



Politika zaštite privatnosti korisnika Iskon Interneta

Uvod

Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, 10000 Zagreb (dalje: Iskon), pridaje osobitu pozornost zaštiti osobnih podataka i privatnosti (dalje: zaštita privatnosti) svojih korisnika u skladu s važećim propisima i najboljom europskom praksom. Zaštita privatnosti korisnika Iskona sastavni je dio naših usluga i proizvoda te važan čimbenik korisničkog iskustva.

Politikom zaštite privatnosti korisnika Iskon Interneta (dalje: Politika) svojim korisnicima želimo pružiti jasne informacije o obradi i zaštiti njihovih osobnih podataka u Iskona te im omogućiti jednostavan nadzor i upravljanje nad njihovim osobnim podacima i privolama.

Politikom se ne umanjuju prava i ne uspostavljaju obveze korisnicima u odnosu na obradu osobnih podataka, a koje korisnici imaju na temelju važećih propisa i mogućih ugovornih odredbi o zaštiti osobnih podataka. Politika je jednostrani pravno obvezujući akt Iskona.

- 1. Područje primjene**
- 2. Načela obrade osobnih podataka**
- 3. Kako prikupljamo osobne podatke**
- 4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo**
- 5. U koje svrhe upotrebljavamo prikupljene osobne podatke**
- 6. Povezivanje osobnih podataka**
- 7. Privola Korisnika**
- 8. Kolačići**
- 9. Kako štitimo osobne podatke**
- 10. Gdje se osobni podatci obrađuju**
- 11. Pod kojim uvjetima proslijeđujemo osobne podatke trećim osobama**
- 12. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)**
- 13. Kome se obratiti**
- 14. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike**

1. Područje primjene

Politika se primjenjuje na sve osobne podatke korisnika Iskona koje Iskon prikuplja, upotrebljava ili na drugi način obrađuje, izravno ili putem svojih partnera. Osobni podatak jest svaki podatak koji se odnosi na fizičku osobu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, izravno ili neizravno (dalje u tekstu: podatak ili osobni podatak). Obrada podataka jest bilo koja radnja izvršena na osobnim podacima, primjerice prikupljanje, snimanje, spremanje, upotreba, prijenos osobnih podataka i uvid u osobne podatke.

Politika se ne primjenjuje na anonimne podatke. Anonimni podatak jest podatak koji je izmijenjen na način da se ne može povezati s određenom fizičkom osobom ili se ne može povezati bez nerazmjernog truda pa se stoga, u skladu s važećim propisima i ne smatra osobnim podatkom. Iskon primjenjuje najbolju europsku praksu anonimizacije podataka.

Politika se primjenjuje na sve usluge i proizvode Iskona koji uključuju obradu osobnih podataka. Usluge Iskona jesu sve usluge koje pruža Iskon. Zadnje očitovanje volje korisnika u pogledu obrade osobnih podataka primjenjuje se na sve ostale Iskonove usluge koje korisnik upotrebljava. Primjerice, ako korisnik pri ugovaranju jedne usluge nije dao neku od privola, ali je tu privolu dao naknadno, pri ugovaranju druge usluge, smatrat će se da je dao tu privolu. Također, vrijedi i obrnuto, ako je korisnik pri ugovaranju prve usluge dao neku od privola, ali je naknadno, pri ugovaranju dodatne usluge uskratio tu privolu, smatrat će se da nije dao predmetnu privolu ni za prvu uslugu. Iskon korisnike vodi prema identifikacijskom korisničkom broju (ID) i u pravilu jedan korisnik ima jedan ID na koji se primjenjuju prethodno navedena pravila. Ukoliko korisnik ima više ID-eva, moguće je da se za svaki od njih posebno prikupljaju i bilježe privole.

Iskon je u pravilu voditelj obrade u odnosu na osobne podatke svojih korisnika u smislu važećih propisa o zaštiti osobnih podataka.

