



Pravila zaštite osobnih podataka

Ova Pravila zaštite osobnih podataka (dalje u tekstu: „Pravila“), utemeljena na Uredbi Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2016/679 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“), objašnjavaju koji se osobni podaci prikupljaju u vezi s pružanjem naših usluga i proizvoda, kako te podatke obrađujemo, koristimo i štitimo, u koje ih svrhe upotrebljavamo, kao i vaša prava povezana s vašim podacima.

Naše temeljno načelo je privatnost kupaca i zaštita osobnih podataka. Držimo se sljedećih načela s ciljem zaštite vaše privatnosti:

- Ne prikupljamo više informacija nego što je potrebno,
- Vaše podatke ne koristimo u svrhe koje nisu navedene,
- Ne čuvamo vaše podatke ako više nije potrebno ili ako za isto više ne postoji pravni temelj,
- Nikada ne prodajemo, posuđujemo, distribuiramo niti javno objavljujemo vaše osobne podatke,
- Pristup vašim podacima ne dajemo trećim stranama bez vašeg znanja,
- Ne koristimo automatizirane tehnike obrade osobnih podataka radi izrade vašeg profila, radi analize niti radi predviđanja vaših osobnih sklonosti i ponašanja,
- Vaše osobne podatke ne prenosimo izvan EU,
- Osiguravamo da su vaši osobni podaci sigurno pohranjeni.

Važno je pročitati naša Pravila i nadamo se da ćete izdvojiti vrijeme i vašu pozornost. Trudili smo se da ova Pravila budu napisana što jasnije i da budu svakom razumljiva, sa željom da zadržimo vaše puno povjerenje u način kako postupamo s vašim osobnim podacima.

Ako ćete, nakon što ih pročitate, imati daljnja pitanja o zaštiti osobnih podataka u našem društvu ili nam želite prenijeti svoje ideje i preporuke, molimo obratite se našem **Službeniku za zaštitu podataka** putem e-mail adrese: szop@rwe.hr

1. Tko smo mi

Društvo **RWE Energija d.o.o.** sa sjedištem u Zagrebu, Capraška ulica 6, Hrvatska, OIB: 81103558092, MBS:080771938, upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu, osnovano je radi obavljanja djelatnosti opskrbe i prodaje električne energije krajnjim kupcima te ostalih djelatnosti u okviru svog predmeta poslovanja.

RWE Energija d.o.o. nastupa u odnosu na osobne podatke vas kao kupaca i potencijanih kupaca usluga i proizvoda u ulozi voditelja obrade, koji određuje svrhe i načine obrada vaših osobnih podataka, te brine o osiguravanju svih mjera sigurnosti vaših osobnih podataka.

2. Koje podatke obrađujemo

RWE Energija d.o.o. obrađuje više kategorija vaših podataka:

RWE Energija d.o.o.

Capraška ulica 6
10000 Zagreb, Hrvatska

T 0800 87 77
F +385 1 6427 117
E info@rwe.hr
I www.rwe.hr

Članovi Uprave:
Zoran Miliša
Juraj Drahovsky

Nadležni sud:
Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 080771938
MB: 2788748
OIB: 81103558092

Temeljni kapital:
79.220.000,00 kn
uplaćen u cijelosti

Poslovna banka:

Privredna banka Zagreb d.d.
Radnička cesta 50, Zagreb
IBAN: HR98 2340 0091 1105 9424 2
SWIFT (BIC): PBZGHR2X

Hrvatska Poštanska Banka d.d.
Jurišićeva 4, Zagreb,
IBAN: HR58 2390 0011 1009 5687 8
SWIFT (BIC): HPBZHR2X

a) Podaci koji se tiču opskrbe električnom energijom

Prikupljamo i obrađujemo vaše podatke koje nam vi ili ovlaštene treće osobe stavljate na raspolaganje prilikom podnošenja zahtjeva za sklapanjem ugovora o opskrbi električnom energijom, koji su potrebni za izvršavanje ugovora, kao što su ime i prezime, adresa, podaci za kontakt (adresa e-pošte, broj telefona), preslike osobne iskaznice uključujući osobni identifikacijski broj (OIB), datum rođenja, spol i broj osobne iskaznice, podaci neophodni za izdavanje i naplatu računa uključujući adresu dostave računa, podaci koji dokazuju ovlaštenje za sklapanje ugovora, odnosno podaci o vlasništvu ili nekom drugom stvarnom pravu na građevini ili dijelu građevine kojoj se električna energija isporučuje, podaci o korištenju naših usluga (npr. visina paušalne pretplate, visina potraživanja), i podaci prikupljeni prilikom komunikacije s nama (npr. kontaktni podaci ili snimke telefonskih razgovora).

