

# **telemach**

## **Obavijest o obradi osobnih podataka**

# 1. TUMAČENJE POJMOVA

## Za potrebe ove Obavijesti:

**Biometrijski podaci** znači 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;

**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;

**Voditelj obrade** znači fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka; kada su svrhe i sredstva takve obrade utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice;

**Genetski podaci** znači osobni podaci koji se odnose na naslijeđena ili stečena genetska obilježja pojedinca koji daju jedinstvene informacije o fiziologiji ili zdravlju te fizičke osobe i koji su posebno rezultat analize biološkog uzorka dotičnog pojedinca;

**Marketing i promidžbe** odnosi se na marketinške popise, stranice društvenih medija (promidžbe, natječaji, ponude ili promidžbeni sadržaji i mogućnost otkazivanja pretplate);

**Osobni podaci** znači svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („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.

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

**Obrada** znači svaki postupak ili skup postupaka koji se provode na osobnim podacima ili 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;

**Izvršitelj obrade** znači fizička ili pravna osoba, javno tijelo, agencija ili drugo tijelo koje obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade;

**Izrada profila** znači svaki oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji se sastoji od upotrebe osobnih podataka za ocjenu određenih osobnih aspekata povezanih s pojedincom, posebno za analizu ili predviđanje aspekata u vezi s radnim učinkom, ekonomskim stanjem, zdravljem, osobnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog pojedinca;

**Ograničenje obrade** znači označavanje pohranjenih osobnih podataka s ciljem ograničavanja njihove obrade u budućnosti;

**Osjetljivi osobni podaci ili posebna kategorija osobnih podataka** znači osobni podaci koji se mogu odnositi na: rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatima, fizička ili duševna zdravstvena stanja ili genetski ili biometrijski podaci koji Vas jedinstveno identificiraju, Vaš spolni život ili seksualnu orijentaciju te informacije povezane s kaznenim osudama i/ili kaznenim djelima ili povezanim postupcima.

**Nadzorno tijelo** znači neovisno javno tijelo koje je osnovala država članica.

**Treća strana** znači 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.

**Primatelj podataka** znači 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.

## 2. TKO JE VODITELJ OBRADJE OSOBNIH PODATAKA?

United Grupa predana je zaštiti prava pojedinaca i njihovih osobnih podataka koje obrađuje u skladu s načelima obrade osobnih podataka te kako bi se izbjeglo kršenje povjerljivosti, cjelovitosti i dostupnosti podataka ili komercijalna šteta i šteta za ugled.

United Grupa donijela je *Vanjsku politiku zaštite privatnosti* čiji cilj je obavijestiti ispitanike o obradi njihovih osobnih podataka.

Telemach Hrvatska d.o.o. za telekomunikacijske usluge, iz Zagreba, Ulica Josipa Marohnića 1, OIB 70133616033 kao članica United Grupe odgovorno upravlja osobnim podacima ispitanika i pridaje osobitu pažnju zaštiti osobnih podataka ispitanika.

Telemach Hrvatska d.o.o. za telekomunikacijske usluge, **kao voditelj obrade vaših osobnih podataka** donosi *Opću obavijest o obradi osobnih podataka* u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (EU) 2016/679 (dalje u tekstu: GDPR) drugim važećim propisima iz područja zaštite osobnih podataka te u skladu s *Vanjskom politikom zaštite privatnosti* United Grupe.

### 3. NA KOGA SE ODNOSI OVA OBAVIJEST?

Ova se opća obavijest o obradi Vaših osobnih podataka („**Obavijest**”) primjenjuje na obradu osobnih podataka povezanu s korištenjem proizvoda, usluga, pretplata, aplikacija i komunikacijskih kanala pod kontrolom Telemach Hrvatska d.o.o. Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska na kojima je navedena poveznica na ovu Obavijest.

Za potrebe ove Obavijesti **voditelj obrade osobnih podataka je Telemach Hrvatska d.o.o.** („Telemach“ „**mi**”, „**nas**” ili „**naše**”). Dodatne kontakt informacije možete pronaći u odjeljku „**Vaša prava i kako nam se obratiti**” u nastavku.

### Zašto je ova obavijest važna?

Telemach je predan zaštiti Vaših osobnih podataka u skladu s našim unutarnjim politikama i primjenjivim zakonodavstvom u području privatnosti i zaštiti osobnih podataka.

U ovoj Obavijesti obavještavamo Vas o našoj praksi prikupljanja, obrade, upotrebe i dijeljenja osobnih podataka koje nam dajete prilikom ugovaranja i korištenja naših usluga i proizvoda, putem naših platformi, te u vezi s promocijama, natječajima, ponudama ili marketinškim kampanjama koje provodimo. Opisujemo i Vaša prava na zaštitu osobnih podataka, uključujući, na primjer, pravo na prigovor protiv određenih aktivnosti obrade koje provodi Telemach. Više informacija o Vašim pravima i načinu njihova ostvarivanja nalazi se u nastavku unutar odjeljka „**Vaša prava i kako nam se obratiti**”.

