

Opća pravila privatnosti - KONZUM plus d.o.o.

zop@konzum.hr, 3. lipnja 2020. godine

Sadržaj

1. Uvod
2. KONZUM plus
3. Prijave na newsletter
4. Posjetitelji Konzum prodavaonica
5. Ako ste nam se obratili zbog naše usluge, proizvoda koji ste kod nas kupili ili slično
6. Registrirani korisnici Konzum.hr računa i usluga
7. Sadašnji ili potencijalni poslovni partneri
8. Ako ste zainteresirani za rad u Konzumu
9. Ako ste korisnik Konzum aplikacije
10. Tko ima pristup Vašim osobnim podatcima?
11. Prenose li se moji osobni podatci u treće zemlje?
12. Kako štitimo Vaše osobne podatke?
13. Period držanja Vaših osobnih podataka
14. Vaša prava

1. Uvod

1.1. Ovo su Opća pravila privatnosti (dalje: „Pravila Privatnosti“) koje donosi KONZUM plus d.o.o., Zagreb, Marijana Čavića 1/a, OIB 62226620908.

1.2. Pravila Privatnosti uređuju pitanje zaštite osobnih podataka kao i privatnosti fizičkih osoba - naših kupaca, dobavljača, korisnika naših usluga, osoba koje su se prijavile na naš newsletter kao i drugih naših poslovnih partnera, gdje se mi nalazimo u položaju voditelja obrade (osobe koja određuje svrhu i način obrade).

1.3. U slučaju bilo kakvih pitanja ili zahtjeva u vezi postupanja ili zaštite Vaših osobnih podataka, obratite nam se na adresu zop@konzum.hr.

1.4. Aktualna verzija uključuje dodatne slučajeve obrade osobnih podataka (prethodna verzija objavljena je 7. kolovoza 2019. godine). Promjene ne utječu bitno na obradu osobnih podataka kao niti na prava ispitanika.

2. KONZUM plus

2.1. KONZUM plus d.o.o. je sukladno nagodbi koja je usvojena u postupku izvanredne uprave nad društvom Agrokor d.d. i drugima, s danom 1. travnja 2019. godine preuzeo poslovanje društva Konzum d.d. (OIB: 29955634590), a što posebice uključuje Konzum maloprodajne dućane.

2.2. Vaši osobni podaci koje je dosad obrađivao Konzum d.d., preuzeo je te nastavio obrađivati KONZUM plus

d.o.o. za iste svrhe te na isti način na koji je to dosad radio Konzum d.d. Predmetna promjena je prije svega pravne naravi.

2.3. Naši kontakt podaci ostaju isti. Vi svoja prava i dalje ostvarujete na način da nas kontaktirate putem zop@konzum.hr. Odgovor na postojeće neodgovorene zahtjeve upućene društvu Konzum d.d., odgovorit će KONZUM plus d.o.o.

3. Prijave na newsletter

3.1. Koje Vaše osobne podatke obrađujemo?

3.1.1. Ako ste se prijavili za primanje našeg newslettera, obrađujemo Vaše osobne podatke koje ste nam dali prilikom same prijave odnosno sljedeće podatke:

3.1.1.1. Vaše nužne podatke: e-adresa;

3.1.1.2. Vaše dodatne podatke: ime, spol, grad te interesi.

3.2. U koju svrhu obrađujemo Vaše osobne podatke?

3.2.1. Vaše osobne podatke obrađujemo u sljedeće svrhe:

3.2.1.1. Kako bismo Vam dostavljali naš newsletter. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je naš legitimni interes na temelju Vašeg zahtjeva za primanje newsletter-a;

3.2.1.2. Kako bismo bolje razumjeli Vaše kupovne interese. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših dodatnih podataka je suglasnost koju ste nam dali prilikom prijave na naš newsletter;

3.2.1.3. Kada za to imamo drugi legitimni interes (primjerice kada je to nužno za provođenje sigurnosnih mjera).

4. Posjetitelji Konzum prodavaonica

4.1. Koje Vaše osobne podatke obrađujemo?

4.1.1. Ako posjećujete Konzum prodavaonice možete biti snimljeni našim kamerama ako ste ušli u perimetar snimanja kamera koji je jasno označen. U tom slučaju, obrađujemo Vašu videosnimku.

