

Izjava o zaštiti osobnih podataka za A1 Hrvatska d.o.o.

1. Općenite informacije

Ova Izjava o zaštiti osobnih podataka za A1 Hrvatska d.o.o. (dalje: Izjava) odnosi se na elektroničke komunikacijske usluge koje pruža A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb (dalje: A1). U slučaju nesklada, ova Izjava će imati prednost pred drugim odredbama koje se odnose na obradu osobnih podataka, a koje se nalaze u Općim uvjetima poslovanja A1.

Korištenjem proizvodima i uslugama A1 iz područja elektroničkih komunikacija povjeravate nam svoje osobne podatke. Ova Izjava opisuje koje osobne podatke prikupljamo, na koji ih način obrađujemo te u koje ih svrhe upotrebljavamo, kao i Vaša prava koja se odnose na te podatke. Na neke usluge A1 koje imaju zasebna pravila o privatnosti definirana u sklopu same usluge kao npr. Smartica, ova se Izjava ne primjenjuje.

Za obradu podataka odgovoran je:

A1 Hrvatska d.o.o.

Vrtni put 1

10000 Zagreb

Tel. (+385) 1 4691 091

Službenik za zaštitu podataka dostupan je putem:

- Obrazac za kontakt na [web stranici](#)
- Adresa e-pošte za kontakt: osobnipodaci@A1.hr

Za obradu Vaših osobnih podataka možemo angažirati pružatelje usluga iz zemalja koje su izvan EU-a. To ćemo učiniti samo ako za tu zemlju postoji odluka Europske komisije o primjerenosti ili ako smo s pružateljem usluga ugovorili primjerena jamstva ili pridržavanje obvezujućih propisa o zaštiti osobnih podataka.

2. Vrste osobnih podataka

Upotrebljavamo sljedeće osobne podatke:

- a) Vaše temeljne osobne podatke: ime i prezime, adresa, osobni identifikacijski broj (OIB), datum rođenja, spol, broj mobitela i podaci za kontakt (adresa e-pošte, broj telefona), informacije o vrsti ugovornog odnosa i sadržaju te o Vašem bonitetu;
- b) Ostale osobne podatke koje nam Vi ili treće osobe stavljate na raspolaganje prilikom sklapanja ugovora ili tijekom trajanja ugovornog odnosa, kao što su podaci iz identifikacijskih dokumenata (uključujući i preslike istih), bankovni račun, ovlasti potpisivanja ili zastupanja; pod to ne potpadaju podaci koji su posebno osjetljivi s aspekta zaštite osobnih podataka, posebice podaci o rasnoj ili etničkoj pripadnosti, političkim ili vjerskim uvjerenjima ili svjetonazoru, genetički podaci ili podaci o zdravstvenom stanju;
- c) Vaše agregirane prometne podatke, ne uključujući sadržaj komunikacije kao ni identifikaciju osobe s kojom je komunikacija ostvarena: npr. broj minuta razgovora, broj SMS poruka, broj internacionalnih poziva, trajanje poziva, količina podatkovnog prometa;
- d) Podatke o korištenju proizvoda i usluga A1 i njihovim sadržajima npr. vrijeme aktiviranja i deaktiviranja, način korištenja u izbornicima, vrijeme promjene TV kanala, naziv TV kanala na koji je prebačen program i prosječno trajanje zadržavanja na pojedinom TV kanalu;
- e) Mjerne podatke prikupljene s Vaše terminalne opreme npr. s Vašeg mobilnog uređaja ili routera, jačina prijenosa između modema i Vašeg krajnjeg uređaja, preklapanja s drugim WLAN signalima, korištene frekvencije i optički kablovi, mjerenje i identifikacija krajnjeg uređaja povezanog s Vašim WLAN-om, broj krajnjih uređaja spojenih na WLAN, jačina mreže, trajanje povezivanja pojedinih krajnjih uređaja;
- f) Podatke o Vašem telekomunikacijskom prometu, uključujući podatke koje obrađujemo radi prosljeđivanja poruke u neku elektroničku komunikacijsku mrežu ili obračuna prema važećem Zakonu o elektroničkim komunikacijama, podatke o lokaciji, Vaše ispise poziva, kao i ostale prometne podatke prema važećem Zakonu o elektroničkim komunikacijama;
- g) Podatke o Vašim navikama korištenja elektroničkim komunikacijama općenito, npr. korištenje usluga trećih strana putem naše mreže;
- h) Podatke koje prikupljamo putem tzv. kolačića, postavljenih u Vaš internet preglednik kao primjerice IP adresa sa koje se pristupa internet stranici, vrijeme pristupanja i slično. Sve informacije o kolačićima dobit ćete pri prvom posjetu internet stranici na temelju kojih možete dati ili uskratiti privolu za upotrebu kolačića. Bitno je naglasiti da se postavke kolačića uvijek mogu podesiti u internet pregledniku i da će A1 koristiti podatke dobivene putem kolačića samo na temelju Vaše privole;
- i) Podatke o potencijalnim korisnicima, kao što su kontakt podaci (ime i prezime, adresa, mail adresa i/ili kontakt broj), uključujući i iskazane interese potencijalnih korisnika za određenim A1 proizvodima i uslugama