### 4. ZAŠTO PRIKUPLJAMO VAŠE OSOBNE PODATKE?

#### A) Obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem ste stranka ili kako bi se poduzele radnje na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora:

- u svrhu sklapanja i izvršavanja ugovora između Telemacha i Vas, odnosno korisnika, u skladu s našim uvjetima
- u svrhu provjere Vašeg identiteta
- u svrhu dostave proizvoda i njihove instalacije;
- u svrhu pružanja korisničke podrške povezane s našim proizvodima i uslugama
- u svrhu obavljanja popravaka i rješavanja tehničkih poteškoća
- u svrhu obračuna i naplate usluga i povezane aktivnosti

#### B) Za naše legitimne poslovne interese, koji uključuju:

- kontaktiranje potencijalnih korisnika u svrhu ponude i promidžbe naših proizvoda i usluga, onda kada za isto nije potrebna Vaša privola  
**U svakom trenutku možete prigovoriti obradi osobnih podataka u navedenu svrhu, odnosno zatražiti prekid kontaktiranja u svrhu ponude i promidžbe naših proizvoda i usluga**
- kontaktiranje korisnika u svrhu ponude i promidžbe naših proizvoda i usluga i slanje vizualnih i audio komunikacijskih poruka, onda kada za isto nije potrebna Vaša privola. Telemach vas može kontaktirati putem različitih komunikacijskih kanala. Imate pravo odabrati preferirani kanal za komunikaciju promidžbenih ponuda.

**U svakom trenutku možete prigovoriti obradi osobnih podataka u navedenu svrhu, odnosno zatražiti prekid kontaktiranja u svrhu ponude i promidžbe naših proizvoda i usluga**

- kontaktiranje korisnika u svrhu provođenja anketa u vezi zadovoljstva pruženim uslugama

**U svakom trenutku možete prigovoriti obradi osobnih podataka u navedenu svrhu, odnosno zatražiti prekid kontaktiranja u svrhu provođenja istraživanja**

- kontaktiranje korisnika u svrhu pružanja svih relevantnih informacija o korisničkom ugovoru, ugovorenoj usluzi, tehničkim poteškoćama, uključujući pružanje servisnih informacija onda kada isto nije pravna obveza Telemacha
- tijekom posjeta određenim lokacijama ili prostorijama možemo prikupiti informacije o vama putem video nadzora (CCTV-a) u okviru naših sigurnosnih mjera i mjera za sprečavanje kriminala u svrhu zaštite osoba i imovine
- razumijevanje Vaših prethodnih interesa istaknutih prilikom Vaše posljednje posjete našim platformama
- pružanje pristupa proizvodima i uslugama ili posebnim materijalima ili informacijama s naših platformi
- obrada Vaših povratnih informacija i doprinosa anketama, natjecajima, ponudama ili upitnicima u svrhu istraživanja zadovoljstva našim uslugama i upravljanja korisničkim iskustvom
- snimanje telefonskih poziva s Vama u svrhu osiguranja kvalitete naše usluge među ostalim unaprjeđenja rada naših djelatnika, sprječavanje prijevarnog postupanja te za potrebe rješavanja Vaših upita i prigovora
- pregledavanje Vaših upita kako bismo Vam mogli bolje pomoći ili istražiti Vaše pritužbe
- pomoć pri identifikaciji u administrativne svrhe
- poboljšanje naše usluge analizirajući trendove u upravljanju našim platformama
- aktivnosti u svrhu suzbijanja prijevarnog postupanja
- aktivnosti u svrhu osiguranja sigurnosti naše mreže, osoba i imovine
- provođenje video nadzora pojedinih lokacija u svrhu zaštite osoba i imovine
- aktivnosti u svrhu internog izvještavanja i optimizacije poslovnih procesa i usluga
- aktivnosti u svrhu razvoja naših proizvoda i usluga
- aktivnosti u svrhu provjere platežne sposobnosti, zaštite od prekomjerne potrošnje i sprječavanje zlouporabe korisničkih ugovora
- aktivnosti u svrhu pokretanja i sudjelovanja u sudskim i upravnim postupcima onda kada su za isto ispunjeni uvjeti
- aktivnosti i kontaktiranje korisniku u svrhu obračuna i naplate dospjelih potraživanja samostalno te putem partnera

Ako želite saznati više o našim legitimnim interesima za obradu Vaših osobnih podataka i koji je utjecaj na Vaša prava i slobode, slobodno nam se obratite putem kontakt podataka navedenih u odjeljku „**Vaša prava i kako nam se obratiti**”.

**U svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka ako obradu provodimo temeljem našeg legitimnog interesa. Vaši osobni podaci više se neće obrađivati osim ako dokažemo da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode ispitanika ili radi postavljanja, ostvarivanja ili**

obrane pravnih zahtjeva. Slobodno nam se obratite putem kontakt podataka navedenih u odjeljku „Vaša prava i kako nam se obratiti“.