4.1.2. Također, na anonimnoj razini pratimo i analiziramo Vašu potrošnju u Konzum prodavaonicama, sve kako bismo bolje razumjeli potrebe kupaca i sukladno tome prilagodili naše poslovanje. Kako se predmetna aktivnost provodi na anonimnoj razini, u njoj ne obrađujemo Vaše osobne podatke.

4.2. U koju svrhu obrađujemo Vaše osobne podatke?

4.2.1. Vaše osobne podatke obrađujemo u sljedeće svrhe:

4.2.1.1. Kako bismo zaštitili osobe (posjetitelje i zaposlenike) te imovinu u prodavaonicama. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je naš legitimni interes za zaštitu osoba i imovine;

4.2.1.2. Kako bismo ispunili svoje zakonske obveze (primjerice postupanje na zahtjev javne vlasti).

5. Ako ste nam se obratili zbog naše usluge, proizvoda koji ste kod nas kupili ili slično

5.1. Koje Vaše osobne podatke obrađujemo?

5.1.1. Obradujemo Vaše osobne podatke koje ste nam dali prilikom slanja upita, zahtjeva, prigovora, pohvale ili sličnog, a koji mogu uključivati sljedeće osobne podatke:

5.1.1.1. Ime i prezime, telefon, e-adresa, razlog obraćanja, proizvod koji ste kupili, datum i mjesto kupnje, sažetak vašeg upita / zahtjeva / prigovora / pohvale i Vaše zadovoljstvo našim odgovorom.

5.2. U koju svrhu obrađujemo Vaše osobne podatke?

5.2.1. Vaše osobne podatke obrađujemo u sljedeće svrhe:

5.2.1.1. Kako bismo mogli odgovoriti na Vaš upit, zahtjev, prigovor, pohvale ili slično. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je naš legitimni interes kako bismo mogli odgovoriti na Vaš upit, zahtjev, prigovor, pohvalu ili slično;

5.2.1.2. Kako bismo mogli pratiti zadovoljstvo našom uslugom. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je naš legitimni interes;

5.2.1.3. Kako bismo ispunili svoje zakonske obveze (primjerice čuvanje prigovora potrošača).

6. Registrirani korisnici Konzum.hr usluga

6.1. Koje Vaše osobne podatke obrađujemo?

6.1.1. Obradujemo osobne podatke (1) koje ste nam dali prilikom registracije Vašeg korisničkog računa, (2) u vezi Vašeg korištenja korisničkog računa, (3) o Vašim on-line kupovinama na stranicama Konzum.hr kao i (4) o kupovini u Konzumovim dućanima (kada je to moguće), tj. sljedeće osobne podatke:

6.1.1.1. Vaše identifikacijske podatke

ime, prezime, datum rođenja, spol [dobrovoljni podatak]; prebivalište (ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj i država);

6.1.1.2. Vaše kontakt podatke

kontakt adresa (ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj, država);

telefon, E-adresa;

6.1.1.3. Dodatne podatke nužne za potrebe izvršenje transakcija

Način plaćanja, broj bankovne kartice;

6.1.1.4. Podatke proizašle iz našeg poslovnog odnosa

Datum i vrijeme kupnje, potrošeni iznos, kupljeni artikli zajedno s količinom;

6.1.1.5. Podatke proizašle iz Vašeg korištenja Konzum.hr računa

Datum i vrijeme pristupanja Konzum.hr računu, IP adresa, radnje po računu, status primanja newslettera;

6.1.1.6. Informacije iz MultiPlusCard programa

Broj MultiPlusCard kartice, informacija o povezanim karticama, kupnje u Konzum prodavaonicama;

6.2. U koju svrhu obrađujemo Vaše osobne podatke?

6.2.1. Osobne podatke registriranih korisnika Konzum.hr usluge obrađujemo za sljedeće svrhe:

6.2.1.1. Kako bismo Vam omogućili korištenje Konzum.hr usluga. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je sklapanje te izvršenje ugovora o uslugama (prihvatanje Općih uvjeta Konzum.hr stranica);

6.2.1.2. Kako bismo sukladno Vašim kupovnim interesima mogli prilagoditi našu ponudu te Vam ponuditi bolju uslugu. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših podataka je naš legitimni interes kao pružatelja usluge;

