

A1 OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA CHATBOT

1. IDENTITET I KONTAKTNI PODACI VODITELJA OBRADJE

A1 HRVATSKA D.O.O., VRTNI PUT 1, ZAGREB	
Kontakt službenika za zaštitu podataka	osobnipodaci@a1.hr

2. SVRHA I PRAVNI TEMELJI OBRADJE OSOBNIH PODATAKA:

Kada komunicirate s našim Chatbotom putem WhatsAppa, Facebook Messengera, Moj A1 aplikacije ili live chata na www.a1.hr, obrađujemo vaše osobne podatke kako bismo:

- odgovorili na vaše upite i pružili korisničku podršku;
- razumjeli što vas zanima i pronašli tražene informacije;
- potvrdili vaš identitet kada je to potrebno za pristup podacima o vašem korisničkom računu ili za izvršavanje određenih zahtjeva;
- pružili informacije o vašim uslugama, računima, potrošnji i eventualnim dugovanjima;
- omogućili izvršavanje određenih zahtjeva vezanih uz vaše usluge;
- po potrebi vas povezali s agentom korisničke službe;
- pratili kvalitetu korisničke podrške i poboljšavali rad Chatbota.

Za odgovaranje na upite Chatbot koristi tehnologije umjetne inteligencije koje analiziraju sadržaj vašeg upita i pomažu u pronalaženju najrelevantnijeg odgovora.

Osobni podaci obrađuju se na temelju sljedećih pravnih osnova:

- izvršavanja ugovora ili poduzimanja radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora, sukladno članku 6. stavku 1. točki (b) GDPR-a, kada je obrada nužna radi pružanja korisničke podrške, autentifikacije korisnika, pristupa korisničkom računu te izvršavanja zahtjeva povezanih s ugovorenim uslugama;
- poštovanja zakonskih obveza voditelja obrade, sukladno članku 6. stavku 1. točki (c) GDPR-a, kada je obrada potrebna radi vođenja propisanih evidencija, rješavanja prigovora ili ispunjavanja drugih regulatornih obveza;
- legitimnog interesa voditelja obrade, sukladno članku 6. stavku 1. točki (f) GDPR-a, za osiguravanje dostupne i učinkovite korisničke podrške, zaštitu mrežnih i informacijskih sustava, sprječavanje zlouporaba, vođenje evidencije komunikacije, praćenje kvalitete usluge, analizu korištenja, razvoj i poboljšanje Chatbot sustava te nadzor i evaluaciju rada sustava umjetne inteligencije radi osiguravanja njihove pouzdanosti, sigurnosti i točnosti.

3. KATEGORIJE I VRSTE OSOBNIH PODATAKA KOJE OBRADJUJEMO

Ovisno o vrsti upita i funkcionalnosti koja se koristi putem Chatbota, A1 može obrađivati sljedeće kategorije osobnih podataka:

- Identifikacijski i kontaktne podaci koji omogućuju identifikaciju korisnika i pružanje zatražene usluge, kao što su ime i prezime, broj telefona, korisnički broj, korisničko ime, adresa elektroničke pošte te drugi podaci potrebni za provjeru identiteta korisnika.

- Podaci o korisničkom odnosu i uslugama povezani s ugovorenim proizvodima i uslugama, uključujući podatke o korisničkom računu, ugovorenim tarifama i uslugama, potrošnji, računima, plaćanjima, dugovanjima te drugim podacima koji su potrebni za obradu korisničkog zahtjeva.
- Podaci o komunikaciji i korištenju Chatbota sadržani u komunikaciji s Chatbotom, uključujući sadržaj upita, poruke, odgovore, informacije koje korisnik dostavi tijekom razgovora, podatke o poduzetim radnjama i izvršenim zahtjevima te evidenciju komunikacije.
- Tehnički i analitički podaci vezani uz korištenje Chatbota i komunikacijskog kanala, kao što su datum i vrijeme komunikacije, korišteni kanal komunikacije, identifikatori sesije, IP adresa, podaci o uređaju i pregledniku (kada su dostupni) te podaci potrebni za osiguravanje sigurnosti sustava, sprječavanje zlouporaba, analizu korištenja i unaprjeđenje kvalitete usluge.