### C) Radi poštivanja usklađenosti, pravne ili regulatorne svrhe:

- za odgovore na zahtjeve nadležnih državnih tijela
- radi poštivanja pravnih obveza sukladno mjerodavnim propisima, uključujući posebnim propisima u području elektroničkih komunikacija, među ostalim zadržavanje podataka u svrhu omogućivanja provedbe istrage, otkrivanja i kaznenog progona kaznenih djela, u skladu sa zakonom iz područja kaznenog postupka, te u svrhu zaštite obrane i nacionalne sigurnosti, u skladu sa zakonima iz područja obrane i nacionalne sigurnosti, u svrhu rješavanja i odgovaranja na Vaše prigovore, u svrhu informiranja Korisnika onda kada je isto pravna obveza Telemacha i dr.
- za prijavu nadležnim tijelima aktivnosti za koju sumnjamo da se njome krše relevantni zakoni ili propisi
- za zaštitu informacijske sigurnosti, sprečavanja prijevара i pružanja usluga (na primjer, upravljanje zlouporabama usluga) i poštivanja prava EU za sprečavanje, istragu, otkrivanje ili progon kaznenih djela ili izvršavanje kaznenih sankcija, uključujući zaštitu i sprječavanje prijetnji javnoj sigurnosti

Kada je naša pravna obveza obrađivati Vaše osobne podatke, pružanje takvih podataka je obvezno: ako se takvi podaci ne dostave, nećemo moći ispuniti naš ugovorni odnos s Vama niti ispuniti svoje pravne obveze.

### D) Uz Vašu privolu:

- kontaktiranje korisnika u svrhu ponude i promidžbe naših proizvoda i usluga onda kada je za isto potrebna Vaša privola (primjerice, za zaprimanje ponuda putem SMS poruka). U slučaju da ste neregistrirani prepaid korisnik, Vaša privola zabilježena je na razini Vašeg telefonskog broja, bez drugih izravnih identifikacijskih podataka.
- u svrhu izrade Vašeg naprednog profila koji omogućuje razvoj i promidžbu, uključujući kontaktiranje radi ponude individualiziranih proizvoda i usluga Telemacha, odnosno prilagođenih Vašim potrebama.  
Ovisno o vrsti kampanje, izrada Vašeg profila može se temeljiti i na analizi prometnih podataka, uloženim prigovorima i podacima o plaćanju, iskazanim interesima, ili podacima iz provedenih anketa u kojima ste dobrovoljno sudjelovali  
Telemach vas može kontaktirati putem različitih komunikacijskih kanala. Imate pravo odabrati preferirani kanal za komunikaciju promidžbenih ponuda
- kad se pretplatite na naše liste za marketing, na društvenim mrežama (promidžbe, natječaji, ponude ili promidžbeni sadržaji, osigurat će Vam se mogućnost odjave
- kako bismo Vas povratno kontaktirali nastavno na podatke koje ste ostavili u obrascima na našim web stranicama
- ako odlučite aktivno sudjelovati u „kampanji temeljenoj na iskustvu“ (npr. s pomoću QR koda za interaktivni oglas ili natječaj) moramo znati Vaš identitet ili zatražiti Vaše podatke za kontakt, pribavit ćemo Vašu privolu i obavijestit ćemo Vas u trenutku traženja te privole, kako ćemo upotrebljavati te podatke
- ako pristajete na zaprimanje promidžbenih obavijesti o proizvodima i uslugama trećih strana.

**U svakom trenutku imate pravo upravljati svojim privolama (dati/povući). Za upravljanje privolama slobodno nam se obratite putem kontakt podataka navedenih u odjeljku „Vaša prava i kako nam se obratiti“.**

### **Automatizirana obrada osobnih podataka**

Imate pravo da se na Vas ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se na Vas odnose ili na sličan način značajno na Vas utječu osim ako je odluka

(a) potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora između Vas i Telemacha;

(b) dopuštena pravom Unije ili pravom Republike Hrvatske, te koje propisuje odgovarajuće mjere zaštite Vaših prava i sloboda te legitimnih interesa; ili

(c) temeljena na Vašoj izričitoj privoli.

Telemach provodi automatizirano donošenje odluka, uključujući izradu profila u određenim aktivnostima koje se odnose na provjeru platežne sposobnosti korisnika i zaštitu korisnika od prekomjerne potrošnje.

### **Telemach portal i Telemach mobilna aplikacija**

Osobne podatke korisnika Telemach prikuplja i dalje obrađuje na temelju podnesenog zahtjeva za registraciju i korištenja usluge Telemach portala i Telemach mobilne aplikacije.

U svrhu kreiranja korisničkog računa i autorizacije korisnika te kreiranje dodatnog korisničkog imena, Telemach obrađuje adresu elektroničke pošte i lozinku, mobilni broj telefona ili broj ugovora za fiksne usluge i OIB vlasnika/nositelja ugovora. Odabirom jedinstvenog korisničkog imena, odnosno e-mail adrese i lozinke kreira se korisnički račun koji čini digitalni identitet Korisnika na temelju kojeg se Korisnik identificira kod pristupa sadržaju i uslugama dostupnim putem Telemach portala i Telemach mobilne aplikacije.

Kontakt podaci Korisnika, poput adrese elektroničke pošte i broja telefona (uključujući broj mobilnog uređaja) Telemach može koristiti u svrhu redovitog pružanja obavijesti Korisnicima nužnim za ispunjavanje prava i obveza iz korisničkog ugovora na zahtjev Korisnika te pružanje obavijesti vezanih za redovno funkcioniranje Telemach portala i Telemach mobilne aplikacije te pripadajućih usluga i sadržaja. Adresa elektroničke pošte može biti obrađivana i u svrhu dostave računa elektroničkim putem, na zahtjev Korisnika.