- j) Podatke koje prikupimo sustavom videonadzora naših prodajnih mjesta koji su postavljeni radi sigurnosti i zaštite osoba i imovine.

3. Razdoblje čuvanja

Vaše osobne podatke pohranjujemo na razdoblje određeno pojedinačnim pravnim propisima (pr. Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o računovodstvu...), odnosno u slučajevima kada razdoblje pohrane nije propisano, osobne podatke čuvamo onoliko dugo koliko je to potrebno u svrhe u koje se obrađuju.

Molimo da uzmete u obzir da vaše podatke možemo čuvati dulje od inicijalno utvrđenih rokova pohrane:

- Ako su potrebni za obračun troškova elektroničkih komunikacijskih usluga te troškova međupovezivanja (tada ih možemo ih obrađivati samo do zastare tražbina u skladu s općim propisima kojima se uređuju obvezno-pravni odnosi);
- U slučaju da je pokrenut postupak prisilne naplate neplaćenih potraživanja;
- Ako je uložena prigovor na uslugu ili proizvod u roku, sve do konačnog dovršetka postupaka po prigovoru u skladu s važećim propisima (npr. Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o zaštiti potrošača i dr.);
- Ili općenito ako su potrebni za ispunjenje neke regulatorne obveze, istrage kaznenog djela, provođenja postupka pred nadležnim tijelom javne vlasti kada ih možemo čuvati do pravomoćnog okončanja

4. Način i svrhe obrade osobnih podataka

Kod obrade Vaših osobnih podataka dijelom primjenjujemo i automatizirane procese za obradu, npr. kako bismo stalno unaprjeđivali svoje proizvode i usluge, kako bi kontakt s Vama bio individualniji te kako bismo svoju ponudu i proizvode što više prilagodili Vašim korisničkim navikama ili pak za ocjenu boniteta. Takve procese možemo nazvati profiliranjem te se kao takvi spominju u daljnjem tekstu.

Također, možemo raditi obradu i analizu velike količine podataka o našim korisnicima tako se obrađuju u agregiranom i anonimiziranom obliku te ih nije moguće povezati s konkretnom fizičkom osobom (npr. broj mobilnih korisnika koji se spajaju na pojedinu baznu stanicu za potrebe optimizacije kapaciteta, radi izrade anonimnih analiza struja kretanja mase ljudi itd).