Politika se prvenstveno odnosi na fizičke osobe koje podnose zahtjev ili upotrebljavaju usluge Iskona (dalje Korisnici) i/ili su zainteresirane za upotrebu usluga Iskona (dalje u tekstu: Potencijalni korisnici). No uvažavajući legitimne interese korisnika koji su pravne osobe, Politika se na odgovarajući način, u skladu s važećim propisima, primjenjuje i na pravne osobe. Radi izbjegavanja nejasnoća, Politika se u svakom slučaju u cijelosti primjenjuje na djelatnike pravnih osoba korisnika Iskona kada su i ti djelatnici u ugovornom odnosu s Iskonom (npr. usluga privatnog računa pojedinog djelatnika kao dio tarife poslovnog korisnika).

2. Načela obrade osobnih podataka

2.1. Povjerenje

Želimo biti pouzdan partner Korisnicima u zaštiti njihove privatnosti i opravdati povjerenje koje su nam ukazali. Također želimo biti potpuno transparentni i jasni u pogledu obrade osobnih podataka Korisnika. To je, među ostalim, i svrha ove politike, a osobito kroz aktivnu ulogu Korisnika u upravljanju podacima. Korisnici nam se uvijek mogu obratiti sa zahtjevom za izmjenu osobnih podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe žele, odnosno ne žele da se njihovi podaci obrađuju.

2.2. Zakonitost i najbolja praksa

Pri obradi osobnih podataka postupamo u skladu sa zakonom, ali usto uvijek nastojimo primjenjivati više standarde i najbolju europsku praksu. Primjerice, kao dio Deutsche Telekom

Grupe, primjenjujemo Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu privatnosti DT Grupe koja su u posebnom postupku odobrile sve relevantne agencije za zaštitu osobnih podataka u EU-u.

2.3. Ograničena svrha obrade

Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo samo u određenu i zakonitu svrhu te ih dalje ne obrađujemo na način koji nije u skladu sa svrhom u koju su prikupljeni, osim ako nije drugačije propisano zakonom ili na temelju privole korisnika.

2.4. Smanjenje količine podataka

Uvijek upotrebljavamo samo one podatke Korisnika koji su primjereni i nužni za postizanje određene zakonite svrhe, a ne i više podataka od toga.

2.5. Obrada u neimenovanu obliku

Kad god je to moguće i opravdano, upotrebljavamo podatke u neimenovanu obliku. Podacima u neimenovanu obliku smatraju se prvenstveno anonimni podaci. Međutim, uvijek kad je to moguće i opravdano, osobito zbog zaštite osobnih podataka Korisnika, osobne podatke pseudonimiziramo, tj. posebnim ih postupcima pseudonimizacije (npr. supstitucija, *hashing* itd.) „maskiramo” na način da se ne mogu povezati s pojedinim Korisnikom bez upotrebe dodatnih informacija koje se čuvaju sigurno i odvojeno (npr. upotreba ključa).

2.6. Cjelovitost i povjerljivost

Osobne podatke obrađujemo na siguran način, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja (npr. pristup osobnim podacima Korisnika imaju samo ovlaštene osobe kojima je to nužno za obavljanje njihova posla, a ne i drugi zaposlenici).

2.7. Kvaliteta osobnih podataka

Pridajemo veliku važnost kvaliteti podataka koje obrađujemo. Osobni podaci koje obrađujemo moraju biti točni, potpuni i ažurni kako bismo osigurali maksimalnu zaštitu podataka Korisnika i spriječili eventualne zloupotrebe. Zato nam je važno da nas Korisnik o svakoj promjeni podataka obavijesti odmah ili u najkraćem roku.

2.8. Ograničeno vrijeme pohrane

Podatke Korisnika pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podaci se trajno brišu ili čine anonimnima.

3. Kako prikupljamo osobne podatke

Iskon osobne podatke (dalje: podatke) Korisnika prikuplja na ove osnovne načine:

3.1. Podatke prikupljamo prvenstveno izravno od Korisnika ili Potencijalnog korisnika, i to na način da nam ih oni dostave. Najčešći primjer za ovakav način prikupljanja podataka jest podnošenje

zahtjeva za pojedinu uslugu ili proizvod, pri čemu Korisnik, ako želi upotrebljavati određenu uslugu ili proizvod, daje podatke i dokumente koji su nužni za identifikaciju (npr. ime, prezime, adresa, preslika dokumenata, OIB itd.). Također, podatke prikupljamo i tijekom komunikacije Iskona s Korisnikom putem službe za korisnike, internetskih portala i društvenih mreža, pri rješavanju prigovora itd.