Molimo vas da tijekom komunikacije putem Chatbota ne dijelite posebne kategorije osobnih podataka (primjerice podatke o zdravlju, političkim stavovima, vjerskim uvjerenjima ili druge osjetljive podatke), osim ako je njihova obrada iznimno nužna za rješavanje vašeg zahtjeva.

4. IZVORI PRIKUPLJANA OSOBNIH PODATAKA

Osobne podatke koji se obrađuju putem Chatbota A1 prikupljamo prvenstveno izravno od vas tijekom komunikacije putem WhatsAppa, Facebook Messengera, Moj A1 aplikacije i live chata na internetskoj stranici www.a1.hr.

Kada je to potrebno radi identifikacije korisnika, pružanja personalizirane podrške ili izvršavanja korisničkog zahtjeva, Chatbot može pristupiti i podacima koji se već nalaze u sustavima A1, a koji su prikupljeni u okviru sklapanja i izvršavanja ugovornog odnosa ili korištenja A1 usluga.

Osobni podaci mogu se prikupljati i automatski tijekom korištenja Chatbota, primjerice podaci o komunikacijskoj sesiji, korištenom kanalu komunikacije, vremenu komunikacije te drugi tehnički podaci potrebni za funkcioniranje, sigurnost i unaprjeđenje Chatbot usluge.

Ako se komunikacija odvija putem platformi trećih strana, poput WhatsAppa ili Facebook Messengera, određeni podaci mogu biti dostupni A1 putem tih platformi u skladu s postavkama korisničkog računa i pravilima privatnosti pojedine platforme.

5. KOLIKO DUGO ZADRŽAVAMO VAŠE PODATKE?

Osobni podaci koji se obrađuju putem Chatbota čuvaju se najdulje 6 mjeseci od završetka komunikacije.

Po isteku navedenog razdoblja podaci se brišu ili anonimiziraju, osim ako je njihovo daljnje čuvanje potrebno radi ispunjavanja zakonskih obveza ili ostvarivanja, zaštite odnosno obrane pravnih zahtjeva.

6. TKO IMA PRISTUP VAŠIM OSOBNIM PODACIMA?

Vašim osobnim podacima prikupljenima putem ChatBot sustava mogu pristupiti samo osobe i organizacije kojima su ti podaci potrebni radi ostvarivanja svrhe obrade, odnosno radi pružanja

korisničke podrške, obrade korisničkih upita, održavanja sustava, analize i unaprjeđenja kvalitete usluge te podrške poslovnim procesima Društva.

Vaši osobni podaci mogu biti dostupni:

- ovlaštenim zaposlenicima Društva koji su ovlašteni za rad s osobnim podacima i kojima su podaci potrebni za obavljanje njihovih radnih zadataka;
- društvima unutar A1 Telekom Austria Group-e, kada je to potrebno radi pružanja podrške u poslovnim procesima, upravljanja odnosima s korisnicima, pružanja usluga ili osiguravanja učinkovitog poslovanja, uz primjenu odgovarajućih mjera zaštite osobnih podataka;
- Našim pružateljima usluga, kao što su pružatelji IT usluga, pružatelji usluga razvoja i održavanja chatbot rješenja i sustava umjetne inteligencije, usluga ispisa računa, prodajni partneri, logistički partneri te naše pravni i drugi savjetnici;
- sudovima, državnim tijelima, regulatornim tijelima u povodu njihovih zahtjeva za otkrivanjem podataka ili u drugim slučajevima kada je osobne podatke potrebno otkriti sukladno zakonu, nalogu suda ili pravilima državnih i sličnih tijela;
- revizijama - otkrivanje osobnih podataka može biti potrebno u slučaju provođenja revizija poslovanja i sigurnosti i/ili istrage ili odgovora na pritužbu ili prijetnju sigurnosti.

7. PRIENOS OSOBNIH PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Osobni podaci prikupljeni putem ChatBot sustava mogu biti preneseni primateljima koji se nalaze u trećim zemljama izvan Europskog gospodarskog prostora (EGP) ili međunarodnim organizacijama, ako je takav prijenos potreban radi pružanja i funkcioniranja usluge.

U slučaju prijenosa osobnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, prijenos se provodi na temelju odluke Europske komisije o primjerenosti, ako je takva odluka donesena za predmetnu treću zemlju ili međunarodnu organizaciju. Ako odluka o primjerenosti ne postoji, prijenos se provodi uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera u skladu s člankom 46. GDPR-a, uključujući standardne ugovorne klauzule koje je donijela Europska komisija.