b) Energetsko savjetovanje

Prikupljamo i obrađujemo podatke koje dobivamo mjerenjem energetskih pokazatelja i ocjenjivanjem aktualne potrošnje u domaćinstvu kupca, uključujući identifikacijske i kontaktne podatke te broj obračunskog mjernog mjesta.

c) Vrednovanje kvalitete usluga

U svrhu vrednovanja naših usluga prikupljamo informacije koje se tiču vaše identifikacije, kao što su šifra kupca i broj obračunskog mjernog mjesta dok u svrhu unapređivanja kvalitete koristimo i snimku telefonskog poziva.

d) Web stranica

Kada šaljete bilo koju vrstu upita putem naše web stranice, prikupljamo vaše ime i prezime i podatke za kontakt (adresa e-pošte, broj telefona). Naša web stranica ne prikuplja kolačiće treće strane niti bilo koji od vaših osobnih podataka unutar kolačića.

e) Internetske stranice trećih strana

U svrhu praktičnosti za naše korisnike, web stranica www.rwe.hr može sadržavati linkove na internetske stranice koje nisu povezane s nama, koje mi ne kontroliramo niti njima upravljamo. Politike i postupci koje ovdje opisujemo ne primjenjuju se na te internetske stranice. Nismo odgovorni za sigurnost ili privatnost bilo kakvih podataka koje su prikupile te treće strane. Za više informacija o politikama privatnosti trećih strana, predlažemo da izravno kontaktirate te internetske stranice.

3. Kako koristimo vaše podatke

Vaše osobne podatke prikupljamo, obrađujemo i koristimo u skladu s važećim propisima, a prije svega:

- a) u vezi i na osnovi naših obveza i/ili ovlasti koje proizlaze iz primjenjive regulative, posebice Zakona o tržištu električne energije (NN 22/13, 95/15 i 102/15) i drugih važećih propisa. Prikupljanje i obrada osobnih podataka u takvim je slučajevima zakonska obveza, jer u suprotnom ne bismo bili u mogućnosti

RWE Energija d.o.o.

Capraška ulica 6
10000 Zagreb, Hrvatska

T 0800 87 77
F +385 1 6427 117
E info@rwe.hr
I www.rwe.hr

Članovi Uprave:
Zoran Miliša
Juraj Drahovsky

Nadležni sud:
Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 080771938
MB: 2788748
OIB: 81103558092

Temeljni kapital:
79.220.000,00 kn
uplaćen u cijelosti

Poslovna banka:

Privredna banka Zagreb d.d.
Radnička cesta 50, Zagreb
IBAN: HR98 2340 0091 1105 9424 2
SWIFT (BIC): PBZGHR2X

Hrvatska Poštanska Banka d.d.
Jurišićeva 4, Zagreb,
IBAN: HR58 2390 0011 1009 5687 8
SWIFT (BIC): HPBZHR2X

- uspostaviti i nastaviti ugovorni odnos s vama, odnosno ispunjavati svoje ugovorne i zakonske obveze;
- b) u svrhu sklapanja ugovora i pružanja usluga odnosno isporuke naručenog proizvoda, posebice u svrhu vaše nedvosmislene identifikacije, urednog obavještanja te izdavanja računa. Prikupljanje i obrada osobnih podataka u ovom je slučaju ugovorna obveza jer u suprotnom ne bismo bili u mogućnosti sklopiti ugovor s vama, odnosno izvršavati naše ugovorom preuzete obveze;
 - c) na temelju naših legitimnih interesa, prije svega za kontrolu i osiguranje visokog standarda kvalitete naših usluga i proizvoda, a time i postizanje vašeg zadovoljstva, posebice u svrhu slanja informacija o našim proizvodima i uslugama kojima možete ostvariti dodatne uštede, smanjiti troškove korištenja električne energije i povećati zadovoljstvo našim uslugama;
 - d) za dokazivanje i zaštitu naših prava u slučaju postojanja nepodmirenih dospjelih obveza, te vaše obavještanje o postojanju istih; te
 - e) temeljem vaše pojedinačne i nedvojbene privole dane slobodnom voljom u jasno naznačenu svrhu prikupljanja podataka.