3.2. Prikupljamo podatke koji nastanu automatski kad Korisnik upotrebljava usluge i/ili proizvode Iskona. Primjerice, upotrebom govornih usluga prikupljamo podatke o pozivanom broju, trajanju poziva, podatke o spajanju na internet, IP adresi, vremenu komunikacije, signalizaciji i slično.

3.3. Prikupljamo podatke iz javno dostupnih izvora kao što su, primjerice, podaci iz javnog telefonskog imenika, javno dostupnih servisa ili javno dostupne numeracije.

Preduvjet za svako prikupljanje osobnih podataka Korisnika jest postojanje odgovarajuće pravne osnove utemeljene na zakonu.

4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo

Ovisno o ugovorenoj usluzi ili proizvodu, privolama Korisnika te svrsi za koju se pojedini podatak upotrebljava, Iskon je ovlašten prikupljati vrste podataka Korisnika navedene u nastavku. Pritom uvijek prikupljamo samo one podatke koji su nužni za postizanje određene zakonite svrhe. Također, na zahtjevima za pojedinu uslugu naznačeni su podaci koji su obvezni za sklapanje ugovora, dok je davanje ostalih podataka dobrovoljno.

4.1. Ugovorni podaci

Ugovorni podaci u širem smislu uključuju tzv. **matične podatke**, tj. podatke koje je Korisnik dao u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora (npr. ime i prezime, spol, datum rođenja, poštanska adresa/instalacijska adresa, adresa priključka, dostavna adresa, kontaktni podaci). Ugovorni podaci također uključuju i **podatke o uslugama i proizvodima** koje Korisnik upotrebljava ili je upotrebljavao u Iskonu (npr. Korisnik upotrebljava IPTV uslugu, vrsta paketa, postojanje ili nepostojanje ugovorne obveze) kao i **podatke o načinu i povijesti plaćanja usluga** Iskona (npr. iznosi dugovanja, postojanje trajnog naloga, broj bankovnog računa, preferirani način plaćanja). Ugovorni podaci uključuju i **podatke sa specifikacije računa za uslugu** (agregirani podaci s prve stranice računa, npr. količina poziva prema mobilnoj mreži, količina poziva prema posebnim brojevima itd.), ali ne i podroban ispis poziva (broj pozivatelja, pozvani broj, vrijeme pozivanja, trajanje poziva itd). Ugovorni podaci osobito ne uključuju sadržaj komunikacija, podrobni ispis poziva, podatke o lokaciji s prometnim podacima ili bez njih kao ni prometne podatke.

4.2. Podaci o upotrebi

Podaci o upotrebi u užem smislu nastaju automatski, upotrebom pojedinih usluga i proizvoda Iskona jer su nužni za pružanje usluge te, primjerice, uključuju: podatke o **elektroničkom komunikacijskom prometu (tzv. prometni podaci**, npr. datum, vrijeme, trajanje komunikacije, podaci o broju pozivatelja i pozivanom broju, o signalizaciji, **o približnoj lokaciji uređaja**, podaci o uređaju korisnika, količini iskorištenog podatkovnog prometa, IP adresi), podatke o načinu upotrebe usluga te o navikama Korisnika pri upotrebi proizvoda i usluga Iskona (npr. podatke

o upotrebi samouslužnih servisa, podatke o upotrebljavanim aplikacijama) itd. Ovi podaci ne uključuju sadržaj komunikacije Korisnika koji Iskon nikada ne prikuplja.

4.3. Komunikacija Korisnika s Iskonom, npr. snimke razgovora Korisnika sa Službom za korisnike, pisana ili elektronička komunikacija Korisnika s Iskonom, komunikacija s Iskonom na društvenim mrežama, preferirani kanali komunikacije Korisnika s Iskonom itd.

