

# **POLITIKA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA**

## **DARGO POSLOVNA RJEŠENJA D.O.O.**

PODACI O DOKUMENTU

Naziv dokumenta	Politika zaštite osobnih podataka Dargo poslovna rješenja d.o.o.
Verzija dokumenta	1.0
Vlasnik dokumenta	Dargo poslovna rješenja d.o.o.
Klasifikacija dokumenta	JAVNO
Dokument izradio	Goran Lakatoš
Dokument usvojio	Uprava tvrtke Dargo poslovna rješenja d.o.o.
Datum izrade	15.05.2018.
Datum stupanja na snagu	17.05.2018.
Datum početka primjene	17.05.2018.

OVJERA

Darko Abramović, direktor	Goran Lakatoš, direktor
Datum: 17.5.2018.	Datum: 17.5.2018.
Potpis:	Potpis:

**DARGO**  
**Poslovna rješenja d.o.o.**  
**Z A G R E B**

## POVIJEST PROMJENA

Verzija	Datum	Autor	Napomena
1.0	15.05.2018.	Goran Lakatoš	Izrada dokumenta

## Sadržaj

Uvod .....	5
Cilj i opseg.....	5
Definicije pojmova.....	5
Politika zaštite osobnih podataka .....	7
Zaštita podataka .....	7
Službenik za zaštitu osobnih podataka (DPO- <i>Data protection officer</i> ) .....	7
Praćenje sukladnosti .....	7
Načela obrade podataka .....	8
PRIKUPLJANJE PODATAKA.....	9
Izvori podataka .....	9
Privola Ispitanika .....	9
Obavijesti o privatnosti .....	11
Obrada podataka.....	11
Posebne kategorije osobnih podataka.....	12
Kvaliteta podataka.....	13
Profiliranje i automatizirano odlučivanje.....	13
Digitalni marketing .....	14
Zadržavanje podataka .....	14
Zaštita podataka.....	14
Zahtjevi Ispitanika .....	15
Zahtjevi od strane pravosudnih tijela.....	16
Edukacija i podizanje svijesti zaposlenika o zaštiti osobnih podataka .....	17
Prijenos podataka.....	17
Prijenos na treće strane .....	18
Pravo na prenosivost osobnih podataka .....	18
Rukovanje pritužbama .....	19
Izvjestavanje o povredi zaštite osobnih podataka .....	19
ZAVRŠNE ODREDBE .....	19
Odgovornost.....	19
Valjanost.....	19

## Uvod

Dargo poslovna rješenja d.o.o., OIB: 76697613184, sa sjedištem u Dobriše Cesarića 67, Zagreb (u daljnjem tekstu: Društvo) kao jedno od temeljnih načela u poslovanju prihvaća poštovanje svih važećih zakona i regulativa koje se odnose na zaštitu osobnih podataka kupaca, poslovnih partnera, zaposlenika ili drugih osoba s kojima ostvaruje poslovnu suradnju (u daljnjem tekstu: Ispitanici). Ovom politikom kao temeljnim aktom definiraju se osnovna načela i pravila zaštite osobnih podataka u skladu sa zakonskim propisima, najboljim praksama i prihvaćenim standardima na području zaštite osobnih podataka.

Društvo redovito prati, ažurira i implementira dobre prakse koje se odnose na čuvanje i obradu osobnih podataka te iste osigurava detaljnim internim procedurama Društva na ovom području i implementacijom odgovarajućih IT zaštita.

## Cilj i opseg

Cilj ovog dokumenta je definirati obradu osobnih podataka Ispitanika, obveze i prava vezana uz zaštitu osobnih podataka (politika privatnosti), te uspostaviti primjerene procese zaštite i upravljanja osobnim podacima Ispitanika.

Ova politika se odnosi na sve poslovнице Društva gdje se obrađuju osobni podaci, na procesiranje svih osobnih podataka u elektronskom ili papirnatom obliku.

## Definicije pojmova

Definicije koje se koriste u ovom dokumentu odgovaraju definicijama Opće uredbe za zaštitu osobnih podataka (GDPR):

**osobni podaci** su svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (dalje u tekstu: *Ispitanik*); pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca;

**obrada podataka** odnosi se na svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje;

**ograničavanje obrade** je označavanje pohranjenih podataka s ciljem ograničavanja njihove upotrebe u budućnosti;

**izrada profila** je svaki oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji se sastoji od uporabe osobnih podataka za ocjenu određenih osobnih aspekata povezanih s pojedincem, posebno za

analizu ili predviđanje aspekata u vezi s radnim učinkom, ekonomskim stanjem, zdravljem, osobnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog pojedinca;

**pseudonimizacija** je obrada osobnih podataka na način da se osobni podaci više ne mogu pripisati određenom Ispitaniku bez uporabe dodatnih informacija, pod uvjetom da se takve dodatne informacije drže odvojeno te da podliježu tehničkim i organizacijskim mjerama kako bi se osiguralo da se osobni podaci ne mogu pripisati pojedincu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi;

**sustav pohrane** je svaki strukturirani skup osobnih podataka dostupnih prema posebnim kriterijima, bilo da su centralizirani, decentralizirani ili raspršeni na funkcionalnoj ili zemljopisnoj osnovi;

**voditelj obrade** – fizička ili pravna osoba koja sama ili zajedno sa drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka: Dargo poslovna rješenja d.o.o.