4. Tko ima pristup do vaših podataka

Vašim osobnim podacima mogu pristupiti drugi primatelji isključivo na način predviđen primjenjivim važećim propisima te na osnovi odgovarajućih ugovora koji osiguravaju visoku razinu zaštite osobnih podataka.

4.1 RWE Grupa

Osobne podatke prvenstveno dijelimo unutar RWE Grupe koja djeluje na području Republike Hrvatske, isključivo na način i opsegu dopuštenom važećom regulativom, a koja uključuje sljedeća trgovačka društva:

- i) RWE Hrvatska d.o.o., sa sjedištem u Capraškoj ulici 6, Zagreb, OIB: 47315732166, upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu, povezano društvo;
- ii) RWE Plin d.o.o., sa sjedištem u Capraškoj ulici 6, Zagreb, OIB: 14555304503, upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu, povezano društvo;
- iii) innogy SE, sa sjedištem u Essenu, Opernplatz, Njemačka, HRB 27091, povezano društvo.

4.2 Ovlašteni vanjski izvršitelji obrade

Surađujemo s partnerima koji nam pomažu pružati i unaprijediti naše usluge i proizvode te činiti našu direktnu komunikaciju s vama učinkovitijom. Pristup vašim osobnim podacima pružamo ovlaštenim vanjskim izvršiteljima obrade u svrhu obrade osobnih podataka za naše društvo na temelju naših izričitih uputa i putem sklopljenih ugovora. Ti su partneri obvezni strogo poštivati obvezu povjerljivosti u skladu s ovim Pravilima, s ugovorima koje smo s njima sklopili i u skladu s obvezama iz Opće uredbe o zaštiti podataka.

Naši su izabrani vanjski izvršitelji obrade prije svega osobe i trgovačka društva koja za nas osiguravaju direktni kontakt i prodaju naših proizvoda i usluga kupcima, marketinšku komunikaciju, isporuku proizvoda i usluga, servisne usluge, računovodstvene i knjigovodstvene usluge, usluge naplate dospjelih nepodmirenih tražbina, pohranu ugovora i ostale poslovne dokumentacije, IT usluge i usluge održavanja poslovnih aplikacija, pravne usluge i druge usluge

RWE Energija d.o.o.

Capraška ulica 6
10000 Zagreb, Hrvatska

T 0800 87 77
F +385 1 6427 117
E Info@rwe.hr
I www.rwe.hr

Članovi Uprave:
Zoran Miliša
Juraj Drahovsky

Nadležni sud:
Trgovački sud u Zagrebu

MBS: 080771938
MB: 2788748
OIB: 81103558092

Temeljni kapital:
79.220.000,00 kn
uplaćen u cijelosti

Poslovna banka:

Privredna banka Zagreb d.d.
Radnička cesta 50, Zagreb
IBAN: HR98 2340 0091 1105 9424 2
SWIFT (BIC): PBZGHR2X

Hrvatska Poštanska Banka d.d.
Jurišićeva 4, Zagreb,
IBAN: HR58 2390 0011 1009 5687 8
SWIFT (BIC): HPBZHR2X

u vezi s predmetom poslovanja našeg društva, bez kojih ne bismo bili u mogućnosti osigurati ispunjenje naših ugovornih obveza prema vama i osigurati vam visoku razinu kvalitete naših usluga i proizvoda.

