OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA

1. OPĆENITE INFORMACIJE

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

Korištenjem proizvoda i usluga A1 iz područja elektroničkih komunikacija i ostalih usluga koje pruža A1 povjeravate nam svoje osobne podatke. Ova Obavijest 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, ova se Obavijest ne primjenjuje.

Predani smo zaštiti osobnih podataka i poštivanju privatnosti svih ispitanika čije podatke obrađujemo. Osobne podatke obrađujemo odgovorno, zakonito i transparentno, u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka, uključujući Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR) i druge primjenjive zakone. Kontinuirano radimo na unapređenju naših internih politika, procedura i tehničkih rješenja kako bismo osigurali visoku razinu zaštite osobnih podataka tijekom cijelog razdoblja obrade.

Naša je obveza osigurati da se osobni podaci obrađuju isključivo u jasno određene i legitimne svrhe te da se ne koriste na način koji nije u skladu s očekivanjima ispitanika. Posebnu pažnju posvećujemo zaštiti prava i sloboda ispitanika te potičemo kulturu odgovornosti i povjerljivosti među zaposlenicima i suradnicima koji sudjeluju u obradi osobnih podataka.

2. IZVORI PRIKUPLJENIH PODATAKA

Osobne podatke možemo prikupiti na jedan od sljedećih načina:

- Izravno od vas (korisnika ili potencijalnih korisnika) kada ih dostavljate prilikom podnošenja zahtjeva ili iskazivanja interesa za pojedinu uslugu koju pružamo;
- Vašim korištenjem naših usluga ili proizvoda;
- Vašim kontaktom s našim prodajnim partnerima;
- Posjećivanjem naših internetskih stranica ili korištenjem naših aplikacija;
- Sudjelovanjem u anketama, natjecanjima i promocijama;
- Iz javnih izvora informacija (kao što su primjerice podaci iz javnog telefonskog imenika).

3. OSOBNI PODACI KOJE PRIKUPLJAMO I NJIHOVA SVRHA

SVRHA OBRADE	DETALJNIJE INFORMACIJE	KARAKTERISTIČNI OSOBNI PODACI	PRAVNA OSNOVA
Pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga	Obrada ovih podataka nužna je zbog pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu s važećim Zakonom o elektroničkim komunikacijama.	Osnovni podaci (pr. ime, prezime, spol, datum rođenja, adresa, kontakt podaci, informacije o vrsti ugovornog odnosa i sadržaju) Ostali osobni podaci koje nam dostavite prilikom sklapanja ugovora ili tijekom trajanja ugovornog odnosa (pr. podaci iz identifikacijskog dokumenta (uključujući preslike), podaci o bankovnom računu, ovlasti potpisivanja ili zastupanja. Agregirani prometni podaci (pr. broj minuta razgovora, broj SMS poruka, broj internacionalnih poziva, trajanje poziva, količina podatkovnog prometa, ne uključujući sadržaj komunikacije kao ni identifikaciju osobe s kojom je komunikacija ostvarena) Podaci o korištenju proizvoda i usluga A1 i njihovim sadržajima (pr. vrijeme aktiviranja i deaktiviranja, način korištenja u izbornicima, vrijeme promjene TV kanala, naziv TV kanala, prosječno zadržavanje na pojedinom kanalu) Mjerni podaci prikupljeni s terminalne opreme (pr. 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) Podaci o telekomunikacijskom prometu (pr. podaci koje obrađujemo radi prosljeđivanja poruke u neku elektroničku komunikacijsku mrežu ili obračuna prema važećem Zakonu o elektroničkim komunikacijama, podaci o lokaciji, ispis poziva, ostali prometni podaci)	Izvršenje ugovora Poštivanje pravnih obveza
Procjena platežne sposobnosti	Prije zaključenja ugovora, kao i tijekom korištenja naših usluga imamo opravdan interes saznati više o bonitetu (budućih) korisnika. Ako smo vaše osobne podatke pohranili već prilikom ranijeg ugovornog odnosa (a još uvijek ih čuvamo u skladu s	Osnovni podaci (pr. ime, prezime, spol, datum rođenja, adresa, kontakt podaci, informacije o vrsti ugovornog odnosa i sadržaju), podaci o povijesti plaćanja usluga (pr. eventualna postojeća dugovanja)	Legitimni interes zaštite poslovnih interesa Izvršenje ugovora

