

POLITIKA PRIVATNOSTI

Uvodne odredbe

Ova Politika utvrđuje odgovoran i transparentan okvir za osiguravanje usklađenosti s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka.

Politika se primjenjuje na sve organizacijske dijelove tvrtke HAK-USLUGE d.o.o., Kutina, Vinkovačka ulica 3, OIB: 27985234094 (u daljnjem tekstu: Voditelj obrade), te na sve zaposlenike, uključujući honorarne djelatnike i privremene radnike jednako kao i na sve vanjske suradnike koji djeluju u ime Voditelja obrade.

Izjava o politici

Voditelj obrade posvećen je poslovanju u skladu sa svim zakonima, regulativama te najvišim standardima etičnog poslovanja.

Voditelj obrade ulaže puno pažnje kako bi osigurao Vašu privatnost i zaštitio Vaše osobne podatke koje nam sami dajete, koje mi prikupljamo od Vas ili o Vama u svojstvu Voditelja obrade osobnih podataka odnosno kada mi određujemo svrhu i način na koji će osobni podaci biti obrađeni.

Osobnim podatkom smatra se svaki podatak koji se odnosi na Vas kao fizičku osobu, a na temelju kojeg je Vaš identitet utvrđen ili se može utvrditi, kao na primjer Vaše ime i prezime, OIB, e-mail adresa i drugo.

Ova politika iznosi odredbe očekivanog ophođenja zaposlenika Voditelja obrade i njegovih vanjskih suradnika koji se bave prikupljanjem, upotrebom, čuvanjem, prijenosom, objavljivanjem ili uništavanjem bilo kakvih osobnih podataka koji pripadaju zaposlenicima, poslovnim partnerima Voditelja obrade i drugim fizičkim osobama. Svrha politike je standardizacija zaštite prava i sloboda ispitanika očuvanjem privatnosti njegovih osobnih podataka u svim aspektima poslovanja Voditelja obrade koji uključuju osobne podatke. Ovom politikom utvrđuje se da HAK-USLUGE d.o.o. neće neovlašteno otkrivati osobne podatke trećoj strani, niti postupati na način koji ih ugrožava.

Načela obrade osobnih podataka

Voditelj obrade usvaja sljedeća načela kojih će se držati pri prikupljanju, korištenju, zadržavanju, prijenosu i uništavanju osobnih podataka:

LEGITIMNOST, PRAVEDNOST I TRANSPARENTNOST

Osobni podaci obrađivat će se legitimno, pravedno i transparentno spram ispitanika. To znači da će Voditelj obrade u svim relevantnim situacijama izvjestiti ispitanika o tome kako će obrađivati podatke (transparentnost), a obrada će se vršiti isključivo u skladu s time što je rečeno (pravednost) i u skladu sa svrhom koja je propisana u

primjenjivom zakonu o zaštiti osobnih podataka (legitimnost).

OGRANIČENJE SVRHE

Osobni podaci prikupljat će se za jasno definirane i legitime svrhe te se neće obrađivati ni na koji način koji nije u skladu s tim svrhama. To znači da Voditelj obrade mora jasno navesti za što će se koristiti prikupljeni podaci te ograničiti procese obrade osobnih podataka na isključivo one procese koji su potrebni da bi se ostvarile te svrhe.

MINIMIZACIJA PODATAKA

Prikupljeni osobni podaci bit će relevantni i ograničeni na ono što je nužno za postizanje svrhe njihove obrade. To znači da Voditelj obrade neće prikupljati, obrađivati ni pohranjivati više osobnih podataka no što je nužno potrebno.

TOČNOST PODATAKA

Prikupljeni osobni podaci bit će točni i ažurni, što znači da će Voditelj obrade imati razvijene procedure za otkrivanje i rješavanje zastarjelih, netočnih i nepotrebnih osobnih podataka.

OPREZNA POHRANA PODATAKA

Osobni podaci neće se čuvati u obliku koji omogućava identifikaciju ispitanika dulje no što je to potrebno za svrhu obrade. To znači da će Voditelj obrade, gdje god je to moguće, čuvati osobne podatke na način koji ograničava ili sprječava identifikaciju ispitanika.

SIGURNOST PODATAKA

Osobni podaci će se obrađivati i pohranjivati na način koji osigurava odgovarajuću zaštitu od povreda poput neovlaštene i nezakonite obrade te slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja podataka. Voditelj obrade će implementirati prikladne tehnološke i organizacijske mjere opisane u Politici sigurnosti osobnih podataka kako bi u svakom trenutku osigurao cjelovitost i povjerljivost osobnih podataka.