4.3 Operator distribucijskog sustava

U svrhu sklapanja Ugovora za pružanje usluga opskrbe s vama te u svrhu osiguranja pružanja ugovorenih usluga vaše osobne podatke dijelimo s operatorom distribucijskog sustava (HEP ODS) na način i u opsegu kako to nalažu zakonski i podzakonski propisi iz područja regulacije tržišta električne energije.

4.4 Drugi primatelji

Pristup osobnim podacima pružamo pravnim i fizičkim osobama, državnim tijelima i javnim ustanovama ako smo u dobroj vjeri uvjereni da su pristup tim informacijama, njihova obrada, korištenje i dostupnost u odgovarajućoj mjeri nužni za:

- a) Poštivanje odgovarajuće zakonske obveze (primjena propisa ili odluke državnih tijela),
- b) Izvršavanje ugovornih obveza uključujući provjere njihove potencijalne povrede,
- c) Postupak rješavanja eventualnog protuzakonnog postupanja, otklanjanja tehničkih poteškoća ili sigurnosnih incidenata,
- d) Zaštitu od otuđivanja prava, imovine ili ugrožavanja sigurnosti našeg društva ili povezanih društava, naših kupaca ili javnosti, onako kako to zahtijevaju ili dozvoljavaju zakonski propisi.

Davanje pristupa podacima drugim pravnim ili fizičkim osobama uvijek je ograničeno na mjeru nužnu za postizanje svrhe za koju su podaci prikupljeni te se provodi sukladno važećoj regulativi. Istovremeno vam jamčimo da u sklopu naših obrada osobnih podataka ne dolazi do njihovog prijenosa u treće zemlje van područja Europske unije ili u međunarodne organizacije.

5. Vaša prava

Mi osiguravamo uvjete kako biste vi odlučivali o obradi vaših osobnih podataka. Prije svega vam omogućujemo slijedeća prava:

a) Pravo na pristup podacima

Imate pravo zatražiti potvrdu o tome obrađujemo li vaše podatke te ako da, dobiti pristup do tih podataka. U slučaju da obrađujemo veću količinu podataka koji se odnose na vas, možemo od vas tražiti specifikaciju vašeg zahtjeva za dostavom pojedinih konkretnih skupina podataka koje o vama obrađujemo.

b) Pravo na ispravak

U slučaju da uočite da o vama obrađujemo netočne ili nepotpune podatke, ili ih želite izmijeniti, imate pravo tražiti ispravak istih odnosno nadopunu nepotpunih osobnih podataka. Kako bismo osigurali da o vama uvijek obrađujemo samo točne osobne podatke potrebno je da nam bez odgađanja javite sve njihove promjene.

RWE Energija d.o.o.

Capraška ulica 6
10000 Zagreb, Hrvatska

T 0800 87 77
F +385 1 6427 117
E info@rwe.hr
I www.rwe.hr

Članovi Uprave:
Zoran Miliša
Juraj Drahovsky

Nadležni sud:
Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 08071938
MB: 2788748
OIB: 81103558092

Temejni kapital:
79.220.000,00 kn
uplaćen u cijelosti

Poslovna banka:

Privredna banka Zagreb d.d.
Radnička cesta 50, Zagreb
IBAN: HR98 2340 0091 1105 9424 2
SWIFT (BIC): PBZGHR2X

Hrvatska Poštanska Banka d.d.
Jurišićeva 4, Zagreb,
IBAN: HR58 2390 0011 1009 5687 8
SWIFT (BIC): HPBZHR2X



c) Pravo na brisanje („pravo na zaborav“)

Brisanje osobnih podataka može se tražiti primjerice ako ste povukli svoju privolu za obradu vaših pojedinih podataka, kada se vaši osobni podaci nezakonito obrađuju ili kada vaši podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na bilo koji način obrađeni. Međutim, molimo vas da uvažite da vaše podatke nećemo moći izbrisati ako su oni potrebni radi ispunjenja zakonskih obveza, ugovornih obveza i drugih pravnih temelja iz Opće uredbe o zaštiti podataka.