	važećim propisima i ovom Obavijesti), možemo ih upotrebljavati za ocjenu boniteta u slučaju da želite sklopiti novi ugovor s nama. 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.		
Komunikacija s korisničkom podrškom	Obrada je potrebna kako bi vam pružili korisničku podršku, odgovorili na vaša pitanja ili riješili zaprimljene pritužbe.	Ime i prezime, kontakt podaci, podaci o usluzi, korespondencija, podaci potrebni za identifikaciju, snimke razgovora	Pravna obveza Legitimni interes uvećanja zadovoljstva uslugom i unaprjeđenja iste
Sprečavanje prijevara i poboljšanje učinkovitosti	Obrađujemo vaše osobne podatke u svrhu otkrivanja i rješavanja kvarova u našoj mreži ili našim uslugama, za istragu i sprječavanje prijevara, za otkrivanje zlouporabe te za povećanje učinkovitosti i upotrebljivosti naših sustava i proizvoda.	Osnovni podaci (pr. ime, prezime, adresa, kontakt podaci, informacije o vrsti ugovornog odnosa i sadržaju) Podaci o korištenju proizvoda i usluga A1 i njihovim sadržajima (pr. vrijeme aktiviranja i deaktiviranja, način korištenja, trajanje sesije), podaci o uređaju i tehnički podaci (pr. IP adresa, identifikator uređaja, vrsta preglednika, operativni sustav), Autentifikacijski podaci (pr, povijest prijava, status višefaktorske autentifikacije), sigurnosni zapisi (pr. neuspjeli pokušaji prijave, upozorenja o sumnjivim aktivnostima, revizijski zapisi)	Legitimni interes osiguravanja sigurnosti i ažurnosti sustava
Marketinško kontaktiranje	Za vrijeme korištenja naših usluga, kao i po prestanku istih, možemo s vama stupiti u kontakt u svrhu promocije i informiranja o našim uslugama. Ako iskažete interes za naše usluge možemo vas kontaktirati kako bismo vam pružili više informacija o našim uslugama. Promotivan sadržaj koji se odnosi na proizvode i usluge trećih strana slat ćemo vam samo na temelju vaše privole.	Ime, prezime, adresa, broj telefona, adresa elektroničke pošte, kontakt podaci, podaci o usluzi (proizvodu)	Legitimni interes promicanja i informiranja o vlastitim uslugama Privola
Provođenje anketa, natjecanja i promocija	Osobne podatke koristimo kako bismo omogućili sudjelovanje u anketama, natjecanjima i promotivnim aktivnostima, komunicirali sa sudionicima, proveli odabir i obavijestili dobitnike te poboljšali buduće ankete i promocije.	Ime, prezime, kontakt podaci, podaci o usluzi (proizvodu)	Legitimni interes Privola

