

Splošni pogoji uporabe klepetalnice

Splošni pogoji opisujejo, določajo in urejajo pogoje uporabe vsebin in storitev spletne klepetalnice (v nadaljevanju: klepetalnica). Lastnik in upravljavec klepetalnice je družba Energija plus d.o.o., Vetrinjska ulica 2, 2000 Maribor (v nadaljevanju: upravljavec).

1. Namen klepetalnice

Upravljavec omogoča uporabo klepetalnice vsem posameznikom (v nadaljevanju: uporabnik), in sicer na področju splošnih informacij, uporabi storitev in produktov upravljavca. Z uporabo klepetalnice uporabnik v celoti sprejema te splošne pogoje in izjavlja, da jih v celoti pozna in se z njimi strinja ter se obenem zavezuje, da jih bo spoštoval.

Klepetalnica je namenjena pridobivanju splošnih informacij o upravljavcu ter njegovih produktih in storitvah. Če uporabnik vstopi v klepet preko spletne strani ali eStoritev, lahko opravi storitve, ki so na voljo uporabnikom v skladu s temi splošnimi pogoji.

2. Uporaba klepetalnice

Uporabnik lahko preko klepetalnice dobi splošne informacije o posebnih ponudbah, paketih oskrbe z električno energijo in/ali zemeljskim plinom, novostih, akcijah, informacije o lojalnostnem programu, nagradnih igrah, nasvete o učinkoviti rabi energije in obnovljivih virih energije ter informacije o svojem merilnem mestu.

Uporabnik je dolžan uporabljati klepetalnico na način in v skladu s temi splošnimi pogoji.

Prepovedana je razžalitev, obrekovanje, žaljiva obdolžitve in opravljanje. Prepovedano je nadlegovanje in izzivanje.

Snemanje, javna objava ali drugačna obdelava pogovora preko klepetalnice s strani uporabnika ni dovoljena.

Upravljavec si pridržuje pravico, da uporabnika zaradi določenih razlogov blokira (nesramnost, neprimerno vedenje, vsiljivost,...). V tem primeru se uporabniku okno za klepet ne prikaže več.

Upravljavec si pridržuje pravico, da klepetalnico kadarkoli odmakne in nazaj uvede. Pri tem se zgodovina pogovorov ne briše.

3. Dolžnosti uporabnika

Uporabnik je dolžan navajati le resnične podatke. S sprejetjem splošnih pogojev pod materialno in kazensko odgovornostjo potrjuje resničnost vseh navedenih osebnih podatkov.

Za pridobitev splošnih informacij uporabnik navede le naziv ob vstopu v klepetalnico. V kolikor želi posameznik pridobiti informacije o svojem merilnem mestu (npr. poraba, zapadle obveznosti, ...), mora za namene identifikacije navesti številko merilnega mesta ali številko plačnika IN davčno številko.

Uporabnik je dolžan uporabljati klepetalnico le za namene in na način, opredeljen v točki 1 in 2 teh splošnih pogojev.

4. Dolžnosti upravljavca

Upravljavec bo uporabnikom omogočal storitve, ki so opredeljene v točki 1 in 2 teh splošnih pogojev.

Upravljaec bo obdeloval podatke uporabnika v skladu z veljavno zakonodajo, podrobnejše informacije o tem kako upravljaec ravna z osebnimi podatki in pravicah uporabnika, so na voljo na spletnem naslovu http://www.energijaplus.si/images/PDF/Pravila_varstva_osebnih_podatkov.pdf.

5. Varstvo osebnih podatkov

Vrste osebnih podatkov:

S sprejetjem splošnih pogojev uporabe klepetalnice uporabnik poda izrecno privolitev, da lahko upravljaec za potrebe izvajanja pogodbenega razmerja zbira in nadalje obdeluje naslednje vrste osebnih podatkov:

- Naziv in naslov elektronske pošte, ki ga uporabnik navede pri vstopu v klepetalnico,
- Vsebina pogovora, ki vključuje besedilo klepeta, pozitivna/negativna všečkanja, vstop v klepet in izstop iz klepeta in morebitne pripombe.
- Trajanje pogovora
- Datum in čas pogovora
- Število sporočil uporabnika
- Prisotnost in čas prisotnosti uporabnika na spletni strani, dokler je prisoten v klepetalnici
- Elektronski naslov in vsebina sporočila, v kolikor je svetovalec odsoten in uporabnik pošlje elektronsko sporočilo
- Piškotki klepetalnice: __cfduid
- Statistični podatki, kar vključuje obiske spletne strani, klepate, elektronska sporočila, zgrešene pogovore, pozitivna/negativna všečkanja, prisotnost/odsotnost uporabnika, beleženje uporabnikov, ki redno uporabljajo klepetalnico.