d) Pravo na ograničenje obrade

Imate pravo ishoditi ograničenje obrade vaših osobnih podataka, koje se može tražiti primjerice ako ste podnijeli prigovor na obradu podataka, sumnjate u točnost osobnih podataka koji se obrađuju ili u zakonitost njihove obrade, no ne želite da se ti podaci izbrišu, ili su vam još potrebni radi ostvarenja pravnih zahtjeva.

e) Pravo na prenosivost podataka

Ukoliko se obrada temelji na vašoj privoli ili se vrši u svrhu izvršenja ugovora sklopljenog s vama, a istodobno se izvodi automatiziranim sredstvima, imate pravo zaprimiti svoje osobne podatke koje smo od vas dobili. Ukoliko zatražite, vaše ćemo osobne podatke prenijeti izravno drugom voditelju obrade, ako isto bude tehnički izvedivo.

f) Pravo na prigovor

U svakom ste trenutku, s obzirom na vašu posebnu situaciju, ovlaštteni uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na vas, zbog čega ćemo obradu istih ograničiti. Također, navedene ćemo podatke izbrisati i prestati obrađivati, osim ako dokažemo da za obradu postoje obrazloženi i opravdani pravni temelji za zadržavanje istih. Osim toga, u bilo kojem trenutku imate pravo prigovoriti protiv obrade vaših osobnih podataka u svrhu izravnog marketinga. Nakon podnošenja prigovora Vaši će se osobni podaci prestati obrađivati u navedenu svrhu.

g) Pravo na pritužbu nadzornom tijelu

Ako smatrate da je obrada Vaših osobnih podataka u suprotnosti s Općom uredbom o zaštiti podataka, imate pravo podnijeti prigovor nadležnom nadzornom tijelu. Za područje Republike Hrvatske nadzorno je tijelo Agencija za zaštitu osobnih podataka, sa sjedištem na adresi: Martićeva ulica 14, 10000 Zagreb, Hrvatska, web: <http://azop.hr/>, tel.: +385 1 4609 000.

h) Pravo na povlačenje privole

Ako se obrada Vaših osobnih podataka temelji na vašoj privoli, imate je pravo u bilo kojem trenutku povući, bez ikakvih posljedica.

Ispunjenje navedenih prava možete zahtijevati:

- osobno u sjedištu RWE Energije d.o.o. na adresi Capraška ulica 6, 10000 Zagreb
- putem poziva na službu korisničke podrške: 0800 87 77,
- elektronskim putem na e-mail adresu: info@rwe.hr,
- faxom na broj +385 1 6387 452, ili
- pisanim putem na adresu RWE Energija d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb.

RWE Energija d.o.o.

Capraška ulica 6
10000 Zagreb, Hrvatska

T 0800 87 77
F +385 1 6427 117
E info@rwe.hr
I www.rwe.hr

Članovi Uprave:
Zoran Miliša
Juraj Drahovsky

Nadležni sud:
Trgovački sud u Zagrebu

MBS: 080771938
MB: 2788748
OIB: 81103558092

Temeljni kapital:
79.220.000,00 kn
uplaćen u cijelosti

Poslovna banka:

Privredna banka Zagreb d.d.
Radnička cesta 50, Zagreb
IBAN: HR98 2340 0091 1105 9424 2
SWIFT (BIC): PBZGHR2X

Hrvatska Poštanska Banka d.d.
Jurišićeva 4, Zagreb,
IBAN: HR58 2390 0011 1009 5687 8
SWIFT (BIC): HPBZHR2X

Na vaš ćemo zahtjev odgovoriti u najkraćem mogućem roku, a najkasnije mjesec dana od primitka vašeg zahtjeva. U slučaju nemogućnosti sigurne potvrde vašeg identiteta bit ćemo slobodni zatražiti dodatnu provjeru vašeg identiteta.

6. Izvor vaših prikupljenih podataka

Osobne podatke koje o vama obrađujemo prikupljamo u prvom redu izravno od vas. Iste prikupljamo sami ili uz pomoć naših vanjskih izvršitelja obrade koji ih obrađuju u naše ime i prema našim izričitim uputama. Osobne podatke dobivamo također unutar RWE Grupe čiji je RWE Energija d.o.o. član, kao i od operatora distribucijskog sustava.