6.2.1.3. Kada ste nam dali suglasnost za obradu Vaših dodatnih neobaveznih podataka koji se prikupljaju kod registracije (spol), iste podatke obrađujemo kako bismo bolje razumjeli tko su nam kupci. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših podataka je Vaša suglasnost. Suglasnost dajete na neodređeni period te ju uvijek možete povući kroz Vaš profil na konzum.hr ili pak na način da nam se obratite na zop@konzum.hr;

6.2.1.4. Kada ste nam dali suglasnost za obradu broja Vaše MultiPlusCard kartice, broj kartice koristimo kako bi kvalitetnije analizirali Vaše kupovne navike u svim Konzum prodavaonicama te Vam pripremili kvalitetniju ponudu. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših podataka je Vaša suglasnost;

6.2.1.5. Kada je obrada nužna kako bismo ispunili svoje zakonske dužnosti.

6.2.1.6. Kada za to imamo drugi legitiman interes (primjerice kada je to nužno za provođenje sigurnosnih mjera).

6.2.2. Napominjemo da prilikom kupnje, upisom broja MultiPlusCard kartice dajete nam suglasnost da od društva MultiPlus Card d.o.o. zatražimo Vaše osobne podatke vezane uz sam MultiPlusCard program (primjerice status povezanosti s drugim MultiPlusCard karticama). Dobivene podatke obrađujemo za potrebe analize Vaših kupovnih navika. Ako niste suglasni s tom obradom, molimo da ne upisujete broj MultiPlusCard kartice. Suglasnost dajete na neodređeni period te ju uvijek možete povući na način da nam se obratite na zop@konzum.hr. Zbog trenutnih tehničkih ograničenja nismo Vam u mogućnosti omogućiti skupljanje MultiPlusCard bodova prilikom on-line kupnji na drugi način.

7. Sadašnji ili potencijalni poslovni partneri

7.1. Koje Vaše osobne podatke obrađujemo?

7.1.1. Obrađujemo osobne podatke koje ste nam dali kao i one koje smo prikupili prilikom uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa, odnosno sljedeće podatke:

7.1.1.1. Vaše identifikacijske podatke (ako ste fizička osoba, npr. vlasnik obrta), i to ime, prezime, OIB, veza s pravnom osobom (vlasnik, direktor, zaposlenik ili slično);

7.1.1.2. Vaše kontakt podatke, i to ime i prezime osobe za kontakt, kontakt adresa (ulica i kućni broj, mjesto, poštanski broj, država), telefon, E-adresa.

7.2. U koju svrhu obrađujemo Vaše osobne podatke?

7.2.1. Vaše osobne podatke obrađujemo u sljedeće svrhe:

7.2.1.1. Kako bismo ispunili svoje ugovorne obveze prema Vama i poduzeli druge potrebne radnje u vezi sa sklapanjem i izvršavanjem ugovora (primjerice radi izdavanja faktura i isporuka robe) ili prethodnih radnji (primjerice slanja ponuda). U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je izvršavanje ugovora kojemu ste stranka, odnosno poduzimanje radnji na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora;

7.2.1.2. Kada za to imamo drugi legitiman interes (primjerice kada je to nužno za provođenje sigurnosnih mjera);

7.2.1.3. Kako bismo ispunili svoje zakonske obveze.

8. Ako ste zainteresirani za rad u Konzumu

8.1. Koje Vaše osobne podatke obrađujemo?

8.1.1. Obrađujemo Vaše osobne podatke koje ste nam dali, odnosno koje smo prikupili u svrhu zapošljavanja kod nas odnosno sljedeće podatke:

8.1.1.1. Podaci koji su navedeni u samom prijavnim obrascu.

8.2. U koju svrhu obrađujemo Vaše osobne podatke?

8.2.1. Vaše osobne podatke obrađujemo u sljedeće svrhe:

8.2.1.1. Kako bismo poduzeli radnje potrebne radi odabira i zapošljavanja novih zaposlenika (primjerice radi odabira kandidata za razgovor za posao te radi organizacije razgovora). U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je naš legitiman interes temeljem Vaše prijave;

8.2.1.2. Kako bismo Vas uzeli u obzir prilikom traženja novih radnika te kontaktirali u svrhu zapošljavanja ako ste nam poslali otvorenu molbu za posao. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je naš legitiman interes;

8.2.1.3. Kako bismo Vas uzeli u obzir prilikom traženja novih radnika te kontaktirali u svrhu zapošljavanja ako ste prilikom prijave na natječaj za određeno radno mjesto dali svoju privolu da Vaše podatke spremimo u našu evidenciju za buduće prilike. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je Vaša privola;

