

ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ

1. Загальні положення

1.1. Ця Політика конфіденційності (далі – **Політика**) розроблена відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про електронну комерцію» та інших нормативно-правових актів. Політика визначає порядок збору, обробки, використання, зберігання та захисту персональних даних користувачів вебсайту <https://hoe.com.ua> (далі – **Сайт**), що належить АТ «Хмельницькобленерго» (далі – **Компанія**), в тому числі при замовленні користувачами послуг за допомогою Особистого кабінету Замовника <https://pr.hoe.com.ua/>.

1.2. Політика поширюється виключно на дані, які Компанія отримує від користувачів Сайту під час користування його сервісами, замовлення товарів, послуг чи інших форм взаємодії, та не регулює обробку персональних даних працівників або інших осіб, пов'язаних з Компанією за трудовими чи договірними відносинами.

1.3. Використовуючи Сайт, користувач підтверджує свою згоду на обробку персональних даних відповідно до умов цієї Політики.

1.4. Якщо користувач не згоден з умовами Політики, він повинен утриматися від використання Сайту та/або надсилання своїх персональних даних.

2. Збір і використання персональних даних

2.1. Компанія здійснює збір та обробку таких категорій персональних даних користувачів:

- **ідентифікаційні дані:** прізвище, ім'я, по батькові;
- **контактні дані:** адреса електронної пошти, номер телефону, поштова адреса;
- **фінансові дані** (у випадках оплати послуг/товарів): реквізити банківських карток, платіжні дані (обробка виключно через захищені платіжні сервіси);
- **дані для ідентифікації у договірних відносинах:** номер особового рахунку, адреса об'єкта енергопостачання, код ЄДРПОУ (для юридичних осіб);
- **технічні дані:** дата та час доступу до Сайту, історія відвідувань та взаємодії.

2.2. Збір даних здійснюється такими способами:

- шляхом введення користувачем даних у реєстраційні та інші форми на Сайті;
- при здійсненні замовлень чи оплат через Сайт;
- автоматично – за допомогою технологій аналітики.

2.3. Обробка персональних даних здійснюється на підставі згоди суб'єкта персональних даних, а також у випадках, коли така обробка необхідна для виконання договору або вимог закону (ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних»), персональні дані використовуються Компанією з такими цілями:

- для надання користувачам доступу до сервісів Сайту;
- для укладення та виконання договорів з користувачами (у тому числі публічних ofert);
- для ідентифікації користувача при авторизації;
- для здійснення комунікацій з користувачем (розсилки, повідомлення, інформаційна підтримка);

- для обробки замовлень та надання послуг;
- для забезпечення безпеки сервісів та захисту від шахрайства;
- для виконання обов'язків Компанії, передбачених законодавством України.

3. Зберігання та захист інформації

3.1. Усі персональні дані зберігаються в електронних базах даних, розташованих на серверах, що захищені від несанкціонованого доступу.

3.2. Термін зберігання персональних даних становить не більше, ніж це необхідно для досягнення мети їх обробки, якщо інше не передбачено законом чи договором з користувачем.

3.3. Компанія застосовує комплекс організаційних і технічних заходів для захисту персональних даних, зокрема:

- використання протоколу **TLS (Transport Layer Security)** для шифрування інформації, що передається між користувачем та Сайтом;
- застосування **сертифікатів SSL** для підтвердження безпечного з'єднання;
- багаторівневу систему автентифікації співробітників, які мають доступ до даних;
- регулярне оновлення програмного забезпечення та встановлення систем безпеки;
- антивірусний захист та системи моніторингу вторгнень;
- шифрування даних у базах даних та при передачі;
- резервне копіювання та можливість відновлення даних;
- обмежений фізичний доступ до серверів, на яких зберігаються дані;
- проведення інструктажів та навчання співробітників щодо роботи з персональними даними;
- ведення журналів (логів) доступу для фіксації операцій з персональними даними.

3.4. У разі виявлення інциденту, пов'язаного з безпекою даних, Компанія вживає негайних заходів для його усунення та повідомляє про це користувачів, якщо такий інцидент може вплинути на їх права чи інтереси.

4. Передача даних третім особам

4.1. Компанія зобов'язується не передавати персональні дані користувачів третім особам без їхньої попередньої згоди, за винятком випадків, прямо передбачених чинним законодавством України. Передача персональних даних третім особам здійснюється за умови укладення відповідних договорів про конфіденційність (ст. 24 Закону).

4.2. Передача даних може здійснюватися у таких випадках:

- **виконання договорів та замовлень** – передача даних службам доставки, банківським та платіжним установам, операторам зв'язку, підрядникам, які залучаються для виконання послуг;
- **виконання вимог законодавства** – передача даних на запит органів державної влади, правоохоронних органів, судів;
- **захист прав та інтересів Компанії** – у випадках, коли розкриття інформації необхідне для захисту від шахрайських дій, порушень правил користування Сайтом або шкоди іншим користувачам.

4.3. У всіх випадках передачі персональних даних третім особам Компанія гарантує дотримання ними вимог щодо конфіденційності та безпеки інформації.