**izvršitelj obrade** je fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade;

**primatelj** je fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo kojem se otkrivaju osobni podaci, neovisno o tome je li on treća strana. Međutim, tijela javne vlasti koja mogu primiti osobne podatke u okviru određene istrage u skladu s pravom Unije ili države članice ne smatraju se primateljima; obrada tih podataka koju obavljaju ta tijela javne vlasti mora biti u skladu s primjenjivim pravilima o zaštiti podataka prema svrhama obrade;

**treća strana** je fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje nije Ispitanik, voditelj obrade, izvršitelj obrade ni osobe koje su ovlaštene za obradu osobnih podataka pod izravnom nadležnošću voditelja obrade ili izvršitelja obrade;

**privola Ispitanika** znači svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želja Ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose;

**povreda osobnih podataka** je kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani;

**genetski podaci** su osobni podaci koji se odnose na naslijeđena ili stečena genetska obilježja pojedinca koja daju jedinstvenu informaciju o fiziologiji ili zdravlju tog pojedinca, i koji su dobiveni osobito analizom biološkog uzorka dotičnog pojedinca;

**biometrijski podaci** su osobni podaci dobiveni posebnom tehničkom obradom u vezi s fizičkim obilježjima, fiziološkim obilježjima ili obilježjima ponašanja pojedinca koja omogućuju ili potvrđuju jedinstvenu identifikaciju tog pojedinca, kao što su fotografije lica ili daktiloskopski podaci;

**podaci koji se odnose na zdravlje** su osobni podaci povezani s fizičkim ili mentalnim zdravljem pojedinca, uključujući pružanje zdravstvenih usluga, kojima se daju informacije o njegovu zdravstvenom statusu;

**predstavnik** je fizička ili pravna osoba s poslovnicom u Uniji koju je voditelj obrade ili izvršitelj obrade imenovao pisanim putem u skladu s člankom 27. Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (GDPR-a), a koja predstavlja voditelja obrade ili izvršitelja obrade u pogledu njihovih obveza na temelju GDPR-a;

**poduzeće ili društvo** je fizička ili pravna osoba koja se bavi gospodarskom djelatnošću, bez obzira na pravni oblik te djelatnosti, uključujući partnerstva ili udruženja koja se redovno bave gospodarskom djelatnošću;

**obvezujuća korporativna pravila** su politike zaštite osobnih podataka kojih se voditelj obrade ili izvršitelj obrade s poslovnicom na državnom području države članice pridržava za prijenose ili

skupove prijenosa osobnih podataka voditelju obrade ili izvršitelju obrade u jednoj ili više trećih zemalja unutar grupacije poduzeća kojih je članica Dargo poslovna rješenja d.o.o.;

**nadzorno tijelo** znači neovisno tijelo javne vlasti koje je osnovala država članica Europske unije;

**prekogranična obrada je:**

obrada osobnih podataka koja se odvija u Uniji u kontekstu aktivnosti poslovnica u više od jedne države članice voditelja obrade ili izvršitelja obrade, a voditelj obrade ili izvršitelj obrade ima poslovnicu u više od jedne države članice; ili

obrada osobnih podataka koja se odvija u Uniji u kontekstu aktivnosti jedine poslovnice voditelja obrade ili izvršitelja obrade, ali koja bitno utječe ili je izgledno da će bitno utjecati na Ispitanike u više od jedne države članice.

**međunarodna organizacija** je organizacija i njezina podređena tijela uređena međunarodnim javnim pravom ili bilo koje drugo tijelo koje su sporazumom ili na osnovi sporazuma osnovale dvije ili više zemalja.

## Politika zaštite osobnih podataka

### Zaštita podataka

U svrhu osiguranja da su svi zahtjevi zaštite osobnih podataka identificirani i obrađeni tijekom dizajna novih sustava, usluga i procesa, svaki mora proći kroz proces odobrenja.

Društvo vrši procjenu rizika za sve nove ili izmijenjene sustave, usluge i procese u svojoj nadležnosti, te nalaze analizira zajedno sa Službenikom za zaštitu osobnih podataka.

### Službenik za zaštitu osobnih podataka (DPO- *Data protection officer*)

Uprava Društva je odlučila da neće imenovati službenika za zaštitu osobnih podataka (*data protection officer* – DPO).

### Praćenje sukladnosti

U svrhu potvrde slijeđenja prihvatljive razine sukladnosti od strane Društva, Uprava će, na godišnjoj razini, izvršiti reviziju sukladnosti slijeđenja i usklađenosti cijelog Društva i vezanih trećih strana koje vrše obradu podataka za društvo.

Sukladnost s politikom minimalno će se mjeriti u pogledu na:

- Usklađenost s politikom u skladu s zaštitom osobnih podataka, uključujući:
  - Dodjelu odgovornosti
  - Podizanje osviještenosti
  - Edukaciju

- Efektivnost operativnih praksi zaštite podataka, uključujući:
  - Prava Ispitanika
  - Prijenos osobnih podataka
  - Upravljanje incidentima vezanim uz osobne podatke
  - Upravljanje pritužbama vezanim uz osobne podatke
- Razinu razumijevanja internih akata zaštite podataka i vezanih obavijesti
- Ažurnost internih akata zaštite podataka
- Točnost pohranjenih osobnih podataka
- Usklađenost aktivnosti izvršitelja obrade
- Adekvatnost procedura vezanih uz djelovanje u slučaju povrede osobnih podataka

Službenik za zaštitu osobnih podataka, u suradnji s voditeljima poslovnih jedinica, izraditi će plan s jasno definiranim rokovima u svrhu ispravljanja svih eventualno identificiranih nesukladnosti.