8.2.1.4. Kako bismo ispunili svoje zakonske obveze.

9. Ako ste korisnik Konzum aplikacije

9.1. Koje Vaše osobne podatke obrađujemo?

9.1.1. Obrađujemo one Vaše osobne podatke koje ste nam dali prilikom registracije na Konzum aplikaciju kao i one koje smo prikupili tijekom Vašeg korištenja aplikacijom:

9.1.1.1. Podaci koji su navedeni u samom registracijskom obrascu te koje ste eventualno naknadno mijenjali ili nadopunjavali;

9.1.1.2. Podaci o korištenju aplikacije (uređaj koji koristite, IP adresa, radnje po računu);

9.1.1.3. Eventualni dodatni podaci koji se unose u aplikaciju (primjerice Vaše kupnje).

9.2. U koju svrhu obrađujemo Vaše osobne podatke?

9.2.1. Vaše osobne podatke obrađujemo u sljedeće svrhe:

9.2.1.1. Kako bismo Vam omogućili korištenje aplikacije (primjerice radi održavanja i nadogradnje aplikacije). U tom slučaju, osnova za obradu Vaših osobnih podataka je naš legitiman interes temeljem Vašeg korištenja aplikacije;

9.2.1.2. Kako bismo bolje razumjeli Vaše kupovne interese. U tom slučaju, osnova za obradu Vaših dodatnih dobrovoljnih podataka je suglasnost koju ste

nam dali prilikom registracije ili kasnije kroz Vaš profilna aplikaciji;

9.2.1.3. Kada za to imamo drugi legitimni interes (primjerice kada je to nužno za provođenje sigurnosnih mjera);

9.2.1.4. Kako bismo ispunili svoje zakonske obveze.

9.3. Posebno napominjemo da brisanjem aplikacije s Vašeg uređaja automatski ne uklanjate svoje osobne podatke koje ste nam dali kao i one koje smo prikupili za potrebe odnosno kroz korištenje aplikacije. Za promjenu ili brisanje podataka, slijedite upute u aplikaciji ili namse obratite na način predviđen točkom 14. ovih Pravila Privatnosti.

10. Tko ima pristup Vašim osobnim podacima?

10.1. Vaše osobne podatke smatramo poslovnom tajnom te ih kao takve štitimo sukladno važećim zakonskim propisima i najboljoj praksi.

10.2. Treće osobe imaju pravo pristupa i obrade Vaših osobnih podataka u niže opisanim situacijama:

10.2.1. Treći pružatelji usluga koji nam pružaju određene usluge i proizvode (primjerice ispunjavanje narudžbi, isporuka paketa, oglašavanje i savjetovanje). U tom slučaju oni Vaše osobne podatke obrađuju isključivo sukladno našim uputama;

10.2.2. Nadležna tijela kod provedbe nadzora nad zakonitošću poslovanja i postupanja. U tom slučaju oni Vaše osobne podatke obrađuju sukladno njihovim zakonskim ovlastima;

10.2.3. Nadležna tijela (policija, državno odvjetništvo, sud itd.) u slučaju provođenja sudskih i drugih istovrijednih postupaka. U tom slučaju oni Vaše osobne podatke obrađuju isključivo sukladno našim uputama.

11. Prenose li se moji osobni podatci u treće zemlje?

11.1. Vaše osobne podatke ne prenosimo u treće zemlje osim u dolje navedenom slučaju (ako i kada je isti primjenjiv).

11.2. Za potrebe provedbe marketinških kampanja u određenim situacijama koristimo usluge društva The Rocket Science Group LLC d/b/a MailChimp sa sjedištem na području Sjedinjenih Američkih Država (više o tome kako isti obrađuje Vaše osobne podatke možete pročitati putem Pravila privatnosti - MailChimp). U tim situacijama, Vaši osobni podaci nužni za provedbu marketinške kampanje mogu biti pohranjeni na području Sjedinjenih Američkih Država. Sjedinjene Američke Države kao i predmetni pružatelj usluga nalaze se u režimu odobrenom od strane Europske komisije te je ocijenjeno kako pružaju zadovoljavajuću razinu zaštite osobnih podataka.