5. Права користувача

5.1. Кожен користувач має право відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» на:

- отримання інформації про джерела збору, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки;
- доступ до власних персональних даних;
- вимагання виправлення, оновлення або видалення даних у разі, якщо вони є неповними, застарілими або недостовірними;
- відкликання своєї згоди на обробку персональних даних у будь-який момент;
- обмеження обробки своїх персональних даних у передбачених законом випадках;
- подання скарги до уповноваженого державного органу з питань захисту персональних даних.

5.2. Для реалізації своїх прав користувач може звернутися до Компанії за офіційними контактними даними, зазначеними на Сайті. Запит користувача розглядається протягом 30 календарних днів згідно з ч. 8 ст. 8 ЗУ «Про захист персональних даних» – не більше 30 календарних днів.

6. Cookies та аналітика

6.1. Для поліпшення роботи Сайту, підвищення ефективності його використання та адаптації сервісів під потреби користувачів, Компанія застосовує технологію **cookies**. Сайт використовує файли cookies для коректної роботи та покращення сервісу. **Під час першого відвідування Сайту користувач надає згоду на використання cookies** при першому вході на Сайт шляхом натискання кнопки «Погоджуюсь» у відповідному банері. Згоду можна відкликати у будь-який момент через налаштування браузера.

6.2. Cookies – це невеликі текстові файли, що зберігаються на пристрої користувача та використовуються для:

- збереження налаштувань і уподобань користувача;
- ідентифікації сеансів користувача на Сайті;
- забезпечення безпеки та захисту від шахрайських дій;
- проведення аналітики відвідуваності та взаємодії з контентом;
- формування статистичних даних для поліпшення роботи Сайту.

6.3. Використовувані типи cookies:

- технічні (обов'язкові) – необхідні для коректного функціонування Сайту;
- функціональні – дозволяють зберігати налаштування та персоналізувати інтерфейс;
- аналітичні – збір статистики (наприклад, через Google Analytics чи аналогічні сервіси);
- маркетингові – можуть застосовуватися для показу релевантних оголошень (за потреби).

6.4. Користувач має право самостійно керувати використанням cookies, а саме:

- обмежити або повністю заборонити збереження cookies у налаштуваннях браузера;

- видаляти cookies після завершення роботи з Сайтом.

6.5. Водночас відключення cookies може призвести до обмеження функціоналу Сайту та некоректного відображення його окремих розділів.

7. Відповідальність сторін

7.1. Компанія несе відповідальність за збереження конфіденційності персональних даних користувачів у межах, визначених законодавством України та цією Політикою.

7.2. Компанія не несе відповідальності за втрату даних, якщо така сталася внаслідок дії непереборної сили або технічних збоїв, які не залежать від неї.

7.3. Компанія зобов'язується:

- забезпечувати належний рівень захисту персональних даних від випадкової втрати, несанкціонованого доступу, знищення, розповсюдження чи іншої неправомірної обробки;
- своєчасно оновлювати технічні та організаційні заходи безпеки;
- обробляти дані лише з метою, визначеною цією Політикою;
- повідомляти користувачів у випадках витоку чи несанкціонованого доступу до їх персональних даних, якщо такий інцидент може вплинути на їхні права чи інтереси.

7.4. Користувач зобов'язується:

- надавати лише достовірні та актуальні персональні дані;
- не використовувати Сайт для здійснення незаконних дій, шахрайства чи порушення прав третіх осіб;
- дотримуватися правил користування Сайтом та умов цієї Політики.

7.5. Компанія не несе відповідальності у випадках, якщо:

- користувач самостійно розкрив свої дані третім особам;
- розкриття відбулося внаслідок дій чи бездіяльності користувача;
- розкриття було здійснене відповідно до вимог законодавства України.

8. Форс-мажорні обставини

8.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання своїх зобов'язань за цією Політикою у випадках настання форс-мажорних обставин, які вони не могли передбачити або запобігти.

8.2. До форс-мажорних обставин належать:

- стихійні лиха (повені, пожежі, землетруси, урагани тощо);
- воєнні дії, терористичні акти, громадські заворушення;
- страйки, техногенні аварії, перебої в енергопостачанні чи роботі інтернет-мереж;
- рішення органів державної влади або інші обставини, що не залежать від волі Сторін.

8.3. Сторона, яка зазнала впливу форс-мажору, повинна повідомити іншу сторону про його настання протягом 10 календарних днів.

8.4. У період дії форс-мажорних обставин строк виконання зобов'язань продовжується на час їх дії. Якщо форс-мажор триває понад 3 місяці, кожна зі сторін має право ініціювати перегляд або припинення правовідносин.

9. Порядок вирішення спорів

9.1. Усі спори, розбіжності чи претензії, що виникають між Користувачем та Компанією у зв'язку з виконанням цієї Політики, вирішуються шляхом переговорів та консультацій.