U svrhu korištenja usluge Telemach portala i Telemach mobilne aplikacije, Telemach obrađuje nužne osobne podatke Korisnika kako bi istome omogućio pristup i korištenje Telemach sadržajima i uslugama u skladu s Uvjetima korištenja portala i mobilne aplikacije Telemacha, a koje se, između ostalog, odnose na:

- upravljanje postavkama računa, uključujući izmjene lozinke, kontakt broja i brisanje korisničkog profila
- upravljanje postavkama privatnosti
- pregled Telemach sadržaja i usluga u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži
- pregled ugovorenih usluga, računa, uplata i potrošnje, upravljanje limitima i zabranama, blokiranje SIM-a i pregleda PUK broja



- uslugu online-kupnje proizvoda i usluga, uključujući aktivacije paketa Telemacha
- pružanje korisničke podrške, pregled određenih korisničkih podataka poput pristupa osobnim podacima, uključenje dostave računa elektroničkim putem, a sve putem korisničkog imena i lozinke odabranih prilikom registracije za portal i/ili aplikaciju
- pregled EON ugovorenih usluga i upravljanje postavkama EON korisničkog računa, upravljanje uređajima povezanim s EON računom
- upravljanje postavkama privatnosti

U gore navedene svrhe, Telemach obrađuje niže navedene podatke:

- podatke za pristup Telemach portalu i Telemach mobilnoj aplikaciji (korisničko ime i lozinka)
- nužne identifikacijske i financijske podatke za online kupnju proizvoda i aktivaciju usluge, podatke u vezi korisničkog ugovora te odabranim paketima i razini usluge, podatke o računima i uplatama, podatke o izvršenoj potrošnji te prometne podatke
- nužne tehničke i mrežne informacije

Korisnik u svakom trenutku može obrisati svoj korisnički profil.

Statistička obrada podataka u pogledu korištenja portala i/ili aplikacije ne uključuje osobne podatke i obavlja se u svrhu omogućavanja što boljeg uvida i razumijevanja potreba i zahtjeva Korisnika, odnosno radi razvijanja mogućnosti što kvalitetnijeg pružanja usluga i dostupnog sadržaja.

## **EON TV**

Osobne podatke Telemach prikuplja na temelju podnesenog zahtjeva za ugovaranje, registraciju i korištenje EON usluge, odnosno kreiranja korisničkog računa. Registracija korisnika razlikuje se ovisno o vrsti odabranog tarifnog paketa, odnosno kod odabira usluge EON Televizija, korisnik kreira zaseban korisnički račun kojim se prijavljuje na EON TV aplikaciju a kod odabira EON Trio Paketa krajnji korisnik se registrira putem Telemach portala ili Telemach mobilne aplikacije.

Odabirom jedinstvenog korisničkog imena, odnosno e-mail adrese i lozinke kreira se korisnički račun koji čini digitalni identitet korisnika na temelju kojeg se Korisnik identificira kod pristupa EON usluzi uz odabir EON Hrvatska za pružatelja usluge putem prijave koja podrazumijeva unošenje registracijskih podataka.

U svrhu pružanja ugovorene EON usluge, Telemach obrađuje osobne podatke korisnika kako bi istome omogućio pristup i korištenje sadržajima i uslugama u skladu s Uvjetima korištenja Paketa EON Trio Start, EON Trio Full i Eon Trio Premium te radi pružanja sadržaja dostupnih putem EON TV aplikacije.

Telemach prikuplja i obrađuje podatke koje dostavljaju korisnici, podatke koji se prikupljaju tijekom korištenje EON usluge i podatke iz trećih izvora.

Telemach obrađuje podatke korisnika onda kada je obrada nužna za izvršavanje ugovora s korisnikom ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev korisnika prije sklapanja ugovora.

Navedeno uključuje:

- obradu osobnih identifikacijskih podataka, financijskih podataka, podataka iz korisničkog ugovora i podataka u vezi razine ugovorene usluge, podataka o računu nužne za ugovaranje i izvršavanje EON usluge
- obradu podataka iz komunikacije između korisnika i korisničke podrške
- obradu vjerodajnica, odnosno podataka nužnih za registraciju, autorizaciju i pristup EON usluzi
- obradu podataka o korisnicima za upravljanje računom (avatar)
- obradu podataka nužnih za pregled ugovorenih usluga i upravljanje postavkama korisničkog računa, upravljanje uređajima povezanim s korisničkim računom
- obradu podataka u vezi pružanja usluga trećih strana putem ugovorene usluge
- obradu tehničkih, mrežnih podataka i podataka prikupljenih na našim platformama: podaci o ISP pružatelju usluga, IP adresa uređaja, općenita geografska lokacija, MAC adresa uređaja, vrsta preglednika/vrsta opreme, karakteristike uređaja i serijski broj, verzija softvera (poput vrste i konfiguracije), podatke u vezi s mrežom korisnika (wifi-mobilna), vrijeme početka sesije, vrijeme završetka sesije, identifikacijski broj korisnika, povijest pretraživanja sadržaja, odabir sadržaja na zahtjev, adresu dostupnog sadržaja, trajanje gledanja sadržaja
- obrada podataka u vezi aktivnosti korisnika tijekom korištenje usluge, uključujući praćenje gledanog sadržaja radi omogućavanja personaliziranog preporučenog sadržaja dostupnog u EON usluzi
- podatke o korisnicima prikupljene od trećih strana radi sprječavanja zlouporabe usluga ili u slučaju obavještanja nositelja intelektualnog vlasništva prava koja ukazuju na povredu njihovih prava intelektualnog vlasništva od strane korisnika

