

УСЛОВИ КОРИШЋЕЊА

ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ФИРМИ

Акционарско друштво Електропривреда Србије, Београд, са седиштем у Београду, Балканска 13, ПИБ 103920327, Матични број 20053658 (у даљем тексту: ЕПС АД Београд) је највећа компанија у Србији, привредни и енергетски ослонац земље. Основна делатност ЕПС АД Београд је 3511 - Производња електричне енергије. Поред тога, ЕПС АД Београд бави се снабдевањем и трговином електричне енергије.

У циљу подизања квалитета услуга и дигитализације истих, ЕПС АД Београд омогућио је купцима приступ јединственој платформи за увид у податке о утрошеној електричној енергији „Портал Увид у рачун“ (у даљем тексту: Портал).

ЕПС АД Београд је руковалац подацима о личности физичких лица које обрађује у складу с примењивим прописима, односно у складу са Законом о заштити података о личности.

КОРИШЋЕЊЕ ПОРТАЛА

Предуслов за коришћење Портала јесте регистрација Корисника путем званичног сајта ЕПС АД Београд (www.eps.rs) или апликације, као и достављање личних информација и личних података. Након успешне регистрације, Корисник се пријављује на Портал.

ЕПС АД Београд озбиљно схвата своју одговорност у погледу заштите података о личности, те се обавезује да ће штитити Вашу приватност и омогућити Вам најбоље могуће искуство коришћења Портала за плаћање и доставу рачуна. Давањем својих личних података и прихватањем Политике заштите приватности потврђујете да сте сагласни да се Ваши подаци користе на начин описан овим документом. Уколико се ови Услови коришћења промене, измењени текст биће објављен на овој страници. Континуираном употребом Портала, као и давањем својих података приликом on-line контакта потврђујете да сте сагласни и са изменама Политике. Личне податке обрађујемо само у одређене, изричито потврђене и легитимне сврхе и ЕПС АД Београд их неће обрађивати на начин који није у складу са тим сврхама. Неопходно је да су Ваши подаци тачни и ажурни, те Вас стога обавештавамо да сте у обавези да нас о свим променама или грешкама у нашим записима Ваших личних података обавестите тако што ћете нас контактирати преко контакт особе надлежне службе. Имате право приступа својим личним подацима које обрађујемо и ако су Ваши лични подаци нетачни или непотпуни можете захтевати исправку или брисање личних података. Обрада личних података и података о личности је неопходна за одржавање Вашег налога и због пружања свих погодности које носи платформа Портал. Без достављених личних података, ЕПС АД Београд није у могућности да Вам омогући приступ Порталу. Ваши подаци се чувају као строго поверљиви, а сваки начин прикупљања података има своју сврху и правни основ заснован на закону. Додатно Вас обавештавамо да су подаци које прикупљамо путем званичног сајта неопходни како бисмо омогућили оптималну услугу нашим Корисницима сајта. У случајевима када не желите да нам дате податке о личности који су нам неопходни, ЕПС АД Београд не може да гарантује да ће пружене информације и услуге у потпуности задовољити Ваше потребе.

ЕПС АД Београд није одговоран за губитак или крађу лозинки Корисника или њихову неовлашћену употребу. Корисник је Пријавом сагласан да одмах обавести ЕПС АД Београд уколико дође до неовлашћене употребе лозинке или налога, како би се спречила злоупотреба при регистрацији. Препоручује се да шифра садржи комбинацију великих и малих слова,

специјалних карактера и бројева и да не буде краћа од 8 карактера. ЕПС АД Београд задржава право промене параметара за начин формулисања шифре и корисничког имена. Корисник је обавезан да води рачуна о свом корисничком имену и лозинки преко којих се иницијализује приступ апликацијама. У случају да трећа лица неовлашћено користе корисничко име и лозинку Корисника преко којих се иницијализује приступ апликацијама, ЕПС АД Београд неће сносити одговорност.

Уколико Корисник посумња у неовлашћено коришћење корисничког имена или лозинке, Корисник је одговоран за коришћење његовог корисничког имена и лозинке до тренутка док не обавести ЕПС АД Београд о сумњи о неауторизованом коришћењу. Корисник је одговоран и за све недозвољене активности ауторизоване и извршене под његовим корисничким именом и лозинком.