Analiza i profiliranje	Koristimo automatizirane metode obrade podataka za analizu i poboljšanje naših proizvoda i usluga, poboljšanje komunikacije i analizu ponašanja korisnika. Ove metode poznate su kao profiliranje i pomažu nam, posebno, da vam pružimo relevantne personalizirane ponude na temelju vaše prethodne upotrebe naših proizvoda. U slučajevima kada bismo za izradu vašeg profila željeli koristiti i vaše prometne podatke, to ćemo učiniti samo uz vašu prethodnu privolu.	Osnovni podaci (pr. ime, prezime, spol, datum rođenja, adresa, kontakt podaci, informacije o vrsti ugovornog odnosa i sadržaju) Agregirani prometni podaci (pr. broj minuta razgovora, broj SMS poruka, broj internacionalnih poziva, trajanje poziva, količina podatkovnog prometa, ne uključujući sadržaj komunikacije kao ni identifikaciju osobe s kojom je komunikacija ostvarena) Podaci o korištenju proizvoda i usluga A1 i njihovim sadržajima (pr. vrijeme aktiviranja i deaktiviranja, način korištenja u izbornicima, vrijeme promjene TV kanala, naziv TV kanala, prosječno zadržavanje na pojedinom kanalu)	Legitimni interes boljeg razumijevanja preferencija korisnika Privola
Videonadzor	U svrhu sigurnosti i zaštite osoba i imovine naša prodajna mjesta koriste sustav videonadzora.	Snimka videonadzora	Legitimni interes zaštite osoba i imovine
Evidentiranje uznemiravajućih poziva	U javnim komunikacijskim mrežama zabranjeno je svako lažno predstavljanje pozivatelja ili pošiljatelja kratkih tekstnih poruka i multimedijskih poruka. Ako nam pisanim podneskom prijavite da ste zaprimili uznemirujuće pozive ili poruke obvezni smo isto evidentirati te proslijediti nadležnoj policijskoj upravi na daljnje postupanje.	Podaci o pozivajućem broju, datum i vrijeme poziva ili pokušaja poziva odnosno slanja poruka, ime, prezime, adresa ili naziv i sjedište korisnika koji je uputio poziv ili poruku.	Pravna obveza (Zakon o elektroničkim komunikacijama)
Upis u javni imenik	Sukladno našoj pravnoj obvezi dužni smo omogućiti svim korisnicima da se na temelju dane privole upišu u javni imenik.	Ime, prezime, adresa, broj mobitela	Privola

4. UPRAVLJANJE PRIVOLAMA

Privola označava svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želje ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose.

Privolu koju ste nam dali za obradu vaših osobnih podataka možete u svakom trenutku i povući. To možete učiniti putem web sučelja vaše usluge (pr. Moj A1), pozivom službi za korisnike ili dolaskom na prodajno mjesto. Povlačenje privole neće utjecati na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja.

Vaše prometne podatke, definirane Zakonom o elektroničkim komunikacijama, nećemo obrađivati u svrhu promidžbe i prodaje naših usluga ako nam za to niste dali prethodnu privolu.

5. DIJELJENJE OSOBNIH PODATAKA

Vaše osobne podatke nećemo dijeliti s trećim stranama, osim kada je to nužno radi naših poslovnih potreba, radi postupanja po Vašem zahtjevu, u svrhu pružanja usluga i/ili kada primjenjivo pravo to od nas zahtijeva. Navedeno uključuje:

- Naše pružatelje usluga, kao što su pružatelji IT usluga, usluga ispisa računa, prodajni partneri, logistički partneri te naše pravne i druge savjetnike,
- Povezana društva u smislu Zakona o trgovačkim društvima. Vaše osobne podatke možemo proslijediti društvima Telekom Austria Grupe.
- Sudove, državna tijela, regulatorna tijela 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;
- Revizije - otkrivanje osobnih podataka može biti potrebno u slučaju provođenja revizija poslovanja i sigurnosti i/ili istrage ili odgovora na pritužbu ili prijetnju sigurnosti.

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.

U slučaju da se neka od trećih strana nalazi izvan Europskog gospodarskog prostora aktivno ćemo primijeniti sve razumno dostupne mjere, resurse i postupke kako bismo omogućili dostatnu zaštitu vaših osobnih podataka. Osigurat ćemo da naši pružatelji usluga sklope s nama usklađene ugovore o obradi kako bismo bili sigurni da se vaši osobni podaci obrađuju uz dosljednu primjenu najviših standarda zaštite osobnih podataka. Na svaki prijenos osobnih podataka izvan Europskog gospodarskog primijenit će se odgovarajuće zaštitne mjere sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka (pr. standardne klauzule o zaštiti podataka).

6. POHRANA OSOBNIH PODATAKA

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 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 uložen 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 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 postupka.