4.4. Podatke o gledanosti kao što su podaci o gledanosti Iskon IPTV usluge, Iskon. TV Player ili slično.

4.5. Podatke o Potencijalnim korisnicima

Ovi podaci uključuju matične podatke, osobito kontaktne podatke (npr. ime i prezime, e-adresa), ali i interese Potencijalnog korisnika za usluge Iskona. U pravilu, Iskon će zabilježiti podatke onih Potencijalnih korisnika koji se obrate Iskonu sa željom da ih Iskon informira i/ili im ponudi određene proizvode i/ili usluge. Podaci o Potencijalnim korisnicima brišu se ili anonimiziraju nakon godinu dana ili, na zahtjev Potencijalnog korisnika, ranije.

5. U koje svrhe upotrebljavamo prikupljene osobne podatke

5.1. Izvršenje ugovora

Iskon podatke korisnika prikuplja i obrađuje (dalje: upotrebljava) prvenstveno u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora između Korisnika i Iskona. To osobito uključuje upotrebu podataka radi provjere identiteta Korisnika, platežne sposobnosti Korisnika, pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate troškova, dostave naručenih proizvoda, kontaktiranja s Korisnikom ako je to potrebno u vezi s pružanjem usluge, instalacije uređaja, popravljanja, rješavanja prigovora, otklanjanja smetnji, praćenja i osiguravanja kvalitete i sigurnosti usluga i proizvoda, korisničke podrške, savjetovanja i pomoći pri upotrebi proizvoda i usluga te drugih radnji povezanih sa sklapanjem i izvršenjem ugovora u skladu sa zakonom.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest nužnost za izvršenje ugovora Korisnika ili poduzimanje mjera na zahtjev Korisnika prije sklapanja ugovora. U slučaju da korisnik ne želi pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, Iskon neće moći sklopiti ugovor i/ili izvršiti pojedine radnje vezane uz izvršenje ugovora.

5.2. Interne svrhe

Nadalje, Iskon određene podatke Korisnika upotrebljava isključivo za potrebe vlastitih evidencija Iskona, a u svrhe zaštite legitimnih interesa Korisnika i/ili Iskona. To, primjerice, uključuje upotrebu podataka Korisnika radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na štetu Korisnika ili Iskona, osiguravanja sigurnosti zaposlenika, Korisnika, proizvoda i usluga Iskona, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, osiguravanja vrhunskog korisničkog iskustva, personalizirane korisničke podrške, istraživanja i analize tržišta, optimizacije elektroničke komunikacijske mreže itd. Telefonski razgovori korisnika i Iskonovih djelatnika mogu biti snimani i dalje se upotrebljavati u svrhe unaprjeđenja kvalitete rada djelatnika Iskona, rješavanja mogućih prigovora Korisnika kao i u sigurnosne svrhe, o čemu će Korisnik biti obaviješten prije početka razgovora.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes Iskona, osim kad su od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika i/ili pravna osnova zaštite ključnih interesa Korisnika ili druge fizičke osobe. Iznimka su slučajevi navedeni u članku 7. Politike kada je pravna osnova privola. Naime, bez privole Korisnika nikada nećemo u ove svrhe obrađivati prometne podatke Korisnika, podatke o gledanosti sadržaja te eventualne druge podatke, osim ako je to nužno za sprječavanje zloupotreba ili optimizaciju tj. normalno funkcioniranje elektroničke komunikacijske mreže.

5.3. Objava u javnom telefonskom imeniku

Korisnik je upoznat s time da će se nužni podatci Korisnika iz ugovora za elektroničke komunikacijske usluge, a to su ime, prezime ili naziv, telefonski broj i adresa, objavljivati u javnom telefonskom imeniku Iskona i drugih operatora kojima je Iskon zakonski dužan dostaviti te podatke. Javni telefonski imenik dostupan je u elektroničkom i/ili tiskanom obliku i/ili putem službe za davanje informacije o brojevima korisnika. Korisnik ima pravo zatražiti, bez naknade, da podaci Korisnika ne budu uneseni u imenik te ima pravo na besplatne provjere i promjene podataka u imeniku.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest poštivanje pravnih obveza Iskona (zakonska obveza Iskona u skladu s člankom 47. Zakona o elektroničkim komunikacijama).