Да би могућност злоупотребе Корисникових података била умањена, ЕПС АД Београд препоручује: чувати идентификационе податке, корисничко име и лозинку као тајне и не омогућавати трећим лицима њихово неауторизовано коришћење или приступ; обавестити ЕПС АД Београд чим се посумња на неовлашћену употребу или злоупотребу корисничког имена или лозинке.

Уколико се Корисник не придржава свих горе наведених упутстава или других мера заштите, ЕПС АД Београд неће бити одговоран за штету коју је Корисник претрпео или за захтеве које према Кориснику истичу трећа лица, а нарочито за штете узроковане неправилном употребом Корисникових података од стране Корисника или трећих лица. Корисник прихвата да је коришћење званичног сајта ЕПС АД Београд на одговорност и ризик Корисника. Интернет је интернационална рачунарска мрежа коју ЕПС АД Београд директно не контролише. ЕПС АД Београд не даје никакве гаранције и не преузима никакву одговорност за штете које Корисник претрпи приликом коришћења сервиса или апликација, нити ће бити одговоран за захтеве које истичу трећа лица. Корисник је дужан да користи званични сајт ЕПС АД Београд у складу са свим важећим правним прописима.

Корисник не сме користити званични сајт ЕПС АД Београд на начин који проузрокује штету или угрожава интересе или сигурност ЕПС АД Београд или трећих лица на било који начин. Услуге доступне преко званичног сајта ЕПС АД Београд намењене су искључиво за приватне и некомерцијалне сврхе и не смеју се злоупотребљавати од стране Корисника. Документи, подаци и информације објављене на званичном сајту ЕПС АД Београд не смеју се репродуковати, дистрибуирати или на било који начин користити у комерцијалне сврхе без изричитог пристанка ЕПС АД Београд. Документи, подаци и информације објављени на сајту ЕПС АД Београд могу да се користе искључиво за индивидуалне потребе Корисника, а уз поштовање свих ауторских и власничких права, те права трећих лица. Уколико Корисник поступа супротно овим одредбама, ЕПС АД Београд задржава право да Кориснику укине доступност услуге. Корисник се саглашава и гарантује да подаци које преноси преко званичног сајта ЕПС АД Београд не крше релевантне законске прописе, а нарочито права интелектуалне својине, приватност трећих лица, кривичне прописе, Закон о електронским комуникацијама, Закон о заштити података о личности и све друге релевантне законске прописе Републике Србије.

У случају да Корисник поступа супротно овој одредби или на било који начин супротно важећим законским прописима, ЕПС АД Београд се неће сматрати одговорним, већ ће одговорност бити искључиво на Кориснику, а ЕПС АД Београд ће имати право надокнаде штете од Корисника у износу који захтева ЕПС АД Београд.

Приликом плаћања картицом унос података о картици се врши на заштићеној страници, а пренос преко интернета у заштићеној (криптованој) форми. Ни у једном тренутку наш систем

нема приступ осетљивим подацима о платној картици па самим тим не може бити одговоран за злоупотребу истих.

Сви садржаји којима се злоупотребљавају права Корисника или се нарушавају или угрожавају права ЕПС АД Београд или трећих лица, ЕПС АД Београд има овлашћење да уклони или онемогући њихову даљу дистрибуцију или видљивост, без претходног обавештења Корисника и без Корисниковог одобрења.

Корисник прихвата евентуалну могућност да услуге Портала неће бити доступне у свако време, а из разлога одржавања система или других услова саобраћаја. ЕПС АД Београд има право да повремено врши одржавање система и у том временском интервалу услуге можда неће бити доступне. ЕПС АД Београд се неће сматрати одговорним за привремену недоступност услуге или губитак сачуваних податка услед радова одржавања или изненадних и непредвиђених техничких кварова или других техничких неприлика као ни за прекиде услуге изазване узроцима који су изван домаћаја ЕПС АД Београд. ЕПС АД Београд није одговоран за садржаје Корисника. ЕПС АД Београд није дужан да чува или складишти Корисникове податке.

Корисник неће сматрати одговорним ЕПС АД Београд за било какве грешке у раду апликације, брисање података, дефекте у пружању услуге или кашњење у преносу података. Корисник неће сматрати одговорним ЕПС АД Београд за комплетност, тачност или ажурираност података чији се увид омогућује Кориснику преко званичног сајта ЕПС АД Београд.