## Načela obrade podataka

Društvo prihvaća sljedeća načela vezano uz prikupljanje, korištenje, čuvanje, transfer, otkrivanje i uništavanje osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka (GDPR):

Osobni podaci moraju biti:

- a) zakonito, pošteno i transparentno obrađivani s obzirom na Ispitanika i njegova prava („**zakonitost, poštenost i transparentnost**“). Sukladno tome, Društvo definira jasna pravila i procedure kako bi se osigurala zakonita i poštena obrada, a Ispitanicima se, kroz ovu Politiku i kroz druge kanale dostupne Ispitanicima osiguravaju informacije kako se njihovi osobni podaci prikupljaju, upotrebljavaju ili na drugi način obrađuju;
- b) prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama. Daljnja obrada u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe, u skladu s člankom 89. stavkom 1. GDPR-a, ne smatra se neusklađenom s prvotnim svrhama („**ograničavanje svrhe**“);
- c) primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju („**smanjenje količine podataka**“). Poslovni procesi u Društvu definirani su na način da se ne prikupljaju podaci za koje ne postoji opravdana potreba te svaka organizacijska jedinica osigurava da se ovo načelo primjenjuje;
- d) točni i prema potrebi ažurni. Mora se poduzeti svaka razumna mjera radi osiguravanja da se osobni podaci koji nisu točni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave („**točnost**“). Primjena ovog načela osigurava se kroz redovite kontrole te proces komunikacije sa Ispitanikom koji može u svakom trenutku zatražiti ispravak;



- e) čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju Ispitanikâ samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju. Osobni podaci mogu se pohraniti na obrađivati isključivo u svrhe dulja razdoblja ako će se osobni podaci arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe u skladu s člankom 89. stavkom 1. GDPR-a, što podliježe provedbi primjerenih tehničkih i organizacijskih mjera radi zaštite prava i sloboda Ispitanika („**ograničenje pohrane**”);
  
- f) obrađivani na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera („**cjelovitost i povjerljivost**”). Primjena ovog načela osigurava se kroz implementaciju IT sustava koji imaju za cilj detekciju i sprječavanje curenja podataka, sustave za anonimizaciju/pseudomizaciju podataka, ograničenjem pristupa podacima sukladno potrebi djelokruga rada radnog mjesta, metodama nadzora nad pristupom podacima i sl.

Osobnim podacima pristupat će samo zaposlenici ovisno o njihovim ovlaštenjima i radnim mjestima, a u slučaju da dio usluga za Društvo obavljaju i druge pravne osobe, osobni podaci mogu biti podijeljeni samo ako su nužni za ispunjavanje obaveza iz zajedničkih ugovora.

## PRIKUPLJANJE PODATAKA

### Izvori podataka

Osobni podaci se prikupljaju izravno od Ispitanika osim ako:

- Poslovni proces zahtjeva prikupljanje osobnih podatka od drugih osoba i organizacija (u skladu s GDPR-om i zaštitom interesa Ispitanika)

Ako se podaci prikupljaju od treće strane, Ispitanik mora biti obaviješten o prikupljanju, osim ako:

- Ispitanik je već obaviješten na neki drugi način,
- Informacija mora ostati tajna zbog profesionalnih obaveza čuvanja poslovne tajne.

Gdje se utvrdi da je obavijest prema Ispitaniku potrebna, obavijest se mora odmah proslijediti, a najkasnije u roku:

- Mjesec dana od prikupljanja osobnih podataka ili
- Za vrijeme prve komunikacije s Ispitanikom, ovisno o tome koji događaj se prije ostvari.

### Privola Ispitanika

Društvo će zatražiti privolu na zakonski utemeljen i pošten način te uz potpuno znanje i razumijevanje Ispitanika. Društvo mora dobiti privolu Ispitanika za obradu osobnih podataka (osim u slučajevima kad postoji drugi pravni temelj obrade podataka u skladu s člankom 6

GDPR-a). Privola mora biti precizna, dobro informirajuća i nedvosmislena te mora biti jasno za što će se Ispitanikovi podaci koristiti. Ispitanik mora biti obaviješten o tome i biti slobodan donijeti odluku hoće li dati privolu.

Privola se traži u situacijama:

- Kada se traži unos (novih) osobnih podataka,
- Kod promjene ili davanja nove svrhe obrade već prikupljenih podataka.

Traženje privola primjenjuje se na:

- Zaposlenike,
- Poslovne partnere / pružatelje usluga,
- Kupce (korisnike) / građane / sve druge pravne subjekte,

a sve ukoliko je potrebno obrađivati osobne podatke fizičkih osoba, a ne postoji drugi pravni temelj za obradu.

Traženje privole ne mora se primjenjivati u slučaju kada je obrada utemeljena na jednom od sljedećih slučajeva:

- obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je Ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev Ispitanika prije sklapanja ugovora (primjerice: slanje ponude na prethodni zahtjev Ispitanika);
- obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza Voditelja obrade;
- obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi Ispitanika ili druge fizičke osobe;
- obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti Voditelja obrade;
- obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode Ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je Ispitanik dijete. U skladu s GDPR-om, pri procjeni postoji li legitimni interes obrade podataka, osobito će se u obzir uzeti uvodna točka 47. Smatra se da postoji legitimni interes za potrebe izravnog marketinga:
  - za postojeće korisnike usluga i proizvoda Društva ili
  - ukoliko je Ispitanik zatražio slanje ponude za proizvode i usluge koje pruža/obavlja Društvo.