7. SIGURNOST OSOBNIH PODATAKA

Zaštiti osobnih podataka pristupamo s posebnom pažnjom te primjenjujemo odgovarajuće tehničke, organizacijske i administrativne mjere kako bismo osigurali visoku razinu sigurnosti i povjerljivosti podataka koje obrađujemo. Cilj primijenjenih mjera jest zaštita osobnih podataka od neovlaštenog ili nezakonitog pristupa, slučajnog gubitka, uništenja, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili bilo kojeg drugog oblika nedopuštene obrade.

Sigurnosne mjere uključuju, među ostalim, ograničavanje pristupa osobnim podacima, korištenje zaštićenih i pouzdanih informacijskih sustava, sigurnosne kopije podataka, enkripciju i pseudonimizaciju gdje je to tehnički izvedivo, kao i redovito održavanje i ažuriranje sustava. Također provodimo interne procedure i edukaciju zaposlenika kako bismo osigurali da se osobni podaci obrađuju na zakonit i siguran način.

Pristup osobnim podacima imaju isključivo ovlaštene osobe koje su upoznate s obvezom čuvanja povjerljivosti te postupaju u skladu s važećim zakonodavstvom o zaštiti podataka. Također, poduzimamo mjere kako bismo osigurali da naši poslovni partneri i izvršitelji obrade primjenjuju odgovarajuće standarde zaštite osobnih podataka. Sigurnosne mjere kontinuirano se preispituju i po potrebi unapređuju, uzimajući u obzir tehnološki razvoj, prirodu podataka koje obrađujemo te potencijalne rizike.

8. AUTOMATIZIRANO DONOŠENJE ODLUKA

Sukladno članku 22. Opće uredbe o zaštiti podataka, u okviru obrade osobnih podataka možemo koristiti tehnologije automatiziranog donošenja odluka, uključujući profiliranje, koje u pojedinim slučajevima mogu proizvesti pravne učinke ili na sličan način značajno utjecati na ispitanike. U takvim slučajevima poduzimamo odgovarajuće mjere zaštite, uključujući osiguravanje prava ispitanika na interveniranje u odluku, izražavanje vlastitog stajališta i prigovor na automatizirano donošenje odluka.

Ispitanik ima pravo u bilo kojem trenutku zatražiti ljudsku intervenciju, iznijeti svoje mišljenje te uložiti prigovor na odluke donesene isključivo automatiziranim putem. Za ostvarivanje navedenih prava, ispitanik se može u svakom trenutku obratiti korisničkoj podršci putem bilo kojeg od dostupnih komunikacijskih kanala ili direktno Službeniku za zaštitu podataka putem kontakt podataka istaknutih u ovoj Obavijesti.

9. TESTIRANJE I UNAPREĐENJE INFORMACIJSKIH SUSTAVA

Radi osiguravanja sigurnog, pouzdanog i neprekidnog rada naših informacijskih sustava te uvođenja novih funkcionalnosti, povremeno provodimo aktivnosti testiranja i provjere njihovog ispravnog rada.

Kada to nije moguće postići korištenjem anonimiziranih, sintetskih ili drugih testnih podataka, takve aktivnosti mogu uključivati obradu ograničenog opsega osobnih podataka. U tim slučajevima primjenjujemo odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite kako bismo osigurali sigurnost podataka te ograničili pristup isključivo ovlaštenim osobama.

Podaci se obrađuju samo u opsegu koji je nužan za provjeru ispravnog rada sustava i osiguravanje kvalitete naših usluga. Takva obrada provodi se nakon procjene da je svrha testiranja kompatibilna s izvornom svrhom prikupljanja podataka.

10. OBRADA OSOBNIH PODATAKA U KONTEKSTU SUSTAVA UMJETNE INTELIGENCIJE

Ako se u pojedinim postupcima obrade koriste sustavi umjetne inteligencije, njihova se primjena provodi u skladu s primjenjivim propisima, uključujući zahtjeve iz Uredbe (EU) 2024/1689 o utvrđivanju usklađenih pravila o umjetnoj inteligenciji (AI Act). Prilikom korištenja AI sustava obrađujemo osobne podatke isključivo u mjeri nužnoj za ostvarenje jasno određenih i zakonitih svrha obrade, u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 – GDPR) te drugim važećim propisima iz područja zaštite privatnosti i osobnih podataka.