ЕПС АД Београд се у потпуности одриче сваке одговорности:

- која на било који начин може настати из, или је на било који начин везана за коришћење Портала,
- за било које радње Корисника употребом или злоупотребом садржаја Портала односно званичног сајта ЕПС АД Београд
- за било какву штету која може настати Кориснику или било којој трећој страни у вези са употребом или злоупотребом коришћења садржаја Портала.

Корисник се слаже да ЕПС АД Београд није одговоран за било какве штете које настају ограничавањем или укидањем коришћења услуга односно апликација из било ког разлога.

Физичко лице које креира налог за сопствене потребе, под моралном, материјалном и кривичном одговорношћу тврди:

- да је пунолетно,
- да се подаци које користи односе на њега,
- да је упознато да је злоупотреба идентитета санкционисана прописима Републике Србије.

Физичко лице које креира налог за потребе правног лица, под моралном, материјалном и кривичном одговорношћу тврди:

- да је пунолетно,
- да се подаци које користи односе на правно лице чији га је надлежни орган овластио да креира и користи портал за потребе правног лица на које се подаци односе,
- да је упознато да је злоупотреба идентитета санкционисана прописима Републике

Србије.

Коришћењем Портала прихватате ове услове коришћења. Сагласни сте да ћете користити Портал само у законским оквирима. Портал се не сме користити за слање и објављивање материјала који су агресивни, увредљиви, непристојни, претећи или незаконити и који крше ауторска права, права на поверљивост, приватност и друга права, као и за ширење ланчаних писама и нежељене поште.

Не смете заобићи нити покушати да заобиђете мере безбедности, укључујући ометање комуникације с Порталом на било који начин, или покушати да измените садржај Портала осим ако то није изричито дозвољено.

Можете погледати, копирати или одштампати стране са Портала искључиво за личне, некомерцијалне сврхе. Без изричите дозволе администратора, не можете користити, модификовати, копирати, штампати, приказати, репродуковати, дистрибуирати или објављивати информације са Портала.

Прикупљене податке о личности или правном лицу у оквиру базе корисничких профила веб портала, ЕПС АД Београд неће користити за било које друге потребе, нити у било ком другом процесу у оквиру сопствених надлежности, осим за неперсонализовано прикупљање података из различитих извора и њихово стављање на располагање кориснику портала, само по његовом захтеву у току трајања једне сесије коришћења портала.

ЕПС АД Београд збирку података коју чине подаци из корисничких профила неће у деловима или целини стављати на располагање трећим лицима.

ЕПС АД Београд се обавезује да ће све анализе обима и начина коришћења портала и извештаје публиковане на основу њих, вршити и креирати тако да се резултати добијени на бази анализе или извештаја не могу повезати са личношћу физичког лица, односно пословним подацима правног лица.

Податке за контакт, адресу електронске поште и број телефона, ЕПС АД Београд користиће искључиво за комуникацију са купцем у вези са коришћењем портала.

ЕПС АД Београд омогућило је својим корисницима безбедно и сигурно плаћање рачуна у оквиру овог Портала безготовинским платним инструментима (инстант плаћање и плаћање платним картицама), посредством пружаоца платних услуга Alta Pay Group doo Beograd.

За плаћање преко овог Портала, независно од врсте платног инструмента за који се Корисник определи, од стране пружаоца платних услуга Alta Pay Group doo Beograd биће наплаћена накнада за извршење платне трансакције у износу од 28,77 динара, независно од износа рачуна. Пружалац платне услуге ће о овоме јасно информисати Корисника непосредно пре иницирања трансакције.

Приликом плаћања рачуна за електричну енергију, унос података врши се на заштићеној страници процесора и ЕПС АД Београд нема приступ таквим подацима и не може бити одговоран за злоупотребу истих.

ЕПС АД Београд се у потпуности одриче било какве одговорности за евентуалну штету причињену Кориснику и/или трећим лицима услед неауторизованог или неовлашћеног коришћења платне картице односно било које злоупотребе исте.

ЕПС АД Београд није одговоран за прекид интернет конекције или недоступност пружаоца

платне услуге за плаћање.