PRIVATNOST UGRADENA U DIZAJN SUSTAVA

Prilikom dizajniranja novih te pri pregledu i proširenju postojećih sustava i procesa Voditelja obrade, vodit će se briga o primjeni svih ovih načela kako bi se maksimalno zaštitila privatnost ispitanika.

Svrha prikupljanja

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo u slučajevima kada smo to zakonski obvezni, kako bismo Vam pružili usluge koje ste tražili, ali i u slučaju kada ste sami pristali na obradu podataka u određenu svrhu, i to u sljedeće svrhe:

- vođenja propisanih evidencija u svojstvu Voditelja odnosno izvršitelja obrade;
- povrata novčanih sredstava zbog prigovora ili reklamacije;

- obavljanja kupovine robe u webshopu i pružanja usluga u automehaničarskoj radionici Voditelja obrade;
- provođenja selekcijskog postupka kandidata za posao;
- zasnivanja radnog odnosa i ostvarivanja prava i obveza iz radnog odnosa, uključivši stručno osposobljavanje za zasnivanje radnog odnosa;
- zaključenja i izvršenja ugovora;
- odgovora na Vaš upit, prijedlog, prigovor ili pohvalu;
- slanja obavijesti i anketiranja o kvaliteti izvršenih usluga.

U svom poslovanju možemo prikupljati i obrađivati primjerice sljedeće kategorije osobnih podataka:

- identifikacijske podatke poput npr. imena, prezimena i OIB-a;
- kontaktne podatke poput npr. adrese stanovanja, adrese za kontakt, adrese elektroničke pošte, broja telefona ili mobitela;
- podatke o svrhama uplate, iznosima, načinu plaćanja i detaljima plaćanja za uplate izvršene na transakcijske račune Voditelja obrade;
- fotografije i tonske zapise telefonskih razgovora;
- podatke o motornim vozilima poput registarske oznake, broja šasije i slično;
- podatke o mrežnoj (IP) adresi posjetitelja naših mrežnih stranica.

U svrhu unaprjeđenja kvalitete rada naših djelatnika, rješavanja mogućih prigovora te u svrhu sprječavanja zlouporaba, a u skladu s našim legitimnim interesom, prikupljamo snimke telefonskih poziva (tonske zapise) korisnika usluga (ispitanika), ostvarenih putem našeg Kontaktnog centra. O identitetu Voditelja obrade, svrhama obrade snimanja telefonskih razgovora, pravima koja imate, eventualnom prijenosu osobnih podataka te drugim elementima transparentnosti bit ćete obaviješteni u najavnoj poruci prije početka razgovora.

Zabilježene tonske zapise ostvarene putem sustava snimanja telefonskih razgovora ne koristimo u bilo koju drugu svrhu i ne provodimo dodatne analize nad istim. Pristup tonskim zapisima odobrava se samo manjem broju zaposlenika kojima je to potrebno u operativnom radu te se isti ne dijele ni s kim, osim na zahtjev nadležnih tijela, kao dokaz za potrebe pravnih postupaka. Ograničili smo vrijeme čuvanja tonskih zapisa na 2 (dvije) godine, nakon čega se oni automatski brišu, bez mogućnosti umnožavanja.

Kada osobne podatke obrađujemo putem anketiranja i slanja newslettera, a u skladu s našim legitimnim interesom, pružit ćemo Vam mogućnost odjave na jednostavan i neposredan način.

Kada obradu temeljimo na privoli dat ćemo Vam to jasno na znanje popunjavanjem obrasca privole, odnosno izričitom potvrdnom radnjom na našim mrežnim stranicama ili ostalim mrežnim uslugama Voditelja obrade. Jednom danu privolu možete opozvati u svakom trenutku u kojem slučaju prestajemo s obradom Vaših osobnih podataka.

Kada posjetite naše službene mrežne stranice ili druge mrežne usluge, možemo automatski prikupiti određene podatke, tzv. "kolačiće". Detalje o tome možete pronaći u našoj Politici kolačića na našim službenim mrežnim stranicama.

Naše službene mrežne stranice mogu sadržavati poveznice na druge mrežne stranice. Ako odlučite koristiti takve poveznice, morate biti svjesni da mi nemamo nikakvu kontrolu nad sadržajem stranica do kojih vode takve poveznice. Samim time, mi ne možemo biti odgovorni za zaštitu i privatnost informacija koje podijelite prilikom posjeta takvim mrežnim stranicama. Budite oprezni i pročitajte pravila privatnosti koje se odnose na dotične mrežne stranice.

Ulažemo posebne napore kako bi osigurali da se Vaši osobni podaci prikupljaju i obrađuju na način koji je u skladu sa svrhama njihova prikupljanja, uz poštivanje Vaše privatnosti i naših zakonskih ili ugovornih obveza.