8. OBRADA OSOBNIH PODATAKA U KONTEKSTU SUSTAVA UMJETNE INTELIGENCIJE

U okviru pružanja usluge koristi se tehnologija umjetne inteligencije (AI) putem ChatBot sustava za automatiziranu glasovnu komunikaciju i obradu korisničkih upita. Prilikom obrade osobnih podataka primjenjujemo umjetnu inteligenciju u skladu s Uredbom (EU) o umjetnoj inteligenciji (AI Act), Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) te drugim primjenjivim propisima. Posebnu pozornost posvećujemo načelima transparentnosti, zakonitosti, poštenosti, sigurnosti i zaštite privatnosti. Korisnike jasno informiramo o korištenju AI sustava, svrsi njegove primjene te obradi njihovih osobnih podataka, a odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere osiguravaju zaštitu prava i sloboda ispitanika.

9. KOJA SU VAŠA PRAVA U VEZI S OBRADOM OSOBNIH PODATAKA?

Pravo na pristup

Možete zatražiti potvrdu obrađujemo li vaše osobne podatke. Ako ih obrađujemo, imate pravo dobiti informacije o tome koje podatke obrađujemo, u koju svrhu, koliko dugo ih čuvamo, s kim ih dijelimo te kopiju svojih osobnih podataka.

Pravo na ispravak

Ako su vaši osobni podaci netočni, nepotpuni ili zastarjeli, imate pravo zatražiti njihov ispravak ili dopunu.

Pravo na brisanje podataka ("pravo na zaborav")

Možete zatražiti brisanje svojih osobnih podataka kada za njihovu obradu više ne postoji pravna osnova ili ako je obrada nezakonita. U određenim slučajevima nećemo moći odmah izbrisati podatke, primjerice kada smo ih obvezni čuvati na temelju zakona.

Pravo na ograničenje obrade:

Možete zatražiti da privremeno ograničimo obradu vaših osobnih podataka u sljedećim slučajevima:

- ako osporavate točnost podataka, dok provjeravamo njihovu točnost,
- ako je obrada nezakonita, ali ne želite da se podaci izbrišu,
- ako nam podaci više nisu potrebni, ali su vama potrebni za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva,
- ako ste uložili prigovor na obradu, dok se ne utvrdi prevladavaju li naši legitimni razlozi.

Pravo prenosivosti podataka

Imate pravo zatražiti da vam dostavimo osobne podatke koje ste nam dali u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu ili, kada je to tehnički izvedivo, da ih prenesemo drugom voditelju obrade. Ovo pravo primjenjuje se kada se obrada temelji na vašoj privoli ili ugovoru.

Pravo na prigovor automatiziranom donošenju odluka i profiliranju:

Imate pravo usprotiviti se odlukama koje se temelje isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući profiliranje, ako takve odluke proizvode pravne učinke ili na sličan način značajno utječu na vas. Ako ne koristimo takve postupke, o tome ćemo vas jasno obavijestiti.

Pravo na prigovor obradi

Ako vaše osobne podatke obrađujemo na temelju legitimnog interesa, imate pravo u svakom trenutku uložiti prigovor na takvu obradu zbog razloga koji se odnose na vašu posebnu situaciju.

Pravo na povlačenje privole

Ako se obrada vaših osobnih podataka temelji na vašoj privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja je provedena prije njezina povlačenja.

Pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu:

Ako smatrate da obrada vaših osobnih podataka nije u skladu s GDPR-om ili drugim propisima o zaštiti osobnih podataka, možete nam se obratiti kako bismo pokušali riješiti problem. Također imate pravo podnijeti pritužbu nadležnom nadzornom tijelu za zaštitu osobnih podataka Agenciji za zaštitu osobnih podataka.



10. KAKO MOŽETE OSTVARITI SVOJA PRAVA?

Ako prema nama želite ostvariti bilo koje od gore navedenih prava molimo da nam pošaljete e-mail osobnipodaci@a1.hr.

Više informacija o načinu na koji brinemo o zaštiti osobnih podataka dostupno je i na našoj mrežnoj stranici: <https://www.a1.hr/zastita-osobnih-podataka>.

11. IZMJENA OVE OBAVIJESTI

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

Posljednji put izmijenjeno: srpanj 2026.