ПОЛИТИКА РЕКЛАМАЦИЈА

По извршеном плаћању, спецификација плаћеног електронског рачуна и његов износ се не могу мењати. После извршене уплате, није могуће отказати плаћање избраног Рачуна и сторнирати уплаћен износ. Корисник све рекламације на извршено плаћање електронског рачуна може упутити на е-mail адресу reklamacije@eps.rs или путем поште на адресу седишта ЕПС АД Београд. По пријему рекламације ЕПС АД Београд, као носилац Портала, обавештава Корисника да је примио рекламацију. Најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације, ЕПС АД Београд ће одговорити на писану рекламацију. Одговор ће садржати да ли ЕПС АД Београд прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву и предлог и рок за решавање рекламације.

ЕПС АД Београд се у потпуности одриче било какве одговорности за штету која може настати Кориснику и/или трећим лицима услед неауторизованог или неовлашћеног коришћења платне картице односно било које злоупотребе исте (украдене платне картице, коришћење платне картице без знања власника исте и др.). У наведеном случају ЕПС АД Београд неће извршити повраћај уплаћених средстава.

ЕПС АД Београд није одговоран за прекид интернет конекције или недоступност процесора платних картица.

ОБАВЕШТЕЊЕ О КОНВЕРЗИЈИ У СЛУЧАЈУ ДРУГЕ ВАЛУТЕ

Сва плаћања биће извршена у локалној валути Републике Србије – динар (РСД). Износ за који ће бити задужена Ваша платна картица биће изражен у Вашој локалној валути кроз конверзију у исту по курсу који користе картичарске организације, а који нама у тренутку трансакције не може бити познат. Као резултат ове конверзије постоји могућност незнатне разлике од оригиналне цене. Хвала Вам на разумевању.

БАНКАРСКА НАКНАДА

У случају плаћања рачуна ЕПС АД Београд путем Портала, Корисник је сагласан да плати накнаду у износу од 28,77 динара.

ДОСТАВЉАЊЕ ПОТВРДЕ О ПЛАЋАЊУ

Ако је плаћање успешно извршено, Корисник ће добити потврду о плаћању са подацима о извршеној трансакцији на Порталу и мејлом.

У случају да плаћање није успешно извршено, Корисник ће бити обавештен у виду поруке на Порталу и мејлом.

ИЗЈАВА О ПРИВАТНОСТИ

ЕПС АД Београд обавезује се да ће чувати приватност својих купаца прикупљањем само неопходних, основних података о Кориснику и података неопходних за пословање и информисање Корисника у складу са добрим пословним обичајима и у циљу пружања квалитетне услуге. Сви подаци о Кориснику се строго чувају и доступни су само запосленима којима су ти подаци нужни за обављање посла. Сви запослени ЕПС АД Београд одговорни су за

поштовање начела заштите приватности.

ОБАВЕШТЕЊЕ О ЗАШТИТИ ПОВЕРЉИВИХ ПОДАТАКА

Приликом уношења података о платној картици, поверљиве информације се преносе путем јавне мреже у заштићеној (криптованој) форми употребом SSL протокола и PKI система, као тренутно најсавременије криптографске технологије.

Сигурност података приликом плаћања гарантује процесор платних картица Alta Pay Group doo Beograd. Подаци о платној картици нису доступни систему ЕПС АД Београд.

Подаци о платној картици неопходни за извршење трансакције уносе се на заштићеној веб страни AltaPay.

ПОТВРДА О ПЛАЋАЊУ

Након реализованог процеса плаћања, а без обзира на исход плаћања (успешно/неуспешно), ЕПС АД Београд ће у одговарајућој веб форми, као и у форми електронске поште на адресу претходно регистровану, Кориснику предочити/доставити Потврду о плаћању

ОБАВЕШТЕЊЕ О ПОВРАЋАЈУ СРЕДСТАВА

У случају повраћаја средстава лицу које је претходно платило неком од платних картица, делимично или у целости, а без обзира на разлог враћања, регистровани издавалац рачуна је у обавези да повраћај врши искључиво преко DinaCard, VISA и MasterCard метода плаћања што значи да ће банка на захтев продавца обавити повраћај средстава на рачун корисника картице.

КОНТАКТ ПОДАЦИ

Контакт центар 0800-111-202 на услузи је сваког радног дана од 7 до 19 часова
Масарикова 1-3, Београд
Е-маил: garantovano.snabdevanje@eps.rs
Е-маил за рекламације: reklamacije@eps.rs
Web адреса: www.eps.rs