Primjena AI sustava temelji se na načelima zakonitosti, poštenosti, transparentnosti, ograničenja svrhe, smanjenja količine podataka, točnosti, ograničenja pohrane, cjelovitosti, povjerljivosti i odgovornosti. Korisnici su na jasan i razumljiv način informirani o činjenici da komuniciraju s AI sustavom, svrsi njegove uporabe, načinu obrade njihovih osobnih podataka te svojim pravima u vezi s tom obradom.

11. PRAVA KORISNIKA

Pravo na pristup - Imate pravo na pristup svojim osobnim podacima koje prikupljamo i možete zatražiti detaljne informacije osobito o svrsi obrade, o vrsti/kategorijama osobnih podataka koji se obrađuju uključujući i uvid u svoje osobne podatke, o primateljima ili kategorijama primatelja te o predviđenom razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni. Pristup osobnim podacima može biti ograničen samo u slučajevima propisanim pravom Unije ili nacionalnim zakonodavstvom odnosno kada se takvim ograničenjem poštuje bit temeljnih prava i sloboda drugih.

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.

Pravo na brisanje - Imate pravo tražiti brisanje osobnih podataka ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- Vaši osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu u koje su prikupljeni ili obrađivani;
- Povukli ste privolu na kojoj se obrada temelji i ne postoji druga pravna osnova za obradu;
- Uložili ste prigovor na obradu svojih osobnih podataka te voditelj obrade nema jače legitimne razloge za obradu;
- Osobni podaci nezakonito su obrađeni;
- Osobni podaci moraju se brisati radi poštivanja pravne obveze iz prava Unije ili prava države kojoj podliježe voditelj obrade;

Pravo na ograničavanje obrade - Imate pravo ishoditi ograničenje obrade ako: osporavate njihovu točnost, ako je obrada nezakonita, a protivite se njihovom brisanju, ako se podaci moraju čuvati radi ostvarivanja ili obrane Vaših pravnih zahtjeva, ako ste uložili prigovor na obradu Vaših osobnih podataka.

Pravo na prenosivost podataka - Imate pravo zaprimiti svoje osobne podatke koje ste prethodno pružili voditelju obrade, u strukturiranom obliku te u uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu. Imate pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade bez ometanja od strane voditelja obrade kojem su osobni podaci pruženi, ako se obrada provodi automatiziranim putem i temelji na privoli ili ugovoru.

Pravo na prigovor na obradu - Imate pravo prigovora na obradu Vaših osobnih podataka koju temeljimo na našem legitimnom interesu. Ako iskoristite navedeno pravo, više ne smijemo obrađivati Vaše podatke u tu svrhu,

osim ako smo u mogućnosti dokazati postojanje uvjerljivih legitimnih razloga za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode ispitanika ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva. Ako se osobni podaci obrađuju za potrebe izravnog marketinga, u svakom trenutku imate pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka te se ti osobni podaci više ne smiju obrađivati u takve svrhe.

Pravo na podnošenje pritužbe - Imate pravo podnijeti pritužbu nadležnom nadzornom tijelu, Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP), putem adrese elektroničke pošte azop@azop.hr ili na adresu Ul. Metela Ožegovića 16, 10 000 Zagreb.

Radi zaštite Vaših osobnih podataka, možemo Vas kontaktirati ili zatražiti dodatne informacije u svrhu potvrde Vašeg identiteta prije obrade zahtjeva.

12. NAŠI KONTAKT PODACI

Ako imate bilo kakvih pitanja o ovoj Obavijesti ili želite dodatne informacije o vašim pravima, obratite nam se putem:

- Obrasca za kontakt na web stranici
- Adrese elektroničke pošte osobnipodaci@A1.hr,
- Poštom, na adresu A1 Hrvatska d.o.o., Službenik za zaštitu podataka, Vrtni put 1, 10 000 Zagreb

13. 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: studeni 2026.