Namen obdelave:

Upravljaec bo prejete podatke uporabljal za namene:

1. izmenjave podatkov pri sklepanju in izvajanju pogodbenega razmerja,
2. komunikacije z uporabniki,
3. sporočanje povratnih informacij,
4. sledljivosti pogovorov,
5. izboljšanje uporabniške izkušnje na spletni strani,
6. priprave analiz o temah pogovorov.

Upravljaec podatkov ne bo uporabljal za noben drug namen.

Rok hrambe:

Upravljaec bo podatke uporabe klepetalnice hranil:

- za namene obdelave pod točko 1. - eno leto
- za ostale namene obdelave (od točke 2 do 5) - tri mesece.
- Rok hrambe piškotka klepetalnice __cfduid je 1 mesec. Več o piškotkih si lahko preberete na strani [Piškotki](#).

Iznos podatkov v tretje države:

Upravljaec za uporabo klepetalnice koristi tudi storitve pogodbenih partnerjev iz tretjih držav (ZDA). To pomeni da se podatki o uporabniku in vsebini klepeta hranijo tudi izven EU. Pravno podlago za zakoniti iznos podatkov ima upravljaec na podlagi Standardnih pogodbenih klavzul, ki jih je junija 2021 sprejela Evropska Komisija. Standardne pogodbene klavzule urejajo prenose podatkov od upravljavca ali obdelovalca, ki te podatke obdeluje v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov, k upravljavcu ali (pod)obdelovalcu, za katerega se pri obdelavi teh podatkov navedena uredba ne uporablja. Klavzule omogočajo dodajanje več kot dveh strank v pogodbeno ureditev, tako med njenim sklepanjem kot tudi kasneje (npr. s pogodbo se lahko naknadno zaveže podobdelovalec).

Standardne pogodbene klavzule so modularnega značaja, kar pomeni, da vključujejo različne scenarije obdelave osebnih podatkov, ki jih pogodbeni stranki izbereta glede na konkretne okoliščine prenosa oziroma glede na to, kdo sta stranki pogodbe:

- Modul 1: upravljaec prenaša podatke upravljavcu,

- Modul 2: upravljavec prenaša podatke obdelovalcu,
- Modul 3: obdelovalec prenaša podatke obdelovalcu,
- Modul 4: obdelovalec prenaša podlage upravljavcu.

Do vseh štirih modulov standardnih pogodbenih klavzul oziroma do Izvedbenega sklepa Komisije (EU) 2021/914 z dne 4. junija 2021 o standardnih pogodbenih določilih za prenos osebnih podatkov v tretje države v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta lahko dostopate prek povezave:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L.2021.199.01.0031.01.SLV&toc=OJ%3AL%3A2021%3A199%3ATOC>.

Pravice posameznika:

Uporabnik ima pravico do seznanitve z lastnimi osebnimi podatki. Prav tako lahko uporabnik kadarkoli zahteva popravek, omejitev uporabe ali izbris podatkov, zbranih pri uporabi klepetalnice. Uporabnik lahko kadarkoli zahteva omejitev uporabe ali izbris podatkov, zbranih pri uporabi klepetalnice. Pri poslani zahtevi mora uporabnik navesti naziv in naslov elektronske pošte, ki ga je navedel pri vstopu v klepetalnico naslov elektronske pošte, preko katere nam je poslal elektronsko sporočilo. Zahtevek se lahko poda na naslednje načine:

- po e-pošti: info@energijaplus.si,
- preko klepetalnice,
- po faksu: 02/22 00 651,
- pisno na naslov: Energija plus d.o.o., Vetrinjska ulica 2, 2000 Maribor (s pripisom DPO).

Varovanje osebnih podatkov:

Upravljavec zagotavlja, da bo prejete podatke uporabnika ščitil pred nepooblaščenim razkritjem in posredovanjem nepooblaščenim osebam in sicer v skladu z veljavnimi predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov in pravili varstva osebnih podatkov, ki so dostopna na naslovu http://www.energijaplus.si/images/PDF/Pravila_varstva_osebnih_podatkov.pdf

6. Objava

Ti splošni pogoji so objavljeni in dostopni na spletnem naslovu www.energijaplus.si in na sedežu družbe (Vetrinjska ulica 2, 2000 Maribor) ter veljajo od 15.4.2022 do preklica.

Upravljavec si pridržuje pravico do spremembe splošnih pogojev, če to zahtevajo tehnični, zakonski ali komercialni vzroki ali vzroki na strani javnosti.

Energija plus, d.o.o.