Sve vrste Vaših osobnih podataka (osim podataka pod stavkom 2. točkom g.) A1 obrađuje u sljedeće svrhe:

a) Realizacija ugovora

Osobne podatke obrađujemo u svrhu pružanja i obračuna elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu s važećim Zakonom o elektroničkim komunikacijama (snimke Vaših razgovora sa službom za korisnike ili druga Vaša komunikacija s nama koja nam omogućava rješavanje Vaših prigovora i unapređenje kvalitete pružanja usluga). Upotrebljavamo ih i za realizaciju ugovora te uvrštenje u javni telefonski imenik, ako ste dali privolu za navedeno. Vaše osobne podatke obrađujemo kod Vaših upita u skladu s važećim propisima (npr. Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o zaštiti potrošača, Opća uredba o zaštiti podataka, Zakon o provedbi Opće uredbе o zaštiti podataka itd.), kao i radi obavještanja koja smo dužni vršiti prema važećim propisima (npr. radi slanja obavijesti o povećanoj potrošnji usluga, slanja podsjetnika za plaćanje usluga, obavijesti da se nalazite u roamingu i slično). U svrhu realizacije ugovora možemo Vam se obratiti putem podataka za kontakt koje ste nam dali ili putem samog sučelja usluge.

b) Otkrivanje zloupotreba i prepoznavanje grešaka

Vaše osobne podatke obrađujemo i interno, radi prepoznavanja i otklanjanja kvarova u našoj mreži ili kod naših usluga, radi razotkrivanja prijevara i zlouporaba. Isto tako, Vaše osobne podatke upotrebljavamo i kod planiranja i optimiziranja mreže. U svrhu otkrivanja zlouporaba i prepoznavanja grešaka možemo Vam se obratiti putem podataka za kontakt koje ste nam dali ili putem samog sučelja usluge.

c) Provjera boniteta unutar A1 i naplata potraživanja

Prije zaključenja ugovora i tijekom postojećeg ugovornog odnosa s Vama mi kao trgovačko društvo imamo opravdan interes saznati više o bonitetu svojih (budućih) korisnika. Ako smo Vaše osobne podatke pohranili već prilikom ranijega ugovornog odnosa s Vama (a još uvijek ih čuvamo u skladu s važećim propisima i ovom Izjavom), možemo ih upotrebljavati za ocjenu boniteta u slučaju da želite zaključiti novi ugovor s nama.

U tom slučaju riječ je o profiliranju u smislu ove Izjave. Ako je Vaš bonitet nizak ili ne možemo dobiti podatke o Vašem bonitetu, možemo odbiti sklapanje ugovora ili zatražiti dodatna sredstva osiguranja ili Vam ponuditi korištenje nekom od unaprijed plaćenih usluga. Ako imate prigovor u vezi s procjenom boniteta, možete je osporiti u bilo kojem trenutku i iznijeti svoje gledište. Za navedeno možete iskoristiti podatke za kontakt koji se nalaze u članku 1. točka a. ove Izjave.

Ako ne ispunite svoje ugovorne obveze, kako bismo se zaštitili kao vjerovnik, možemo proslijediti odgovarajuće osobne podatke i koristiti se uslugama fizičkih i pravnih osoba za naplatu potraživanja (npr. odvjetnički uredi, agencije za naplatu potraživanja i slično). Prije nego što poduzmemo takvu mjeru, o tome

ćemo Vas posebno obavijestiti putem podataka za kontakt koje ste nam dali ili putem samog sučelja usluge, kako bismo Vam dali priliku za očitovanje.

Vaše temeljne osobne podatke, podatke o prometu i potrošnji, agregirane prometne podatke te ispis poziva možemo proslijediti vanjskim dobavljačima koji nam pružaju uslugu ispisa računa.

Više informacija o fizičkim ili pravnim osobama za naplatu potraživanja, odnosno pružateljima usluge ispisa računa s kojima surađujemo možete naći na stranici: www.A1.hr/zastitaosobnihpodataka

d) Osnovno profiliranje

A1 obrađuje osobne podatke iz članka 2. točka od a. do e ove Izjave u okviru opravdanog (legitimnog) interesa kako bi dobio pregled naših proizvoda i usluga za koje biste mogli biti zainteresirani te kako bismo Vam dodijelili internu korisničku kategoriju. Temeljem toga, kao našem korisniku, možemo Vam ponuditi odgovarajuće usluge i proizvode prilagođene Vašim korisničkim navikama, a koje Vam mogu donijeti dodatne pogodnosti, odnosno predvidjeti Vaše potrebe te pravovremeno na njih reagirati.