Dio Vaših osobnih podataka u određenim objektivno opravdanim situacijama dijelit ćemo s pouzdanim ugovornim partnerima Voditelja obrade.

Naši pouzdani ugovorni partneri obvezni su koristiti podatke koji su im povjereni isključivo u skladu s našim uputama i samo u svrhu koju smo naveli. Također, obvezni su na ispravan način zaštititi Vaše podatke i držati ih u tajnosti, radi čega Voditelj obrade obavežno s takvim partnerima kao izvršiteljima obrade Vaših podataka zaključuje važeće ugovore o obradi podataka, kojima se regulira navedena materija.

Vaši osobni podaci najčešće se obrađuju unutar EU/EGP. Osobne podatke koje o Vama prikupimo čuvamo u sigurnom okruženju zaštićene od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja. U određenim slučajevima, u kontekstu ostvarivanja potrebnih usluga, Vaše podatke možemo prosljediti na obradu izvan EU/EGP u kojem slučaju ćemo postupati sukladno poglavlju V. Uredbe.

Prava ispitanika

Svi ispitanici čiji se podaci prikupljaju i obrađuju od strane Voditelja obrade, imaju sljedeća prava:

PRAVO NA PRISTUP INFORMACIJAMA

Svaki ispitanik ima pravo na kopiju podataka koje Voditelj obrade posjeduje u svojoj arhivi u svrhu uvida. Osim prava na uvid u vlastite podatke, ispitanik ima i pravo na informaciju o:

- svrsi obrade i pravnoj osnovi za obradu;

- legitimnom interesu, ako se na njemu temelji obrada;
- vrstama i kategorijama prikupljenih osobnih podataka;
- trećim stranama kojima se podaci prosljeđuju;
- roku čuvanja podataka;
- izvoru osobnih podataka, ako nisu prikupljeni od ispitanika.

Sve informacije ispitaniku trebaju biti dostavljene jasnim i jednostavnim jezikom, kako bi osigurali razumijevanje, te moraju biti jasno naznačene i vidljive kako ih ispitanik ne bi previdio.

Postoji mogućnost da pružanje zatraženih informacija ispitaniku može otkriti informacije o drugoj osobi. U takvim je slučajevima potrebno te podatke anonimizirati ili posve uskratiti kako bi se zaštitila prava te osobe.

PRAVO NA ISPRAVAK PODATAKA

Svaki ispitanik ima pravo na ispravak netočnih ili nepotpunih podataka koje Voditelj obrade posjeduje u svojoj arhivi.

PRAVO NA ZABORAV

Ispitanici mogu zatražiti da se podaci o njima uklone iz arhive. Zahtjev će biti uzet na razmatranje i bit će mu udovoljeno ukoliko se ne protivi pravnoj osnovi obrade osobnih podataka.

PRAVO NA OGRANIČAVANJE OBRADE

Ispitanici imaju pravo na ograničavanje opsega obrade, u slučajevima u kojima je to primjenjivo.

PRAVO NA PRIJENOS PODATAKA

Ispitanici imaju pravo na kopiju podataka radi prijenosa drugom Voditelju obrade.

PRAVO NA PRIGOVOR

Ispitanici imaju pravo na prigovor, posebno u slučaju kad se obrada temelji na legitimnom interesu Voditelja obrade. Tada je potrebno napraviti reviziju svrhe obrade i ustanoviti njenu pravnu osnovu te u slučajevima kada je to primjenjivo, omogućiti ispitaniku povlačenje privole za obradu podataka i/ili prestanak obrade njegovih podataka.

PRAVO NA PROCJENU

Ispitanici imaju pravo tražiti od nadzornog tijela procjenu kršenja odredbi Uredbe i internih politika Voditelja obrade.

PRAVO NA PRIGOVOR NA PROFILIRANJE

Ispitanici imaju pravo na prigovor na automatsko profiliranje i druge oblike automatiziranog donošenja odluka.

U slučaju da Voditelj obrade odbije zahtjev ispitanika, u odgovoru će biti naveden razlog odbijanja, na kojeg se ispitanici mogu žaliti nadležnom tijelu za zaštitu osobnih podataka (AZOP-u).

Pravna osnova

Pravne osnove za prikupljanje i obradu osobnih podataka ispitanika su sljedeće:

ZAKONSKA OBVEZA

Zakoni kojima se uređuje poslovanje obveznika propisuju skupove podataka koji su nužni za izvršenje zakonske obveze. Za prikupljanje i obradu podataka propisanih zakonima, Voditelj obrade neće tražiti privolu od ispitanika, ali će prikupljati samo podatke propisane zakonom i neće ih koristiti u druge svrhe.