U slučaju obrade podataka na temelju privole ili za potrebe marketinga kod postojanja legitimnog interesa, Ispitanik ima pravo u svakom trenutku zatražiti prestanak obrade podataka, bez posebnog obrazloženja putem elektroničke poruke na bilo koju od e-mail adresa objavljenih z akontakt na službenoj web stranici Društva.

Kada se obrada temelji na privoli Ispitanika, Ispitanik privolu mora dati svojevrijedno te mu moraju biti jasni ciljevi, tj. svrha prikupljanja njegovih osobnih podataka. Isto tako, Ispitanik mora biti obaviješten o tome da u svakom trenu može povući privolu, osim ako obrada podataka nema drugačiju zakonsku podlogu.

U slučaju obrade podataka na temelju privole, Društvo mora moći dokazati da je Ispitanik dao privolu za obradu njegovih podataka, da je zahtjev za privolu bio razumljiv i pisan jednostavnim jezikom, da Ispitanik privolu može povući jednako jednostavno kao što ju je i dao.

Privola se daje jasnom, potvrdnom i nedvosmislenom radnjom poput pisane izjave

(uključujući i elektroničku) ili usmene izjave. Kada obrada ima višestruke svrhe, privolu bi trebalo dati za sve njih. Ako Ispitanik nema slobodan izbor ili ako nije u mogućnosti odbiti ili povući privolu bez posljedica, tada se ne može i neće smatrati da je predmetna privola dana dobrovoljno.

Svi postojeći osobni podaci i njihova obrada moraju biti usklađeni sa zahtjevima regulative GDPR-a te ukoliko zahtijevaju izričitu privolu, istu je potrebno zatražiti od Ispitanika.

Društvo navodi u ovom dokumentu te na druge prikladne načine obavještava Ispitanika o sljedećem:

- Koje podatke prikuplja?
- U koju svrhu prikuplja podatke?
- Kako ih obrađuje?
- Kome ih šalje?
- Koja su prava Ispitanika? – pravo na pristup, pravo na ispravak, pravo na ograničenje obrade podataka, pravo na prenosivost, pravo na prigovor i automatizirano pojedinačno donošenje odluka
- U kojem slučaju može zatražiti pravo na zaborav?
- Koji su kontakt podatci voditelja obrade / Tko je Službenik za zaštitu osobnih podataka i njegove kontakt informacije

Društvo vodi evidenciju privola korisnika na sljedeći način:

- Privole prikupljene elektronskim putem pohranjuju se i evidentiraju na posebno otvorenom e-mail računu koji je utvrđen samo za svrhu evidentiranja privola. Brzom i jednostavnom pretragom može se provjeriti je li određena osoba dala svoju slobodnu privolu.

## Obavijesti o privatnosti

Svaka Internet stranica Društva uključivat će osnovne informacije o privatnosti/zaštiti osobnih podataka i informacije o Internet kolačićima (Cookies) sljedeći prikladne zakonske odredbe. Svaku izjavu o privatnosti mora odobriti Uprava Društva.

## Obrada podataka

Društvo vodi evidenciju aktivnosti obrada osobnih podatka koje obrađuje kao voditelj obrade u elektroničkom obliku. Evidencija sadrži najmanje sljedeće informacije:

- Ime i kontaktne podatke voditelja obrade i Službenika za zaštitu podataka ako je imenovan
- Svrhe obrade
- Opis kategorija ispitanika i kategorija osobnih podataka
- Kategorije primatelja kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni
- Prijenose osobnih podataka ukoliko se podaci prenose
- Predviđene rokove za brisanje različitih kategorija podataka, ako je to moguće i primjenjivo,
- Opći opis tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera.

Sve organizacijske jedinice unutar Društva u okviru svojih ovlasti iz područja zaštite osobnih podataka odgovorne su za točnost i pravovremenost informacija sadržanih u ovoj evidenciji. Evidencija je sastavni dio Poslovnika zaštite osobnih podataka.

### **Svrha obrade**

Društvo obrađuje osobne podatke za sljedeće **svrhe**:

- Generalne aktivnosti i administraciju korisnika svojih usluga
- Prodaja proizvoda i pružanje usluga korisnicima
- Marketinške aktivnosti (primjerice, informiranje postojećih korisnika vezano za novosti o proizvodima i uslugama iz ponude Dargo poslovna rješenja d.o.o.)
- Vođenje evidencije kupaca
- Obračuna izvršene prodaje proizvoda/pruženih usluga, odnosno izdavanje računa i ispunjavanje zakonom propisanih obveza
- Vođenje evidencija radnika vezanih uz ostvarivanje prava i obveza iz radnog odnosa ili u svezi sa radnim odnosom u skladu sa zakonskim propisima

Korištenje kontaktnih informacija se razmatra iz perspektive očekivanja Ispitanika. Slijedom navedenog, Društvo smatra da Ispitanik može očekivati da će se njegovi kontaktni podaci koristiti za slanje informacija o proizvodima i uslugama ili u drugu zakonom, ugovorom ili legitimnim interesom predviđenu svrhu, sa kojom je ispitanik upoznat. Ispitaniku treba u svakom trenutku biti jasno kako se i za koju svrhu obrađuju njegovi podaci, a za ispunjenje te svrhe koristit će se, u prvom redu, javna objava ovog dokumenta te *Obavijesti o privatnosti* na web stranicama Društva.