Na primjer:

- ukoliko primijetimo da se često nalazite o roamingu, možemo Vam ponuditi tarifu koja će biti bolje prilagođena korištenju naših usluga u inozemstvu;
- ukoliko primijetimo da češće gledate naše filmske TV kanale, možemo Vam ponuditi poseban paket koji sadrži slične sadržaje;
- Ukoliko primijetimo da koristite više podatkovnog prometa nego što je u Vašoj trenutnoj tarifi, možemo Vam ponuditi tarifu ili opciju s više podatkovnog prometa U tom ćemo smislu obrađivati npr. podatke o načinu korištenja našim proizvodima i uslugama, preferiranom načinu i kanalu komunikacije te Vaše demografske podatke (dob, spol...).

e) Kontaktiranje

Za vrijeme ugovornog odnosa, kao i po prestanku našeg ugovornog odnosa, tijekom razdoblja od 2 godine, stupamo s Vama u kontakt preko sljedećih komunikacijskih kanala:

- Poziv
- SMS
- Elektronička pošta (e-mail)
- Društvene mreže
- Putem sučelja usluge (TV, mobilne aplikacije....)
- Pismeno (poštom)

- Digitalne komunikacijske platforme (primjerice WhatsApp, Viber, Google i sl.)

U slučaju korištenja mobilnom unaprijed plaćenom (prepaid) uslugom, A1 Vam se može na temelju opravdanog interesa marketinški obratiti radi nuđenja vlastitih proizvoda i usluga u slučaju da se tome niste usprotivili.

f) Provjera boniteta izvan A1 u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama (dalje: ZEK)

Nakon zaprimanja Vašeg zahtjeva za sklapanje pretplatničkog ugovora imamo pravo nužne podatke o Vama kao podnositelju zahtjeva proslijediti izvršitelju obrade podataka u svrhu ocjene platežne sposobnosti ili izvršitelju obrade omogućiti pristup nužnim podacima o Vama.

Nužnim podacima iz prethodne rečenice smatraju se ime i prezime ili naziv podnositelja zahtjeva, osobni identifikacijski broj, učestalost neplaćanja duljeg od 60 dana i podaci o pokrenutom postupku prisilne naplate zbog nepodmirenih dugovanja za elektroničke komunikacijske usluge.

Izvršitelj obrade iz ove točke obavlja prethodnu procjenu Vaše platežne sposobnosti isključivo u svrhu rješavanja zahtjeva za sklapanje pretplatničkog ugovora te se procjena platežne sposobnosti podnositelja zahtjeva ne može obavljati u druge svrhe. Procjena platežne sposobnosti obavlja se tako da izvršitelj obrade, na temelju obrade nužnih podataka, dostavlja nama kao operatoru javnih komunikacijskih usluga, kojem je podnesen zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora, prethodnu procjenu Vaše platežne sposobnosti.

Ako na temelju ocjene Vaše platežne sposobnosti odbijemo zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora, moramo Vam ponuditi drugu odgovarajuću uslugu ili zatražiti odgovarajuće sredstvo osiguranja plaćanja.

g) Bolje profiliranje

Na temelju Vaše privole obrađujemo sve osobne podatke iz članka 2. ove Izjave, kako bismo Vam praćenjem Vaših navika korištenja uslugom pružili u potpunosti individualiziranu ponudu te podršku u svakodnevnom korištenju uslugama specifičnu za Vaše potrebe. To ne znači da ćemo pratiti sadržaj komunikacije i identifikaciju Vaših kontakata.