9.2. У разі, якщо згоди не досягнуто протягом 30 календарних днів з моменту отримання письмової претензії, спір підлягає розгляду у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

9.3. До вирішення спорів застосовується матеріальне право України.

9.4. Юрисдикція для вирішення спорів визначається відповідно до процесуального законодавства України за місцем реєстрації Компанії.

10. Публічна оферта та правила користування платформою

10.1. Загальні положення

10.1.1. Цей розділ є складовою частиною Політики конфіденційності та водночас публічною офертою АТ «Хмельницькобленерго» (далі – Компанія), адресованою невизначеному колу осіб (далі – Користувачі), щодо укладення договору на надання послуг та придбання товарів через Сайт.

10.1.2. Факт використання Сайту, оформлення замовлення чи оплати послуг/товарів вважається акцептом цієї Оферти та означає згоду Користувача з усіма її умовами.

10.1.3. Оферта є безстроковою і діє до моменту відкликання або зміни Компанією.

10.2. Замовлення та використання послуг

10.2.1. Для оформлення замовлення Користувач повинен заповнити відповідну форму на Сайті, вказавши достовірні персональні та контактні дані.

10.2.2. Замовлення вважається прийнятим після його підтвердження Компанією шляхом електронного повідомлення, дзвінка чи автоматичної нотифікації на Сайті.

10.2.3. Підтвердження акцепту (замовлення, оплата) створює електронний договір.

10.2.4. Користувач зобов'язаний:

- перевіряти правильність введених даних перед відправленням замовлення;
- своєчасно здійснити оплату відповідно до обраного способу;
- дотримуватись правил користування сервісами.

10.2.5. Компанія має право відмовити у виконанні замовлення у випадку:

- надання Користувачем недостовірних даних;
- порушення правил користування Сайтом;
- відсутності можливості технічного виконання послуги чи товару.

10.4. Повернення товарів, відмова від отримання послуг

10.4.1. Користувач має право на обмін або повернення товару належної якості протягом 14 календарних днів з моменту його отримання, за умови збереження товарного вигляду та споживчих властивостей. Також він має право відмовитися від отримання послуги до моменту її надання.

10.4.2. У разі виявлення браку або невідповідності товару замовленню Користувач має право вимагати:

- заміну товару на аналогічний;
- повернення коштів, в тому числі при відмові від отримання послуги;
- зменшення ціни.

10.4.3. Повернення коштів здійснюється у строк до 14 календарних днів після отримання поверненого товару Компанією або отримання письмового запиту щодо відмови від отримання послуги.

10.5. Скасування замовлення

10.5.1. Користувач може скасувати замовлення у будь-який момент до його відправлення або початку надання послуги.

10.5.2. Якщо замовлення було оплачене, а його виконання ще не розпочалося, Користувач має право на повне повернення коштів.

10.5.3. Якщо виконання послуги вже розпочалося, скасування можливе лише частково з компенсацією фактично понесених витрат Компанії.

10.6. Повернення та виведення грошових коштів

10.6.1. Повернення коштів здійснюється тим самим способом, яким була проведена оплата (на банківську карту, розрахунковий рахунок тощо).

10.6.2. Термін повернення коштів становить до 14 календарних днів з моменту підтвердження права Користувача на повернення.

10.6.3. У випадках помилкової оплати чи подвійного списання коштів, Компанія здійснює повернення після підтвердження факту помилки платіжною системою.

10.7. Відповідальність сторін

10.7.1. Компанія зобов'язується:

- надавати Користувачу достовірну інформацію про товари та послуги;
- забезпечувати своєчасну доставку та належну якість послуг;
- дотримуватись умов чинного законодавства України щодо захисту прав споживачів.

10.7.2. Користувач зобов'язується:

- надавати лише достовірну інформацію при оформленні замовлення;
- своєчасно здійснювати оплату;
- не порушувати авторські та інші права інтелектуальної власності, пов'язані з використанням Сайту.

10.7.3. Компанія не несе відповідальності за:

- дії Користувача, які призвели до втрати чи розголошення його персональних даних;
- якість послуг сторонніх організацій (поштових, транспортних, платіжних систем), якщо вони залучаються до виконання договору;
- збитки Користувача, які виникли внаслідок його неправомірних дій чи порушення правил користування Сайтом.

11. Заключні положення

11.1. Ця Політика конфіденційності набирає чинності з моменту її публікації на Сайті та діє до моменту внесення змін або відкликання.

11.2. Компанія має право вносити зміни до Політики в будь-який час. Оновлена редакція набирає чинності з моменту її розміщення на Сайті, якщо інше прямо не передбачено в тексті.

11.3. Подальше використання Користувачем Сайту після внесення змін до Політики вважається акцептом її нової редакції.

11.4. Усі правовідносини, що виникають між Користувачем та Компанією у зв'язку з використанням Сайту, регулюються законодавством України.

11.5. Якщо будь-яке положення цієї Політики буде визнано недійсним або таким, що не має юридичної сили, це не впливає на дієвість інших положень.

11.6. З усіх питань, що не врегульовані цією Політикою, Сторони керуються чинним законодавством України.