Kod online-kupnje proizvoda plaćanje se provodi u skladu s PCI DSS standardima putem sustava za online autorizaciju kreditnih kartica u realnom vremenu Monri WSPay d.o.o., Ulica grada Vukovara 269/F, 10000 Zagreb.

## 5. KAKO PRIKUPLJAMO VAŠE OSOBNE PODATKE?

- Kada kupujete ili koristite bilo koji od naših proizvoda i usluga
- Kada se koristite našom mrežom ili drugim proizvodima i uslugama
- Kada se registrirate za određeni proizvod ili uslugu
- Kada se pretplatite na biltene, obavijesti ili druge usluge
- Kada nam se obratite različitim kanalima ili zatražite informacije o proizvodu ili usluzi
- Kada sudjelujete u natječaju, izvlačenju nagrade, događanju ili anketi
- Kada posjetite ili pregledavate naše internetske stranice ili druge internetske stranice
- Ako ste drugim voditeljima obrade dali dopuštenje za razmjenu informacija o vama
- Ako su vaši podaci javno dostupni
- Kada ste klijent poduzeća koje kupujemo
- Kada prikupljamo informacije od određenih organizacija, kao što su agencije za sprečavanje prijevara, poslovni imenici, agencije za provjeru kreditne sposobnosti, agencije za obračun računa i pružatelji povezanih mreža
- Uz korištenje kolačića i druge tehnike za prikupljanje informacija o Vašim aktivnostima pretraživanja na našim internetskim stranicama. Više pojedinosti potražite u [Obavijesti o kolačićima](#) dostupnoj na našim web stranicama.

## 6. VRSTE PODATAKA KOJIMA RASPOLAŽEMO UKLJUČUJU:

<b>Kategorija</b>	<b>Niže su navedeni primjeri podataka koje obrađujemo.</b> <i>Za informacije o obradi Vaših osobnih podataka (Pravo na pristup) slobodno nam se obratite putem kontakt podataka navedenih u odjeljku <b><u>„Vaša prava i kako nam se obratiti”</u></b>.</i>
Osobni identifikacijski podaci	Vaše ime i prezime, adresa, broj telefona i/ili mobitela, datum rođenja, informacije o vašoj imovini ili kućanstvu i adresa e-pošte, preslike vaših identifikacijskih dokumenata
Financijske informacije	Informacije o bankovnom računu i drugi financijski podaci potrebni za obradu plaćanja
Podaci o prometu	Podaci obrađeni u svrhu prijenosa komunikacije elektroničkom komunikacijskom mrežom ili u svrhu obračuna i naplate troškova, kao što su pozivani brojevi, trajanje poziva i upotreba podataka
Podaci o lokaciji	Precizni ili približni podaci o lokaciji koji se temelje na GPS-u, stupovima mobilnih telefona, pristupnim točkama za Wi-Fi, IP adresi ili drugim izvorima kada su omogućene usluge ili funkcije koje se temelje na lokaciji
Korisničke informacije	Bilješke ili snimke vaše interakcije s našim kontaktnim centrima, uključujući pozive, razgovore/chatove, e-poštu, dopise ili bilo koje druge komunikacijske zapise
Informacije o računu	Datumi plaćanja, pretplate, brojevi računa i drugi relevantni podaci povezani s vašim računom

Informacije o korisničkom ugovoru	Tip ugovora, trajanje ugovora, datum isteka ugovora, prodani mobilni uređaj, medij računa, aktivacija e-računa, tarifa, dodatne opcije, pogodnosti, popusti, promocije, cijena uređaja
Informacije o vjerodajnici	Lozinke, sigurnosne naznake i drugi podaci o provjeri autentičnosti koji se upotrebljavaju za pristup vašim računima i uslugama
Preferencije	Vaše preferencije koje se odnose na proizvode, usluge i aktivnosti, koje ste izričito naveli ili proizlaze iz Vaše uporabe naših usluga.
Informacije iz drugih izvora	Podaci dobiveni od kreditnih agencija, agencija za sprečavanje prijevara, pružatelja podataka i drugih izvora, uključujući demografske podatke, podatke koji se temelje na kamatama i ponašanje pri pretraživanju interneta. Podaci dobiveni iz javnih baza podataka i od ostalih trećih strana.
Razina usluge	Prikupljamo informacije o razini usluge koju primete i pojedinosti o upotrebi Vaše usluge ili proizvoda.