### **Kategorije osobnih podataka**

Društvo prikuplja i obrađuje, ovisno o vrsti međusobnog odnosa sa Ispitanikom, kontaktne osobne podatke Ispitanika (ime, prezime, adresa, broj mobitela, broj telefona, e-mail adresa, informacije o vrsti ugovornog odnosa, sadržaju i funkciji, OIB, bankovni račun, a za zaposlenike i druge podatke utvrđene internim aktima Društva i zakonskim propisima.

## **Posebne kategorije osobnih podataka**

Društvo obrađuje sljedeće posebne kategorije osobnih podataka:

- Podaci o bolovanju zaposlenika i to isključivo radi ostvarivanja prava na naknadu plaće te prava iz zdravstvenog osiguranja i zdravstvene zaštite

U sljedećim slučajevima ne traži se izričita privola:

- obrada je nužna za potrebe izvršavanja obveza i ostvarivanja posebnih prava vođitelja obrade ili Ispitanika u području radnog prava i prava o socijalnoj sigurnosti te socijalnoj i zdravstvenoj zaštiti u mjeri u kojoj je to odobreno u okviru prava Unije ili prava države članice ili kolektivnog ugovora u skladu s pravom države članice koje propisuje odgovarajuće zaštitne mjere za temeljna prava i interese Ispitanika;
- obrada je nužna za zaštitu životno važnih interesa Ispitanika ili drugog pojedinca ako Ispitanik fizički ili pravno nije u mogućnosti dati privolu;
- obrada je nužna za uspostavu, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva ili kad god sudovi djeluju u sudbenom svojstvu;

U svakoj situaciji gdje se obrađuju Posebne kategorije osobnih podataka potrebno je zatražiti odobrenje obrade od Uprave Društva te osnova za obradu treba biti jasno definirana.

Društvo će u slučaju obrade Posebnih kategorije osobnih podataka uspostaviti posebne mjere zaštite sukladno dobrim praksama i očekivanjima Ispitanika i strogo ograničiti pristup takvim podacima.

## Kvaliteta podataka

Društvo će usvojiti sve potrebne i moguće mjere kako bi osiguralo da su prikupljeni osobni podaci potpuni i točni, te ažurirani na način da odražavaju trenutačnu situaciju Ispitanika.

Mjere usvojene od strane Društva, kako bi se osigurala kvaliteta podataka, uključuju:

- Ispravljanje osobnih podataka za koje se zna da su netočni, nepotpuni, dvosmisleni, stvaraju zablude ili su zastarjeli, čak i ako Ispitanik ne traži ispravak.
- Čuvanje osobnih podataka samo za razdoblje potrebno za zadovoljavanje dopuštenih uporaba ili primjenjivog zakonskog razdoblja zadržavanja.
- Uklanjanje osobnih podataka ako krši bilo koji od načela zaštite podataka ili ako više nisu potrebni.
- Ograničenje obrade, umjesto brisanja osobnih podataka, ukoliko:
  - zakon zabranjuje brisanje
  - brisanje bi ugrozilo legitimne interese Ispitanika
  - Ispitanik osporava da su njihovi osobni podaci točni i ne može se jasno utvrditi jesu li predmetni podaci točni ili netočni.

## Profiliranje i automatizirano odlučivanje

Društvo će u budućnosti eventualno koristiti profiliranje i automatizirano odlučivanje gdje je potrebno sklopiti ili izvršiti ugovor s Ispitanikom ili gdje je to zakonom dopušteno.

Tamo gdje Društvo koristi profiliranje i/ili automatizirano odlučivanje, to će biti otkriveno relevantnim ispitanicima. U takvim će slučajevima Ispitanik imati priliku:

- Izraziti svoje stajalište,
- Dobiti objašnjenje za automatsku odluku,
- Pregledati logiku koja se koristi automatiziranim sustavom,
- Nadopuniti automatizirani sustav s dodatnim podacima,
- Pregled automatske odluke u suradnji sa zaposlenikom Društva,
- Oспорiti automatsku odluku.

Društvo također mora osigurati da se profiliranje i automatizirano odlučivanje koje se odnosi na Ispitanika temelji na točnim podacima.

## Digitalni marketing

Kao opće pravilo Društvo neće slati promotivni ili izravni marketinški materijal kontaktu tvrtke putem digitalnih kanala kao što su mobilni telefoni, e-mail i internet, bez prethodnog pribavljanja suglasnosti ili ako ne postoji legitimni interes. Smatra se da postoji legitimni interes Društva za slanje promotivnog ili izravno marketinškog materijala:

- Ukoliko se radi o korisniku usluga ili proizvoda Društva
- Prethodno je zatraženo slanje ponude za usluge ili proizvode koje Društvo pruža.

Slanje digitalne marketinške kampanje, bez prethodnog odobrenja Ispitanika, mora odobriti Uprava.

Gdje je obrada osobnih podataka odobrena u svrhu digitalnog marketinga, Ispitanik mora biti obaviješten u trenutku prvog kontakta da ima pravo prigovoriti, u bilo kojoj fazi, da se njegovi podaci obrađuju u takve svrhe. Ako Ispitanik podnese prigovor, obrada odluka o isključivanju se mora čuvati, umjesto da bude potpuno izbrisana.