Na primjer:

- praćenjem sadržaja naših usluga i usluga trećih strana kojima se koristite možemo Vam ponuditi slične sadržaje koji bi Vas mogli zanimati (primjera

radi, ako primijetimo da češće koristite sportske sadržaje na Internetu, možemo Vam ponuditi Sportski paket iz naše tv ponude).

- praćenjem Vaše lokacije možemo Vam pomoći s otklanjanjem problema koji su specifični za tu lokaciju.
- Ukoliko primijetimo da ste u blizini našeg prodajnog mjesta, možemo Vas obavijestiti o trenutnim pogodnostima na tom prodajnom mjestu.

5. Prosljeđivanje osobnih podataka

Vaše osobne podatke iz članka 2. ove Izjave (na temelju našeg legitimnog interesa i Vaših privola u skladu s ovom Izjavom) možemo prosljeđiti društvima Vodafone Global Enterprise Limited (Engleska) i Telekom Austria AG te njegovim društvima kćerima čiji se popis nalazi na poveznici www.A1.hr, u svrhu pružanja usluga koje ste ugovorili s nama.

Vaše osobne podatke iz članka 2. ove Izjave možemo prosljeđivati drugom društvima u svrhu izvršenja naših obveza prema Vama ili naših zakonskih obveza (npr. operatorima javnih komunikacijskih usluga, pravnim ili fizičkim osobama koje obavljaju djelatnost davanja obavijesti (informacija) i djelatnosti izdavanja javnih imenika, operatorima usluga s posebnom tarifom u svrhu ispunjenja zakonskih obveza, itd).

Navedena društva smiju upotrebljavati te podatke isključivo na način predviđen ovom Izjavom. Npr. ako obrađujemo Vaše osobne podatke na temelju privola, povlačenje privole bit će primijenjeno i na navedena društva.

6. Upravljanje privolama

- a) Privolu za kontaktiranje ili za bolje profiliranje koju ste dali možete opozvati u bilo kojem trenutku. Isto tako, možete u bilo kojem trenutku prigovoriti našoj obradi Vaših osobnih podataka u svrhu osnovnog profiliranja ili kontaktiranja u slučaju korištenja mobilnom unaprijed plaćenom (prepaid) uslugom. Promjenu privole možete izvršiti na način utvrđen člankom 7. ove Izjave, putem web sučelja Vaše usluge (npr. Moj.A1), pozivom službi za korisnike ili dolaskom na prodajno mjesto.
- b) Ako opozovete dane privole ili prigovorite našoj obradi Vaših osobnih podataka u svrhu osnovnog profiliranja u skladu s člankom 7. ove Izjave, Vaše podatke više nećemo upotrebljavati u navedene svrhe, no to može rezultirati nemogućnošću korištenja nekim dodatnim pogodnostima koje su vezane za njih.

- c) Ako ponovno želite dati svoju privolu, to možete učiniti na način opisan pod točkom a) ovog članka.
- d) Obrada podataka pod člankom 2. točkama od a. do f. ove Izjave nužna je za zaključenje ugovora s nama ili ispunjenje zaključenog ugovora. Ako nam ne dostavite te podatke, nećemo biti u mogućnosti ispuniti svoje ugovorne obveze prema Vama niti ćemo moći s Vama zaključiti ugovor.
- e) Privola koju ste nam dali ili opoziv privole uvijek vrijedi za sve proizvode i usluge koje ste ugovorili. Molimo da ostale korisnike koji se koriste Vašim priključkom ili našim uslugama (npr. zaposlenici ili članovi kućanstva) obavijestite o obradi i prosljeđivanju osobnih podataka u opsegu suglasnosti koju ste nam dali i zatražite i njihovu izričitu suglasnost. Na naš zahtjev dužni ste nam predložiti takvu pismenu suglasnost ostalih korisnika.
- f) Molimo da vodite računa o tome da smo prema odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama obvezni sudjelovati u telekomunikacijskom nadzoru i dati informacije i Vaše osobne podatke u skladu sa zakonskim odredbama.