Podaci prikupljeni na našim platformama	<p>Ovo uključuje Jedinstvene lokatore resursa (URL) prema našim platformama ili kanalima društvenih mreža, kroz njih i s njih (uključujući datum i vrijeme), po greške pri preuzimanju, duljine posjeta određenim stranicama, informacije o interakciji sa stranicama (poput pomicanja, klikova i prelazaka mišem), interakciju s e-poštom za marketing (uključujući informacije o otvaranju e-pošte, broju puta kada je otvorena); te metode korištene za napuštanje stranice, kao i bilo koje uređaje koje ste koristili za pristup našim proizvodima i uslugama (uključujući proizvođača, model i operacijski sustav, IP adresu, MAC adresu, vrstu preglednika i identifikatore mobilnih uređaja).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Za više informacija pročitajte <a href="#">Obavijest o kolačićima</a> dostupnu na našim web stranicama</li> </ul>
Tehničke i mrežne informacije	<p>Informacije o lokaciji, adresa internetskog protokola (IP) i MAC adresa koja se upotrebljava za povezivanje Vašeg računala i/ili mobilnog uređaja na internet, informacije o Vašoj prijavi, vrsta i verzija preglednika, postavke vremenske zone, vrste i verzije priključka na preglednik, operativni sustav i platforma.</p>
Informacije o kandidatu za zapošljavanje	<p>Pojedinosti Vašeg životopisa i sve popratne informacije koje možemo dobiti od Vaših kontakata za preporuke, Vašeg profila na LinkedInu, agencije za zapošljavanje i dr.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Za više informacija o obradi osobnih podataka u selekcijskom postupku pročitajte Obavijest o obradi osobnih podataka dostupnu na našim web stranicama.</li> </ul>
Posebne kategorije podataka	<p>U određenim slučajevima i u skladu sa mjerodavnim propisima možemo prikupljati posebne kategorije osobnih podataka. Posebna kategorija osobnih podataka obuhvaća osjetljive informacije kojima se otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatima, zdravstveni podaci ili podaci povezani sa spolnim životom ili seksualnom orijentacijom osobe.</p>

U nekima od naših interakcija s Vama (na primjer, pri podnošenju prijave na naš natječaj ili podnošenja pritužbe) možemo zatražiti dodatne osobne podatke ako nam je to potrebno kako bismo Vam pomogli da vam dostavimo najprikladniji odgovor. Ako ne dostavite osobne podatke na zahtjev, Vaš pristup usluzi ili naša mogućnost da Vam pomognemo možda će biti ograničeni.

## 7. VAŠA PRAVA I KAKO NAM SE OBRATITI

U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i drugim primjenjivim propisima u području zaštite osobnih podataka imate određena prava u vezi svojih osobnih podataka. Na primjer, imate pravo zatražiti kopiju svojih osobnih podataka, ispraviti ih, zatražiti njihovo brisanje ili ograničiti njihovu obradu ili zatražiti od nas da neke od tih informacija prenesemo drugim organizacijama. Ta **prava mogu biti ograničena u nekim situacijama**, na primjer ako bi se ispunjavanjem vašeg zahtjeva otkrili osobni podaci o drugoj osobi ili ako možemo dokazati da imamo pravni interes za obradu Vaših osobnih podataka.

### Kako možete ostvariti svoja prava?

Kako biste ostvarili bilo koje od tih prava, dobili druge informacije ili ako su Vam potrebne dodatne informacije o Vašim pravima ili našoj upotrebi Vaših osobnih podataka, možete se obratiti

- **izravno Službeniku za zaštitu podataka:**
  - putem e-pošte na [osobni.podaci@telemach.hr](mailto:osobni.podaci@telemach.hr),
  - ili na telefonski broj 095 632 8629
  - poštom na adresu Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, „Službenik za zaštitu podataka“
- **ili Službi za korisnike**
  - pozivom Službi za privatne korisnike 095 1000 444
  - pozivom Službi za poslovne korisnike 095 1000 500
  - poštom na adresu Telemach Hrvatska d.o.o., Vukovarska 31, 31000 Osijek „Služba za korisnike“
  - putem e-pošte na [info@telemach.hr](mailto:info@telemach.hr)
- **posjetom našim prodajnim mjestima**

Možete se obratiti i Uredu za zaštitu privatnosti United Grupe na adresu e-pošte [dpo@united.group](mailto:dpo@united.group)

Možete se obratiti i **tijelu za zaštitu podataka** u mjestu gdje živite, radite ili vjerujete da je došlo do povrede. Popis europskih nadzornih tijela dostupan je na web stranicama Europske komisije.

Imate **pravo podnijeti** pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, 10000 Zagreb. Više informacija o načinu podnošenja pritužbe Agenciji za zaštitu osobnih podataka možete pročitati na njihovoj web stranici.

## **VAŠA PRAVA UKLJUČUJU:**

### **7.1. Pravo na pristup osobnim podacima**

Imate pravo zatražiti potvrdu obrađuju li se osobni podaci koji se odnose na Vas te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i informacijama o njihovoj obradi kao i kopiju osobnih podataka koje posjedujemo o Vama. Prije nego što odgovorimo na Vaš zahtjev, od Vas možemo zatražiti (i) da potvrdite svoj identitet i (ii) dostavite dodatne pojedinosti kako bismo mogli udovoljiti Vašem zahtjevu.