7. Razdoblje i mjesto pohrane podataka

Razdoblje pohrane osobnih podataka koje prikupljamo ovisi o svrsi obrade za koju su prikupljeni.

Vaše osobne podatke zadržavamo tijekom postupka sklapanja ugovora i tijekom korištenja naših usluga ili proizvoda, te ih brišemo po prestanku ugovornog odnosa, po isteku svih zakonskih obveza ili prestanku postojanja pravnih temelja iz Opće uredbe o zaštiti podataka, povezanih s obradama vaših osobnih podataka.

Vaše osobne podatke zadržavamo, u slučaju da je pokrenut postupak prisilne naplate neplaćenih potraživanja, sve do pravomoćnog okončanja postupka ili, ako je uložena prigovor na proizvod ili uslugu u roku, sve do konačnog dovršetka postupaka po prigovoru u skladu s važećim propisima.

Općenito vrijedi da se osobni podaci obrađuju:

- a) na temelju privole za vrijeme koje je u privoli izričito navedeno, odnosno do povlačenja iste;
- b) u svrhu ispunjavanja naših zakonskih obveza ili ovlasti u razdoblju određenom zakonom;
- c) u svrhu ispunjavanja ugovora za vrijeme sklapanja i trajanja ugovora;
- d) temeljem legitimnih interesa u svrhu osiguranja kvalitete usluga koje pružamo za vrijeme trajanja ugovora;
- e) temeljem legitimnih interesa u svrhu izravnog marketinga, za vrijeme trajanja ugovora i 2 godine nakon njegova isteka, odnosno do primitka prigovora na obradu osobnih podataka u dotičnu svrhu.

8. Unaprjeđenje ovih pravila

Zadržavamo pravo tekst ovih Pravila povremeno prilagođavati i unaprjeđivati, prije svega u svrhu poštivanja zakonskih promjena, odnosno, promjena u svrhama i načinima obrade. Međutim, vaša prava koja proizlaze iz ovih Pravila ili iz odgovarajućih zakonskih propisa nećemo ograničavati. U slučaju da dođe do promjena pravila koja mogu utjecati na vaša prava, o tome ćemo Vas obavijestiti pravovremeno i izravno na prikladan način.

RWE Energija d.o.o.

Capraška ulica 6
10000 Zagreb, Hrvatska

T 0800 87 77
F +385 1 6427 117
E info@rwe.hr
I www.rwe.hr

Članovi Uprave:
Zoran Miliša
Juraj Drahovsky

Nadležni sud:
Trgovački sud u Zagrebu

MBS: 080771938
MB: 2788748
OIB: 81103558092

Temeljni kapital:
79.220.000,00 kn
uplaćen u cijelosti

Poslovna banka:

Privredna banka Zagreb d.d.
Radnička cesta 50, Zagreb
IBAN: HR98 2340 0091 1105 9424 2
SWIFT (BIC): PBZGHR2X

Hrvatska Poštanska Banka d.d.
Jurišićeva 4, Zagreb,
IBAN: HR58 2390 0011 1009 5687 8
SWIFT (BIC): HPBZHR2X



Zagreb, 24.05.2018.

Zoran Miliša, direktor

RWE

The energy to lead

RWE Energija d.o.o.

Capraška ulica 6
10000 Zagreb

Juraj Drahovský, direktor

RWE Energija d.o.o.

Capraška ulica 6
10000 Zagreb, Hrvatska

T 0800 87 77
F +385 1 6427 117
E info@rwe.hr
I www.rwe.hr

Članovi Uprave:
Zoran Miliša
Juraj Drahovský

Nadležni sud:
Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 080771938
MB: 2788748
OIB: 81103558092

Temeljni kapital:
79.220.000,00 kn
uplaćen u cijelosti

Poslovna banka:

Privredna banka Zagreb d.d.
Radnička cesta 50, Zagreb
IBAN: HR98 2340 0091 1105 9424 2
SWIFT (BIC): PBZGHR2X

Hrvatska Poštanska Banka d.d.
Jurišićeva 4, Zagreb,
IBAN: HR58 2390 0011 1009 5687 8
SWIFT (BIC): HPBZHR2X