

SPLOŠNI POGOJI UPORABE SPLETNE KLEPETALNICE IN SPLETNE STORITVE »POKLIČITE ME«

Splošni pogoji opisujejo, določajo in urejajo pogoje uporabe vsebin in storitev spletne klepetalnice in spletne aplikacije »Pokličite me« (v nadaljevanju: klepetalnica/klic na zahtevo). Lastnik in upravljaev klepetalnice/klica na zahtevo je družba ECE d.o.o., Vrunčeva ulica 2 a, 3000 Celje, telefonska številka 080 22 04, e-naslov infor@ece.si, www.ece.si (v nadaljevanju: upravljaev)

1. NAMEN KLEPETALNICE/KLICEV NA ZAHTEVO

Upravljaev omogoča uporabo klepetalnice/klicev na zahtevo vsem posameznikom (v nadaljevanju: uporabnik), in sicer na področju splošnih informacij, uporabi storitev in izdelkov upravljavca. Z uporabo klepetalnice/klicev na zahtevo 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/klici na zahtevo so namenjeni pridobivanju splošnih informacij o storitvah in izdelkih upravljavca. Če uporabnik vstopi v klepetalnico/zahtevo klic preko spletne strani www.ece.si, lahko opravi storitve, ki so na voljo uporabnikom v skladu s temi splošnimi pogoji.

2. UPORABA KLEPETALNICE/KLICEV NA ZAHTEVO

Uporabnik lahko preko klepetalnice/klicev na zahtevo dobi splošne informacije o posebnih ponudbah, paketih oskrbe z električno energijo in/ali zemeljskim plinom, ponudbi lesne biomase, energetskih rešitvah, ponudbi, novostih, akcijah, informacije o ECE bonusu, nagradnih igrah, nasvete o učinkoviti rabi energije in obnovljivih virih energije ter informacije o svojem merilnem mestu.

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

Prepovedana je kakršnakoli komunikacija z vsebinami razžalitve, žaljive obdolžitve, opravljanja, obrekovanja in/ali druge oblike in vsebine neprimernih sporočil.

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

Upravljaev si pridržuje pravico, da klepetalnico/klice na zahtevo kadar koli onemogoči in ponovno uvede.

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 ob vstopu v spletno klepetalnico navede le ime, po katerem želi, da se ga naslavlja, in elektronski naslov, pri klicih na zahtevo pa ime, telefonsko številko, elektronski naslov, zeleni termin telefonskega klica in temo pogovora. V primeru, da želi posameznik preko storitev klepetalnica/klic na zahtevo pridobiti informacije o svojem merilnem mestu (npr. poraba, zapadle obveznosti ...), mora za namene identifikacije v sporočilu navesti številko merilnega mesta IN številko kupca.

V primeru, da uporabnik vzpostavi pogovor prek spletne klepetalnice v času, ko ni na voljo nobenega svetovalca, lahko odgovor prejme na elektronski naslov, ki ga je navedel ob vstopu v klepetalnico.

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

4. DOLŽNOSTI UPRAVLJAVCA

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

5. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Upravljaev bo osebne podatke uporabljal izključno za namen storitve, ki so opredeljene v točki 1 in 2.

Za namen storitve spletne klepetalnice bo upravljaev osebne podatke (naziv, elektronski naslov, številka kupca, številka merilnega mesta) obdeloval

in hranil do uspešno posredovanega odgovora uporabniku oziroma jih bo izbrisal 14 dni od prejetja zahtevka.

V primeru storitve klici na zahtevo se osebni podatki (naziv, telefonska številka, elektronski naslov, zeleni termin telefonskega klica in tema pogovora, številka kupca, številka merilnega mesta) hranijo do uspešno izvedenega povratnega klica oziroma jih bo izbrisal 14 dni od prejetja zahtevka.

Upravljaev podatkov ne bo obdeloval in uporabljal za noben drug namen.

Iznos podatkov v tretje države:

Upravljaev za uporabo klepetalnice uporablja tudi storitve pogodbenih partnerjev iz tretjih držav (ZDA). To pomeni, da se podatki o uporabniku in vsebini klepeta hranijo tudi zunaj EU. Pravno podlago za zakoniti iznos podatkov ima upravljaev na podlagi pogodbe partnerjev iz ZDA. Pravno podlago za zakoniti iznos podatkov ima upravljaev 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 upravljaev 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: upravljaev prenaša podatke upravljavcu, modul 2: upravljaev prenaša podatke obdelovalcu, modul 3: obdelovalec prenaša podatke obdelovalcu, modul 4: obdelovalec prenaša podlage upravljavcu). Več o modulih standardnih pogodbenih klavzul, Izvedbenem sklepu 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 na:

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. Uporabnik lahko v času hrambe zahteva popravek, omejitev uporabe ali izbris podatkov, zbranih pri uporabi storitve klepetalnice/klica na zahtevo. Pri poslani zahtevi mora uporabnik navesti naziv in naslov elektronske pošte, ki ga je navedel pri vstopu v klepetalnico oziroma naziv in telefonsko številko pri vstopu v storitev klica na zahtevo. Zahtevek se lahko poda na naslednje načine:

- po e-pošti: info@ece.si,
- preko klepetalnice,
- po faksu: 03 62 09 559,
- pisno na naslov: ECE d.o.o., Vrunčeva ulica 2 a, 3000 Celje (s pripisom DPO).

6. VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

Upravljaev zagotavlja, da bo prejete podatke uporabnika štivil 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 www.ece.si/gdpr/.

7. OBJAVA

Ti splošni pogoji so objavljeni in dostopni na spletnem naslovu www.ece.si in na sedežu družbe ECE d.o.o., Vrunčeva ulica 2 a, 3000 Celje, ter veljajo od 29. 6. 2022 do preklica.

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

V Celju, 30. 6. 2022

ECE d.o.o.