### **7.2. Pravo na ispravak osobnih podataka**

Ako nas obavijestite da Vaši osobni podaci više nisu točni ili potpuni, ispraviti ćemo ih ili ažurirati. Ako smo Vaše osobne podatke podijelili s drugima, obavijestit ćemo ih o ispravku ili ažuriranju ako je to moguće.

### **7.3. Pravo na brisanje osobnih podataka**

Izbrisat ćemo Vaše osobne podatke u određenim okolnostima, primjerice u slučajevima kada:

- povučete privolu za obradu osobnih podataka (ako se oslanjamo na Vašu privolu za obradu)
- ostvarujete svoje pravo na prigovor na obradu Vaših osobnih podataka (ako se oslanjamo na naš legitimni interes za obradu)
- osobni podaci više nisu potrebni za svrhu/svrhe za koje su prikupljeni
- se osobni podaci moraju brisati radi usklađenosti s obvezama proizašlim iz prava Unije ili države članice kojoj podliježe Telemach odnosno voditelj obrade

Vaš zahtjev za brisanje osobnih podataka možemo odbiti ako je obrada nužna:

- Radi ispunjenja obveza kojima podliježe Telemach, United Grupa ili bilo koje od njezinih povezanih društava ili izvršenja zadaće od javnog interesa ili izvršenja službene ovlasti dodijeljene United Grupi ili bilo kojem od njezinih povezanih društava u svojstvu voditelja obrade osobnih podataka
- U svrhu arhiviranja koje je u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja; ili
- Za uspostavu, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva/tužbi.

Telemach će Vas obavijestiti o izuzećima koje primjenjujemo pri odgovaranju na Vaš zahtjev za brisanje.

### **7.4. Pravo na ograničenje obrade osobnih podataka**

Ograničit ćemo obradu Vaših osobnih podataka u određenim okolnostima kao što su:

- Kada ste zatražili provjeru točnosti svojih osobnih podataka, tijekom vremena potrebnog za utvrđivanje točnosti Vaših osobnih podataka
- Kada ostvarujete svoje pravo na protivljenje obradi Vaših osobnih podataka (ako se oslanjamo na naš legitimni interes za obradu)
- U slučaju da je obrada nezakonita i protivite se brisanju osobnih podataka te umjesto toga tražite ograničenje njihove uporabe

Više ne trebamo osobne podatke za potrebe obrade, ali ih vi tražite radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva. Ako je obrada ograničena, Telemach obrađuje takve osobne podatke, uz iznimku pohrane, samo na temelju Vaše privole ili radi uspostave, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva ili radi zaštite prava druge fizičke ili pravne osobe ili zbog važnog javnog interesa.

### **7.5. Pravo na povlačenje privole**

Ako ste nam u bilo kojem trenutku dali privolu za obradu Vaših osobnih podataka u okolnostima ili u svrhe opisane u ovoj Obavijesti, a više ne želite da se Vaši osobni podaci obrađuju na taj način, privolu možete povući u svakom trenutku.

### **7.6. Pravo na prigovor**

Možete uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka ako obradu provodimo temeljem našeg legitimnog interesa, ili ako je obrada nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa, ili pri izvršavanju službene ovlasti Telemacha. Vaši osobni podaci više se neće obrađivati osim ako dokažemo da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode ispitanika ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

**U svakom trenutku imate pravo prigovoriti obradi za potrebe izravnog marketinga i Vaši osobni podaci više se neće obrađivati.**

**U svakom trenutku imate pravo prigovoriti obradi za potrebe provođenja anketa i Vaši osobni podaci više se neće obrađivati.**

### **7.7. Prava povezana s automatiziranim donošenjem odluka i izradom profila**

Imate pravo da se na Vas ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi ili profiliranju, a koja ima pravni ili drugi značajan utjecaj na Vas. Ovakav tip donošenja odluka provodimo samo kada je takva odluka nužna za sklapanje ili izvršenje ugovora između Vas i Telemacha; ili je dopuštena mjerodavnim propisima uz odgovarajuće mjere zaštite; ili se temelji na Vašoj izričitoj privoli. Uvijek ćemo Vas obavijestiti o tome obavljamo li automatiziranu obradu Vaših osobnih podataka.

### **7.8. Pravo na prenosivost podataka**

Od nas možete zatražiti da vam dostavimo Vaše osobne podatke (koje ste nam dostavili ili koje smo prikupili svojim aktivnostima na našim platformama) u strukturiranom, uobičajenom i strojno čitljivom formatu kako biste ih mogli poslati drugom voditelju obrade.

## **8. INTERNETSKE STRANICE TREĆIH STRANA**

Kada pružamo veze s naših platformi prema platformama koje nisu u vlasništvu Telemacha, odnosno United Grupe, nismo odgovorni za te internet stranice, niti impliciramo odobrenje bilo koje povezane internet stranice treće strane. Te internet stranice trećih strana bit će uređene vlastitim uvjetima korištenja, ovisno o vlasniku i voditelju obrade podataka tih internet stranica (uključujući obavijesti o privatnosti), a vi ste isključivo odgovorni za pregledavanje i korištenje svake takve internet stranice sukladno njihovim primjenjivim uvjetima korištenja. Nismo odgovorni za način na koji se Vaši osobni podaci obrađuju na takvim internet stranicama trećih strana, niti su oni obuhvaćeni ovom Obavijesti.