7. Prava korisnika

- a) **Pravo na ispravak.** Ako obrađujemo Vaše osobne podatke koji su nepotpuni ili netočni, u bilo kojem trenutku od nas možete zatražiti da ih ispravimo ili dopunimo.
- b) **Pravo na brisanje.** Od nas možete zatražiti brisanje svojih osobnih podataka ako smo ih obrađivali protupravno ili ta obrada predstavlja nerazmjerno zadiranje u Vaše zaštićene interese. Molimo da uzmete u obzir da postoje razlozi koji onemogućuju trenutno brisanje, primjerice kod zakonski propisanih obveza arhiviranja.
- c) **Pravo na pristup.** Od nas možete dobiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup tim podacima i sljedeće informacije: informacije o svrsi obrade, kategorijama osobnih podataka o kojima je riječ, primateljima ili kategorijama primatelja kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, o predviđenom razdoblju u kojemu će osobni podaci biti pohranjeni ili o kriterijima korištenima za utvrđivanje tog razdoblja, postojanju Vaših prava koja su navedena o ovoj točki Izjave, postojanju automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila te o informacijama o logici obrade, važnosti i predviđenim posljedicama obrade, zaštitnim mjerama ako se osobni podaci prenose u treće zemlje ili međunarodne organizacije.

- d) **Pravo na ograničenje obrade.** Od nas možete zatražiti ograničenje obrade svojih podataka:
- ako osporite točnost podataka tijekom perioda koji nam omogućava provjeru točnosti tih podataka
 - ako je obrada podataka bila protupravna, ali odbijate brisanje i umjesto toga tražite ograničenje korištenja podacima
 - ako nam podaci više nisu potrebni za predviđene svrhe, ali su Vam još potrebni radi ostvarenja pravnih zahtjeva ili
 - ako ste podnijeli prigovor zbog distribucije tih podataka
- e) **Pravo na mogućnost prijenosa podataka.** Od nas možete zatražiti da Vam podatke koje ste nam povjerili radi arhiviranja dostavimo u strukturiranom obliku, u uobičajenom strojno čitljivom formatu.
- ako te podatke obrađujemo na temelju suglasnosti koju ste nam dali i koju možete opozvati ili radi ispunjenja ugovora i
 - ako se obrada vrši s pomoću automatiziranih procesa.
- f) **Pravo na prigovor.** Ako Vaše podatke distribuiramo radi izvršenja zadaća od javnog interesa ili zadaća javnih tijela ili se prilikom njihove obrade pozivamo na naše legitimne interese, možete podnijeti prigovor protiv takve obrade podataka ako postoji interes zaštite Vaših podataka. Na osnovno profiliranje iz članka 4. točke d. možete uputi prigovor u svakom trenutku bez navođenja razloga.
- g) **Pravo na žalbu.** Ako ste mišljenja da smo prilikom obrade Vaših podataka prekršili hrvatske ili europske propise o zaštiti podataka, molimo da nam se obratite kako bismo razjasnili eventualna pitanja. Svakako imate pravo uložiti pritužbu hrvatskoj Agenciji za zaštitu podataka, odnosno u slučaju promjene važećih propisa drugom tijelu koje će preuzeti njenu nadležnost, kao i nadzornom tijelu unutar EU-a.
- h) **Ostvarivanje prava.** Ako želite ostvariti neko od navedenih prava, obratite nam se koristeći se našim podacima za kontakt iz članka 1. ove Izjave.
- i) **Potvrda identiteta.** U slučaju dvojbe možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere Vašeg identiteta. To služi zaštiti Vaših prava i privatne sfere.
- j) **Zloupotreba prava.** Ako biste se nekim od navedenih prava koristili prečesto i s očitom namjerom zlouporabe, možemo naplatiti administrativnu pristojbu ili odbiti obraditi Vaš zahtjev.

8. Izmjene ove izjave

A1 može izmijeniti ovu Izjavu, a o čemu ćete biti pravovremeno obaviješteni, a što uključuje između ostalog i putem objave na A1 internetskim stranicama.