Tamo gdje se digitalni marketing provodi u kontekstu "B2B", ne postoji zakonski zahtjev da se ishodi suglasnost za obavljanje digitalnog marketinga pod uvjetom da se pruži mogućnost odjave ili zabrane od strane primatelja pravne osobe (Članak 107 Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17)).

## Zadržavanje podataka

Da bi se osigurala poštena obrada, Društvo neće zadržati osobne podatke duže nego što je to neophodno u odnosu na svrhe za koje je izvorno prikupljeno ili za koje je dalje obrađivano.

U svrhu poštivanja ograničenja obrade, u obzir će se uzeti zakonski i ugovorni zahtjevi, kako minimalni tako i maksimalni, koji utječu na razdoblja zadržavanja podataka navedenih u rasporedu. Svi osobni podaci trebaju biti izbrisani ili uništeni što je prije moguće ako je potvrđeno da više nema potrebe za zadržavanjem odnosno da više ne postoji pravni temelj odnosno osnova za zadržavanje podataka.

## Zaštita podataka

Društvo će kontinuirano provoditi personalne, tehničke i organizacijske mjere kako bi se osigurala sigurnost osobnih podataka, uzimajući pri tome u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, kao i moguće rizike za prava i slobode Ispitanika. Ove mjere uključuju provedbu odgovarajućih politika i procedura zaštite osobnih podataka.

Zaštita podataka uključuje prevenciju gubitka ili oštećenja, neovlaštene izmjene, neovlaštenog pristupa ili obrade i drugih rizika kojima može biti izložena ljudskim djelovanjem, fizičkim ili prirodnim okruženjem.

Minimalni skup sigurnosnih mjera koje će usvojiti Društvo opisuje se u *Poslovniku zaštite osobnih podataka* Društva i vezanim aktima.

U nastavku je naveden sažetak sigurnosnih mjera povezanih s osobnim podacima:

- Spriječiti neovlaštene osobe da dobiju pristup sustavu obrade podataka u kojima se obrađuju osobni podaci.
- Spriječiti osobe koje imaju pravo koristiti sustav obrade podataka od pristupa osobnim podacima koji su izvan njihovih potreba i ovlaštenja.
- Osigurati da se osobni podaci tijekom elektronskog prijenosa ili tijekom transporta ne mogu čitati, kopirati, mijenjati ili ukloniti bez odobrenja.
- Osigurati dostupnost zapisa sustava u svrhu utvrđivanja od koga su uneseni, mijenjani ili uklonjeni osobni podaci iz sustava obrade podataka kad god je to moguće.
- Osigurati da u slučaju kada obradu obavlja izvršitelj obrade, podaci se mogu obrađivati samo u skladu s uputama voditelja obrade i uz maksimalno poštivanje Zakona, GDPR-a (Opće uredbe o zaštiti podataka) i ustrojenih politika i procedura (Poslovnika) Društva.
- Osigurati da su osobni podaci zaštićeni od neželjenog uništavanja ili gubitka.
- Osigurati da osobni podaci prikupljeni za različite svrhe mogu biti obrađeni odvojeno.
- Osigurati da se osobni podaci ne drže duže nego što je potrebno.

## Zahtjevi Ispitanika

Društvo je uspostavilo sustav koji omogućava i olakšava ostvarivanje prava Ispitanika u odnosu na:

- Pristup informacijama.
- Potvrdu i pristup osobnim podacima.
- Prigovor na obradu.
- Prigovor na automatizirano odlučivanje i profiliranje.
- Ograničenje obrade.
- Prijenos podataka.
- ispravljanje podataka.
- Brisanje podataka.

Ako pojedinac podnese zahtjev koji se odnosi na bilo koje gore navedeno pravo, Društvo će razmotriti svaki takav zahtjev u skladu sa svim primjenjivim zakonima i propisima o zaštiti podataka.

Neće se naplaćivati nikakva administrativna naknada za razmatranje i/ili pridržavanje takvog zahtjeva, osim ako se zahtjev ne smatra nepotrebним ili prekomjernim poslom.

Ispitanici imaju pravo na pribavljanje, na temelju pisanog zahtjeva Društvu i nakon uspješne provjere njihovog identiteta, informacije o sljedećem:

- Svrha prikupljanja, obrade, korištenja i čuvanja njihovih osobnih podataka.
- Izvor osobnih podataka, ako nije dobiven od Ispitanika;
- Kategorije osobnih podataka Ispitanika.
- Primatelje ili kategorije primatelja kojima su ili mogu biti preneseni Osobni podaci, zajedno s lokacijom tih primatelja.

- Predviđeno razdoblje pohranjivanja osobnih podataka ili obrazloženje kriterija za određivanje razdoblja pohranjivanja.
- Upotreba bilo kakvog automatiziranog odlučivanja, uključujući profiliranje.
- Pravo Ispitanika da:
  - se usprotivi obradi njihovih osobnih podataka.
  - može podnijeti žalbu nadležnom tijelu za zaštitu podataka.
  - može zatražiti ispravak ili brisanje njihovih osobnih podataka.
  - može zatražiti ograničenje obrade njihovih osobnih podataka.

Svi zahtjevi za pristup ili ispravak osobnih podataka ili ostvarivanje bilo kojeg drugog prava Ispitanika sukladno ovom dokumentu, upućuju se putem e-mail-a ili poštom na adresu Društva.