## 9. PRIJENOS OSOBNIH PODATAKA

### Primatelji osobnih podataka

Vaše osobne podatke možemo prenijeti primateljima podataka onda kada za isto postoji pravna osnova za obradu podataka i onda kada koristimo pružatelje usluga koji obrađuju Vaše osobne podatke u naše ime i to u svrhe opisane u ovoj Obavijesti. Ove svrhe uključuju primatelje podataka kao što su državna i regulatorna tijela, drugi operatori, prodajni partneri, partneri za naplatu potraživanja, IT partneri, distribucijski partneri, logistički partneri, partneri za održavanje uređaja, partneri za arhiviranje, partneri za pružanje intelektualnih usluga i pravnu podršku, partneri u postupcima naplate, pružatelje rješenja za upravljanje i analitiku korisnika, partnere za agregiranu analitiku podataka, pružatelje usluga web hostinga, partnere za reviziju i usklađenost i dr.

### Prijenos unutar grupe voditelja obrade podataka

Telemach pripada skupini poduzeća kojima upravlja vodeći subjekt, United Group BV, s registriranom adresom Spicalaan 41, 2132 JG Hoofddorp

S vremena na vrijeme možda ćemo osobne podatke koje je prikupio Telemach morati dijeliti unutar grupe s izvršiteljima obrade podataka. Svaki takav prijenos osobnih podataka provodit će se u skladu s primjenjivim propisima u području zaštite osobnih podataka.

### Prijenosi izvan Europskoga gospodarskog prostora

Države izvan Europske unije/Europskog gospodarskog prostora mogu imati propise u području privatnosti i zaštiti osobnih podataka kojima se manje štiti obrada Vaših osobnih podataka od zakonodavstva koje se primjenjuje u Vašoj jurisdikciji. U tom će slučaju eventualni prijenos osobnih podataka u te države biti uređen standardnim ugovornim klauzulama Europske komisije koje se odnose na prijenos osobnih podataka izvan Europskog gospodarskog prostora (ili izvan područja nadležnosti za koje se smatra da pružaju „odgovarajuću” zaštitu osobnih podataka u skladu sa standardima Europske unije). Jurisdikcije u koje se osobni podaci prenose mogu biti uvjetovane Vašim državljanstvom ili lokacijom.

### Prodaja ili spajanje

Ako se Telemach, United Grupa ili njezina imovina prodaju ili spajaju s drugim subjektom izvan United Grupe, očekivano je da će se neki ili svi osobni podaci koje je prikupio Telemach, odnosno United Grupa prenijeti kupcu/ društvu koje je pravni sljednik.

## 10. ZADRŽAVANJE OSOBNIH PODATAKA

Osobni podaci koje ste nam dostavili čuvat će se za čitavo vrijeme trajanja Vašeg odnosa s nama i u mjeri u kojoj je to dopušteno nakon završetka tog odnosa onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjavanje svrha navedenih u ovoj Obavijesti. To uključuje i vrijeme potrebno za ispunjavanje svih pravnih, regulatornih, računovodstvenih i izvještajnih zahtjeva i obveza te radi utvrđivanja, ostvarivanja ili obrane naših pravnih zahtjeva.

Ako osobne podatke obrađujemo u marketinške svrhe ili uz Vašu privolu, obrađujemo ih sve dok od nas ne zatražite da prestanemo s obradom i u periodu kratko nakon toga (kako bismo mogli ispuniti Vaš zahtjev). Vodimo i evidenciju o činjenici da ste od nas zatražili da Vam ne šaljemo promidžbene poruke ili da ne obrađujemo Vaše podatke kako bismo ubuduće mogli poštovati Vaš zahtjev.

Obrisat ćemo Vaše osobne podatke po isteku utvrđenih razdoblja čuvanja.

Pri određivanju odgovarajućeg razdoblja čuvanja podataka uzimamo u obzir svrhu u koju obrađujemo vaše osobne podatke, količinu, vrstu i prirodu osobnih podataka, pravne obveze, rizik od ugrožavanja prava pojedinca na zaštitu podataka te može li se svrha obrade osobnih podataka utvrditi alternativnom metodom.

Za informacije o tome koliko dugo čuvamo Vaše osobne podatke slobodno nam se obratite na kontakt podatke iz odjeljka **[Vaša prava i kako nam se obratiti](#)**.

## 11. IZMJENE OVE OBAVIJESTI

Ova **Obavijest** podliježe periodičnom preispitivanju kako bi se osigurala njezina usklađenost s primjenjivim zakonodavstvom.

Zadržavamo sva primjenjiva vlasnička prava na informacije koje prikupljamo. Zadržavamo pravo na izmjenu, dodavanje ili uklanjanje odredaba ove Obavijesti. Sve izmjene ove Obavijesti objavit će se ovdje i pozivamo Vas da ju s vremena na vrijeme ponovno provjerite. Ako su promjene znatne, obavijestit ćemo Vas o promjenama.