dobili točniju informaciju o potrebama i navikama Korisnika te u konačnici Korisniku mogli pružiti optimalnu korisničku podršku, uslugu i/ili proizvod.

Osobne podatke Korisnika po potrebi obrađujemo zajedno s podacima drugih Korisnika. Međutim, takva se obrada u pravilu temelji na potpuno anonimnim podacima ili izričitoj privoli Korisnika za obradu određene vrste podataka (npr. prometnih podataka), a samo iznimno na legitimnom interesu i-energije, i to ako su podatci pseudonimizirani.

Pri sklapanju ugovora i-energija, obrađujući podatke Korisnika, zaključuje o tzv. profilu korisnika s obzirom na sposobnost Korisnika da podmiri svoje buduće obveze te shodno tome odlučuje o sklapanju ugovora ili traženju dodatnih osiguranja plaćanja u svrhe sklapanja ugovora

7. Privola Korisnika

Pod privolom Korisnika smatra se dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želje Korisnika kojim Korisnik izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka u određene svrhe (tzv. opt-in). Privola se može dati pisanim putem ili na drugi odgovarajući način.

Bez privole Korisnika:

- nikada nećemo upotrebljavati one podatke Korisnika za koje je važećim propisima ili odlukom i-energije predviđena privola Korisnika zbog posebne osjetljivost podatka ili načina obrade, ni u koje svrhe različite od samog izvršenja ugovora, tj. pružanja usluge, sprječavanja zloupotreba, normalnog funkcioniranja mreže ili ispunjavanja zakonske obveze i-energije, a osobito ne u svrhe izravne promidžbe,
- Korisniku nikada nećemo slati promidžbene poruke trećih osoba;
- nikada nećemo obrađivati podatke Korisnika i u drugim slučajevima u kojima je po važećim propisima nužna privola.

Korisnik upravlja svojim očitovanjima volje u vezi s upotrebom vlastitih podataka, ovisno o svojim potrebama i interesima. U tu svrhu omogućujemo Korisniku da u svakom trenutku na jednostavan i besplatan način, putem različitih komunikacijskih kanala (npr. pozivom Službi za korisnike), može dati ili uskratiti privole.

8. Kolačići

Kako bismo Korisnicima i posjetiteljima pružili što bolje funkcionalnosti i što interesantniji sadržaj kad posjećuju naše internetske stranice i-energije ili internetske stranice naših partnera te kako bismo kreirali usluge i ponude koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, upotrebljavamo kolačiće i/ili druge uobičajene tehnike (dalje: kolačići) koje prikupljaju određene podatke Korisnika (npr. IP adresa s koje se pristupa internetskoj stranici, vrijeme spajanja itd.). Detaljne informacije o kolačićima koje upotrebljava pojedina internetska stranica Korisnik dobiva odmah pri prvom posjetu internetskoj stranici. Na temelju tih informacija Korisnik pri posjetu internetskoj stranici daje ili uskraćuje svoju privolu za upotrebu kolačića. Postavke kolačića uvijek se mogu podesiti u internetskom pregledniku. i-energija nije odgovorna za kolačiće drugih internetskih stranica koje nisu u vlasništvu i-energije. Informacije o Korisniku dobivene kolačićima povezivat ćemo s drugim podacima o Korisniku radi boljeg upoznavanja Korisnika i pružanja boljeg Korisničkog iskustva, samo na temelju privole.

9. Kako štitimo osobne podatke

Upotrebljavamo razne tehničke i organizacijske mjere zaštite podataka Korisnika od neovlaštenog uvida osoba unutar i izvan i-energije, izmjene, gubitka, krađe i bilo koje druge povrede i zloupotrebe podataka u skladu s najboljom europskom praksom. Ove mjere, među ostalim, uključuju sljedeće:

- naše usluge i proizvodi, prije nego li ih ponudimo Korisnicima, ispunjavaju sigurnosne zahtjeve i zahtjeve zaštite podataka (tzv. privacy by design i security by design);
- najbolju europsku praksu anonimizacije podataka (jedinstveno rješenje za proces anonimizacije Korisničkih podataka s najvišom razinom sigurnosti, skalabilnosti te zaštite privatnosti);
- sklapanje ugovora o zaštiti osobnih podataka Korisnika sa svim tzv. podizvođačima;
- implementaciju svih mjera zaštite na sustavima na kojima se nalaze podatci Korisnika;
- provođenje redovitih kontrola sigurnosnih mjera i mjera zaštite osobnih podataka;
- stalnu edukaciju djelatnika;

10. Gdje se osobni podatci obrađuju

Osobne podatke Korisnika u pravilu obrađujemo u Republici Hrvatskoj. Iznimno ih obrađujemo i u drugim državama (npr. kada se za pružanje određene usluge ili dijela usluge koja uključuje obradu osobnih podataka angažira podizvođač iz druge države), i to u pravilu državama članicama Europske unije. Iznimno ih obrađujemo i u drugim državama, ali uvijek uz osiguravanje odgovarajuće zaštite osobnih podataka, minimalno na način kao da se osobni podatci obrađuju u Republici Hrvatskoj (npr. primjenom tzv. Standardnih ugovornih klauzula EU-a za obrađivače u trećim zemljama (engl. EU Standard Contractual Clauses for Processors in Third Countries)).

11. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećim osobama

i-energiji su podatci Korisnika iznimno važni. i-energija nikome nikada ne prodaje osobne podatke Korisnika. i-energija ne prosljeđuje i ne razmjenjuje podatke Korisnika ni s kojim drugim pravnim ili fizičkim osobama (dalje: osobe), osim u sljedećim slučajevima:

- a) ako postoji zakonska obveza ili izričito ovlaštenje na temelju zakona (npr. na temelju zahtjeva suda);
- b) ako za obavljanje pojedinih poslova angažiramo drugu osobu kao tzv. podizvođača, tj. izvršitelja obrade (npr. tiskanje i dostava računa, istraživanje tržišta, održavanje sustava, provjera platežne sposobnosti, prosljeđivanje agencijama za naplatu potraživanja radi naplate potraživanja). Važno je naglasiti da tzv. podizvođač djeluje isključivo po nalogu i-energije te i-energija osigurava sve mjere zaštite podataka Korisnika kao da ove poslove obavlja sama i-energija.
- c) ako je podatke potrebno proslijediti trećim osobama radi izvršenja ugovora s Korisnikom;
- d) ako je druga osoba nositelj Korisničkog ugovora za usluge koje upotrebljava Korisnik;
- e) cesije, tj. ustupa tražbine trećim osobama na temelju članka 80. Zakona o obveznim odnosima;
- f) na temelju privole Korisnika.

12. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)

Uz aktivnu ulogu Korisnika u vezi s upravljanjem privolama, tj. pravom Korisnika da u svakom trenutku da i povuče privolu (točke 7. i 8.), korisnik ima i sljedeće aktivne uloge, sve u skladu sa važećim propisima:

a) pravo na prigovor: Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti prestanak primanja promidžbenih obavijesti o uslugama i proizvodima i-energije. Korisnik također ima pravo uložiti prigovor i na svaku drugu obradu podataka korisnika koji se temelje na tzv. legitimnom interesu i-energije, uključujući izradu profila koja se temelji na tim odredbama (tzv. opt-out). U tom slučaju i-energija neće obrađivati podatke u navedene svrhe, osim ako je drugačije propisano zakonom.

b) obveza čuvanja podataka: Korisnik ima obvezu čuvati u tajnosti i s dužnom pozornosti sve identifikacijske oznake koje mu i-energija dodijeli (npr. poziv na broj računa, korisničko ime, lozinku itd.) jer se sve radnje koje se poduzmu s identifikacijskim oznakama Korisnika smatraju radnjama samog Korisnika. Također, Korisnik je obavezan promijeniti lozinku ili druge pristupne podatke odmah kada posumnja u neovlaštenu upotrebu tih podataka te obavijestiti i-energiju u slučaju sumnje na zloupotrebu identifikacijskih oznaka.

c) pravo na pristup: Korisnik ima pravo dobiti potvrdu obrađuju li se osobni podatci Korisnika te, ako se takvi osobni podatci obrađuju, pristup tim podacima i informacije o svrsi obrade, kategorijama osobnih podataka, primateljima ili kategorijama primatelja, o predviđenom razdoblju u kojemu će podatci biti pohranjeni ili o kriterijima upotrijebljenima za utvrđivanje tog razdoblja, postojanju prava Korisnika, postojanju automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila, te o informacijama o logici obrade, važnosti i predviđenim posljedicama obrade, zaštitnim mjerama ako se podatci prenose u tzv. treće zemlje.

d) pravo na brisanje: Korisnik ima pravo ishoditi brisanje osobnih podataka koji se odnose na njega bez nepotrebnog odgađanja i pod uvjetima navedenima u važećim propisima o zaštiti podataka.

e) pravo na ispravak: Korisnik ima pravo ishoditi ispravak netočnih osobnih podataka koji se odnose na Korisnika.

f) pravo na prenosivost : Korisnik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na Korisnika, a koje je pružio i-energiji, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade ako se obrada temelji na privoli ili na ugovoru i provodi se automatiziranim putem. Ako je to tehnički izvedivo, Korisnik ima pravo na izravan prijenos od i-energije drugom voditelju obrade.

13. Kome se obratiti

Svoja prava iz članka 12. Korisnik može ostvariti obraćanjem, odnosno podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Službi za korisnike i-energije na telefonski broj 08008860 ili poštansku adresu i-energija d.o.o., R. F. Mihanovića 9,10000 Zagreb, ili na drugi način koji i-energija omogući Korisniku, ovisno o vrsti zahtjeva.

Ako Korisnik sumnja na povredu svojih osobnih podataka, svoju sumnju prijavljuje pisanim putem na poštansku adresu i-energija d.o.o., R. F. Mihanovića 9,10000 Zagreb.

U slučaju bilo kakvih pitanja o ovoj Politici i/ili zaštiti osobnih podataka pri i-energiji, korisnik se može obratiti Službi za korisnike i-energije. Također, Korisnik je ovlašten podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

14. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike

Politika stupa na snagu i na Korisnike se počinje primjenjivati na dan objave te je dostupna na internetskim stranicama i-energije. O mogućim izmjenama i dopunama Politike Korisnici će biti pravovremeno obaviješteni, uključujući i putem objave na internetskim stranicama i-energije.