Odgovor na svaki zahtjev bit će dostavljen u roku od 30 dana od primitka pisanog zahtjeva Ispitanika. Društvo mora potvrditi da je podnositelj zahtjeva Ispitanik ili njegov ovlašteni pravni zastupnik.

Ispitanici imaju pravo zahtijevati da Društvo ispravlja ili dopuni pogrešne, obmanjujuće, zastarjele ili nepotpune osobne podatke.

Ako Društvo ne može potpuno odgovoriti na zahtjev u roku od 30 dana, isto će ipak dostaviti sljedeće podatke Ispitaniku ili njegovom ovlaštenom pravnom zastupniku u navedenom roku:

- Potvrdu o primitku zahtjeva.
- Sve informacije do sada, a vezano za informacije koje se neće dostaviti:
  - Pojediniosti o bilo kojoj traženoj informaciji ili izmjenama koje neće biti dostavljene Ispitaniku, razlogu za odbijanje te o svim mogućim postupcima za žalbu na odluku.
- Procijenjeni datum do kojeg će biti dostavljeni preostali odgovori.
  - Procjena troškova koje mora platiti Ispitanik (u slučaju prekomjernosti zahtjeva Ispitanika – očita neutemeljenost ili pretjeranost zahtjeva Ispitanika osobito u slučaju učestalog ponavljanja).
  - Ime i kontakt informacije pojedinca Društva koje bi Ispitanik trebao kontaktirati za daljnje informacije.

Treba napomenuti da se mogu pojaviti situacije u kojima pružanje informacija koje je zatražio Ispitanik otkriva osobne podatke o drugoj osobi.

U takvim slučajevima informacije moraju biti ispravljene ili uskraćene kako je potrebno ili prikladno za zaštitu prava te osobe.

## Zahtjevi od strane pravosudnih tijela

U određenim okolnostima, dopušteno je da se osobni podaci dijele bez znanja ili suglasnosti Ispitanika i to kada je otkrivanje osobnih podataka potrebno u bilo kojoj od sljedećih svrha:



- Sprječavanje ili otkrivanje zločina.
- Uhićenje ili progon prekršitelja.
- Procjena ili naplata poreza ili pristojbi.
- Po nalogu suda ili na temelju nekog od pozitivnih propisa Republike Hrvatske.

## Edukacija i podizanje svijesti zaposlenika o zaštiti osobnih podataka

Svi zaposlenici Društva koji imaju pristup osobnim podacima imati će svoje odgovornosti, prema ovoj politici.

Društvo će pružiti obuku za zaštitu podataka i proceduralne smjernice za zaposlenike putem internih akata.

Obuka i osvješćivanje sastojati će se, barem, od sljedećih elemenata:

- Načela zaštite podataka navedena u ovom dokumentu.
- Svaka obveza zaposlenika da koristi osobne podatke kojima ima pristup u okviru djelokruga svog radnog mjesta i/ili dopusti korištenje osobnih podataka samo ovlaštenim osobama i za ovlaštene svrhe.
- Potreba i pravilna upotreba oblika i postupaka usvojenih za provedbu ove politike.
- Točna upotreba zaporki, oznaka sigurnosti i drugih pristupnih mehanizama.
- Važnost ograničavanja pristupa osobnim podacima, poput korištenja čuvara zaslona zaštićenih lozinkom i prijave kad sustavima ne pristupa ovlaštena osoba.
- Sigurno pohranjivanje datoteka, ispisa i elektroničkih medija za pohranu.
- Potreba za dobivanjem odgovarajućeg odobrenja i korištenje odgovarajućih zaštitnih mjera za sve prijenose osobnih podataka izvan mreže i prostorija Društva.
- Pravilno uništavanje papira korištenjem rezača papira ili na drugi način potpunim uništenjem papira.
- Svaki poseban rizik povezan s određenim aktivnostima ili dužnostima odjela.

## Prijenos podataka

Društvo može prenijeti osobne podatke primateljima interne ili treće strane koji se nalaze u drugoj zemlji ukoliko ta država ima odgovarajuću razinu pravne zaštite za prava i slobode Ispitanika.

Tamo gdje se trebaju izvršiti transferi zemljama koje nemaju odgovarajuću razinu pravne zaštite (tj. Trećih zemalja), one se moraju izvršiti u skladu s odobrenim metodama prijenosa, a u skladu sa Uredbom.

Društvo može prenositi samo osobne podatke u kojima se primjenjuje jedan od dolje navedenih scenarija prijenosa:

- Ispitanik je dao suglasnost za predloženi prijenos.
- Prijenos je neophodan za izvedbu ugovornih obveza
- Prijenos je neophodan za provedbu predugovornih mjera koje se poduzimaju kao odgovor na zahtjev Ispitanika.
- Prijenos je neophodan za zaključivanje ili izvršenje ugovora sklopljenog s trećom stranom u interesu Ispitanika.
- Prijenos je zakonski obavezan na temelju važnih javnih interesa.
- Prijenos je neophodan za osnivanje, vršenje ili obranu pravnih zahtjeva.
- Prijenos je neophodan kako bi se zaštitili vitalni interesi Ispitanika

- Prijenos je neophodan za administrativne potrebe kupaca ili zaposlenika (t. 48 Uredbe).