12. Kako štitimo Vaše osobne podatke?

12.1. Zaštita Vaših osobnih podataka nam je izuzetno važna. Neke od mjera zaštite koje provodimo su sljedeće:

12.1.1. Implementacija pseudonimizacije baze podataka kad god je to moguće;

12.1.2. Korištenje sigurnih metoda prilikom razmjernog Vaših osobnih podataka radi sprječavanja neovlaštenog pristupa;

12.1.3. Primjena suvremenih metoda zaštite i kontrole pristupa podatkovnim resursima koji sadrže osobne podatke;

12.1.4. Kontinuirani nadzor nad svim resursima (fizičkim prostorima gdje su Vaši podaci pohranjeni) koji sekoriste za obradu osobnih podataka.

13. Period držanja Vaših osobnih podataka

13.1. Za podatke gdje postoji zakonom definirani rok čuvanja, Vaše podatke čuvamo kroz taj period te ih brišemo u dodatnom periodu od godine dana.

13.2. Ako ste naši poslovni partneri za koje ne postoji definirani zakonski rok čuvanja, držimo za cijelo vrijeme važenja ugovora kojeg imamo sklopljenog s Vama. Po prestanku ugovora, Vaše podatke brišemo u dodatnom periodu od 6 godina od prestanka ugovora (zastarni period od 5 godina, uvećan za 1 godišnji period za brisanje).

13.3. Osobne podatke korisnika naših usluga čuvamoza cijelo vrijeme trajanja odnosno korištenja usluga. Po prestanku korištenja usluga, Vaše podatke brišemo u skladu sa zasebno definiranim rokovima – vidi kod pojedine usluge.

13.4. Osobne podatke koje obrađujemo na temelju našeg legitimnog interesa, čuvamo sve dok postoji naš legitimni interes, te ih brišemo u periodu od 1 godine od prestanka našeg legitimnog interesa.

13.5. Osobne podatke koje obrađujemo na temelju Vaše suglasnosti, čuvamo sve dok imamo Vašu suglasnost. U slučaju povlačenja suglasnosti, iste brišemo u najkraćem, nama mogućem, roku.

13.6. U slučaju snimki prikupljenih videonadzorom, njih čuvamo 30 dana, osim kada se u pojedinom slučaju pojavi potreba za korištenje pojedine snimke kao dokaznog materijala.

14. Vaša prava

14.1. U slučaju da se odlučite koristiti jednim ili više od svojih niže navedenih prava, imamo pravo provjeriti Vaš identitet, sve u svrhu zaštite Vaših osobnih podataka.

14.2. Vaša prava možete ostvariti na način da svoj zahtjev pošaljete na zop@konzum.hr te kao Naslov poruke navedete „Zahtjev ispitanika“. Po primitku poruke,

poslati ćemo Vam potvrdu urednog primitka Vašeg zahtjeva.

14.3. Vaša prava ostvarujete besplatno. Ipak, ako učestalo (primjerice, ako je od prošlog Vašeg zahtjeva prošlo manje od 6 mjeseci) ili prekomjerno (primjerice, tražite sve Vaše osobne podatke u pisanom obliku) tražite pristup ili prenošenje Vaših osobnih podataka, imamo Vas pravo tražiti da podmirite naše troškove prije provođenja takve radnje.

14.4. Pristup Vašim osobnim podacima:

Imate nas pravo tražiti potvrdu obrađujemo li Vaše osobne podatke, kao i pristup Vašim osobnim podacima koje obrađujemo.

14.5. Ispravak netočnih osobnih podataka:

Imate pravo zatražiti ispravak Vaših netočnih osobnih podataka, kao i pravo nadopuniti Vaše osobne podatke.

14.6. Prenosivost osobnih podataka

Imate pravo preuzeti i tražiti prijenos Vaših osobnih podataka.

14.7. Prigovor protiv obrade ili postupanja s Vašim osobnim podacima:

Imate pravo prigovoriti na obradu Vaših osobnih podataka kao i općenito na naš način postupanja s Vašim osobnim podacima.

14.8. Pravo povlačenja privole

Imate pravo u svakom trenutku povući privolu za daljnju obradu osobnih podataka. Povlačenje privole ne utječe na obrade izvršene na temelju privole prije njezina povlačenja.

14.9. Pravo na pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka

U svakom trenutku imate pravo na pritužbu pred nadležnim tijelom za zaštitu osobnih podataka - Agencijom za zaštitu osobnih podataka (www.azop.hr), vezano uz obradu i zaštitu Vaših osobnih podataka.