Ovo se posebno odnosi na podatke prikupljene temeljem sljedećih zakona i njima pripadajućih pravilnika među kojima izdvajamo:

- Zakon o računovodstvu;
- Zakon o porezu na dodanu vrijednost;
- Zakon o porezu na dohodak;
- Zakon o radu;
- Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja evidencije o radnicima.

IZVRŠENJE UGOVORNE OBVEZE

Osobne podatke potrebne za ispunjenje ugovorne obveze Voditelj obrade će prikupljati bez privole ispitanika, u minimalnom obimu koji je nužan za izvršenje obveze.

LEGITIMNI INTERES

Voditelj obrade u daljnjem će tekstu objaviti popis svojih legitimnih interesa na temelju kojih prikuplja i obrađuje osobne podatke u svrhu omogućavanja i/ili unapređenja svojih usluga ili proizvoda.

ZAŠTITA VITALNIH INTERESA ISPITANIKA

Voditelj obrade može prikupljati i obrađivati osobne podatke bez privole ispitanika ukoliko je to u svrhu zaštite njegovih vitalnih interesa.

JAVNI INTERES ILI IZVRŠENJE SLUŽBENE OVLAŠTI VODITELJA OBRADE

U slučaju kada djelatnost Voditelja obrade obuhvaća djelovanje u ime javnog interesa ili se obrada podataka temelji na drugoj vrsti službene ovlasti, nije uvijek nužno obavijestiti ispitanika o prikupljanju osobnih podataka.

PRIVOLA

U svim ostalim slučajevima, Voditelj obrade tražit će privolu od ispitanika za prikupljanje i obradu osobnih podataka u kojoj će svrha obrade biti jasno navedena. Ispitanik u svakom trenutku može povući privolu i time njegovi podaci moraju automatski biti uklonjeni i obrada prekinuta.

Voditelj obrade vodit će evidenciju aktivnih i povučenih privola u svrhu osiguravanja ispravnosti poslovanja.

Pojmovi i definicije

OPĆA UREDBA O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA (GDPR)

Opća uredba o zaštiti osobnih podataka (GDPR) (Regulation (EU) 2016/679) je uredba kojom Europski parlament, Vijeće Europske unije i Europska komisija namjeravaju ojačati i objediniti procese zaštite osobnih podataka svih pojedinaca unutar Europske unije (EU). Uredba se također odnosi na iznošenje osobnih podataka van EU.

VODITELJ OBRADE

Subjekt koji utvrđuje svrhu, uvjete i način obrade osobnih podataka.

IZVRŠITELJ OBRADE

Subjekt koji provodi obradu podataka u ime Voditelja obrade.

AGENCIJA ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA

Državna agencija čiji je zadatak štititi podatke i privatnost, nadgledati procese primjene Uredbe, te aktivno provoditi Uredbu o zaštiti osobnih podataka unutar Europske unije.

SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA

Stručnjak za zaštitu podataka koji samostalno djeluje kako bi osigurao da poslovni entitet djeluje u skladu s politikama i procedurama koje su postavljene na temelju Uredbe.

ISPITANIK

Fizička osoba čije osobne podatke obrađuju Voditelj ili izvršitelj obrade podataka.

OSOBNI PODATAK

Bilo koja informacija koja se dovodi u vezu s fizičkom osobom, tj. ispitanikom i koja se može koristiti za izravno ili neizravno identificiranje osobe.

OBRADA OSOBNIH PODATAKA

Bilo koja djelatnost koja se provodi nad osobnim podacima, automatska ili ne, koja uključuje prikupljanje, upotrebu, izradu zapisa i slično.

PROFILIRANJE

Svaka automatizirana obrada podataka u svrhu procjene, analize ili predviđanja ponašanja ispitanika.

PRAVO PRISTUPA ISPITANIKA

Poznato kao 'pravo pristupa', omogućuje ispitaniku pristup osobnim podacima koji ga se tiču i koji su u posjedu Voditelja obrade.

Zakonska regulativa

*- Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka)
- Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. (NN 42/2018)*

U slučaju bilo kakvih pitanja ili pritužbi vezanih uz ovu Politiku ili obradu Vaših osobnih podataka, možete nas kontaktirati na e-mail:

*szp@hak-usluge.hr ili pisanim putem na adresu
HAK-USLUGE d.o.o., Vinkovačka ulica 3, 44320 Kutina.*

U slučaju promjena naše Politike obavijestit ćemo Vas o tome putem naših službenih mrežnih stranica i ažurirati datum izmjene Politike.

Pozivate se da ovu Politiku pažljivo pročitate te povremeno provjerite je li ista dopunjena i/ili izmijenjena.

Ova Politika je zadnji puta izmijenjena 31. listopada 2019.