## Prijenos na treće strane

Osobne podatke Društvo u pravilu ne prosljeđuje nepovezanim trećim stranama. Društvo će prenijeti osobne podatke na treće strane samo ako je zajamčeno da će informacije biti pravovremeno obrađene i prikladno zaštićene od primatelja, slijedom čega je prijenos moguć samo u mjeri u kojoj je to potrebno radi izvršavanja ugovora, uključujući i naplatu potraživanja ili odgovora na zahtjev Ispitanika ili zadovoljavanja pravnih ili zakonskih obveza Društva (primjerice poštanske i kurirske službe, naši ugovorni partneri čije usluge Društvo koristi – odvjetnički uredi, agencije za naplatu potraživanja, nadležna tijela RH).

Tamo gdje se obavlja obrada *treće strane*, Društvo će najprije utvrditi smatra li se, prema mjerodavnom zakonu, *treća strana* voditeljem obrade ili pak izvršiteljem obrade osobnih podataka koji se prenose.

Ako se *treća strana* smatra voditeljem obrade, Društvo će u suradnji s trećom stranom sklopiti odgovarajući ugovor kako bi se pojasnile odgovornosti svake strane u odnosu na prenesene osobne podatke.

Ako se *treća strana* smatra izvršiteljem obrade, Društvo će u suradnji s trećom stranom sklopiti odgovarajući ugovor o obradi podataka.

Ugovor mora zahtijevati od izvršitelja obrade podataka zaštitu osobnih podataka od daljnjeg objavljivanja i samo obradu osobnih podataka u skladu s uputama Društva.

Osim toga, sporazum će zahtijevati od izvršitelja obrade da provode odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere za zaštitu osobnih podataka, kao i postupke za obavješćavanje o povredama sigurnosti osobnih podataka.

Kada Društvo vrši usluge eksternalizacije trećoj strani (uključujući usluge „cloud computinga“), utvrdit će hoće li treća strana obraditi osobne podatke u njihovo ime i hoće li eksternaliziranje značiti prijenos bilo kojeg osobnog podatka u treće zemlje. U oba će slučaja osigurati da se uključe odgovarajuće odredbe u ugovoru o eksternalizaciji za takve transakcije i transfere u područja trećih zemalja.

Društvo će redovito provoditi reviziju *obrade osobnih podataka* koje obavljaju *treće strane*, osobito u pogledu tehničkih i organizacijskih mjera koje imaju.

## Pravo na prenosivost osobnih podataka

Ispitanik ima pravo na dobivanje osobnih podataka o njemu, koje je on dostavio Društvu, u strukturiranom obliku koji se može računalno čitati te ima pravo na prijenos takvih podataka drugom voditelju obrade bez ometanja Društva, u slučajevima kad:

- obrada se temelji na privoli Ispitanika ili ugovornoj obvezi
- obrada se vrši automatiziranim putem

Društvo će prenijeti osobne podatke izravno drugom voditelju obrade, gdje je to tehnički izvedivo, a na zahtjev Ispitanika i /ili sukladno zakonskim obvezama.

Utvrđivanje metode prijenosa će se izvršiti direktno s drugim voditeljem obrade.

## Rukovanje pritužbama

Ispitanici bi prigovor u vezi s obradom njihovih osobnih podataka trebali pisanim putem uputiti Društvu, putem e-mail adrese ili poštom na adresu Društva.

Istraga o pritužbi provest će se u mjeri koja je prikladna temeljem opsega konkretnog slučaja. Društvo će u razumnom roku, a najkasnije u roku od 30 dana, obavijestiti Ispitanika koji je podnio pritužbu o napretku i ishodu *Istrage o pritužbi*.

Ukoliko se problem ne može riješiti putem konzultacija između Ispitanika i Društva, Ispitanik može, po vlastitom izboru, zatražiti naknadu putem posredovanja, obvezujuće arbitraže, parnice ili putem pritužbe nadležnom tijelu za zaštitu podataka.

## Izvještavanje o povredi zaštite osobnih podataka

Svaki zaposlenik ili Ispitanik koji sumnja da je došlo do kršenja zaštite osobnih podataka zbog krađe ili izloženosti osobnih podataka, mora odmah prijaviti incident s opisom događaja. Obavijest o incidentu može poslati i putem elektroničke pošte, poštom ili telefonskim pozivom.

Društvo će detaljno istražiti sve prijavljene incidente kako bi potvrdilo je li došlo do kršenja osobnih podataka. Ukoliko bude potvrđena povreda zaštite osobnih podataka, Društvo će slijediti odgovarajući, prethodno definiran i od strane Uprave odobren, autorizirani postupak na temelju kritičnosti i količine uključenih osobnih podataka. Ovaj postupak definiran je Poslovníkom zaštite osobnih podataka Društva.

Za teške povrede osobnih podataka, Uprava tvrtke pokrenut će tim i predsjedat će timom za hitne slučajeve koji će koordinirati i upravljati reakcijom na incident.

## ZAVRŠNE ODREDBE

### Odgovornost

Svi sudionici poslovnih procesa Društva dužni su se pridržavati odredbi navedenih u ovoj proceduri u dijelu koji se na njih odnosi i na način koji je propisan i detaljno uređen ovim dokumentom i Poslovníkom zaštite osobnih podataka. Društvo poduzima tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite podataka u skladu s ovom politikom.

### Valjanost

Ova politika stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se od 17.05.2018. Ovaj dokument i vezani dokumenti mogu se povremeno mijenjati u skladu sa zakonodavstvom i poslovnim procesima Društva, a svaka promjena bit će objavljena na službenim web stranicama Društva.