5.4. Izravna promidžba usluga i proizvoda

Iskon također može upotrebljavati sve kontaktne podatke Korisnika za slanje promidžbenih obavijesti o svim **uslugama i proizvodima Iskona** putem svih kanala za promidžbu, osim ako Korisnik ne odredi drugačije. Kako bi Korisnik mogao dobivati obavijesti koje odgovaraju njegovim željama i navikama, nužno je da Iskon upotrebljava određene podatke Korisnika za izradu personaliziranih promidžbenih obavijesti i ponuda za Korisnika. Korisnik se u svakom trenutku može izjasniti da ne želi više primati promidžbene obavijesti. U tom se slučaju podaci Korisnika više neće obrađivati u svrhe izravne promidžbe. Promidžbene obavijesti o **uslugama i proizvodima trećih osoba** (partnera) Iskon će slati Korisniku jedino uz privolu. Lista trećih osoba u svakom je trenutku dostupna na internetskoj stranici Iskona www.iskon.hr

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes Iskona, osim kad su od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika. Iznimka su slučajevi navedeni u članku 7. Politike kada je pravna osnova privola. Naime, bez privole Korisnika nikada nećemo u svrhe promidžbe usluga i proizvoda Iskona ili Iskonovih partnera obrađivati prometne podatke Korisnika, podatke o gledanosti sadržaja te eventualne druge podatke.

5.5. U svrhe ispunjavanja zakonskih obveza

Na temelju pisanog zahtjeva utemeljenog na važećim propisima, Iskon je nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, policiji, HAKOM-u, AZOP-u itd.) obvezan dostaviti ili omogućiti pristup određenim osobnim podacima Korisnika.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest ispunjavanje obveza Iskona (zakonske obveze Iskona, npr. obveza zadržavanja podataka iz članka 109. Zakona o elektroničkim komunikacijama).

6. Povezivanje osobnih podataka

Osobne podatke Korisnika povezane s pojedinom uslugom ili proizvodom Iskona po potrebi povezujemo s osobnim podacima istog korisnika povezanima s drugim uslugama i proizvodima Iskona, sve u prethodno navedene svrhe i poštujući usto navedene pravne osnove (5.) kako bismo dobili točniju informaciju o potrebama i navikama Korisnika te u konačnici Korisniku mogli pružiti optimalnu korisničku podršku, uslugu i/ili proizvod.

Osobne podatke Korisnika po potrebi obrađujemo zajedno s podacima drugih Korisnika. Međutim, takva se obrada u pravilu temelji na potpuno anonimnim podacima ili izričitoj privoli Korisnika za obradu određene vrste podataka (npr. prometnih podataka), a samo iznimno na legitimnom interesu Iskona, i to ako su podatci pseudonomizirani.

Pri sklapanju ugovora Iskon, obrađujući podatke Korisnika, zaključuje o tzv. profilu korisnika s obzirom na sposobnost Korisnika da podmiri svoje buduće obveze te shodno tome odlučuje o sklapanju ugovora ili traženju dodatnih osiguranja plaćanja u svrhe sklapanja ugovora, sve u skladu s posebnim propisima (5.1.).

7. Privola Korisnika

Pod privolom Korisnika smatra se dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želje Korisnika kojim Korisnik izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka u određene svrhe (tzv. *opt-in*). Privola se može dati pisanim putem ili na drugi odgovarajući način. **Bez privole Korisnika:**

- nikada nećemo upotrebljavati sljedeće podatke Korisnika ni u koje svrhe različite od samog izvršenja ugovora, tj. pružanja usluge, sprječavanja zloupotreba, normalnog funkcioniranja mreže ili ispunjavanja zakonske obveze Iskona, a osobito ne u svrhe izravne promidžbe: **prometne podatke** Korisnika (4.2.), **podatke o gledanosti** određenog sadržaja (4.4) te eventualne druge podatke za koje je važećim propisima ili odlukom Iskona predviđena privola Korisnika zbog posebne osjetljivost podatka ili načina obrade;
- Korisniku nikada nećemo slati **promidžbene poruke trećih osoba**;
- nikada nećemo obrađivati podatke Korisnika i u drugim slučajevima u kojima je po važećim propisima nužna privola.

Korisnik upravlja svojim očitovanjima volje u vezi s upotrebom vlastitih podataka, ovisno o svojim potrebama i interesima. U tu svrhu omogućujemo Korisniku da u svakom trenutku na jednostavan i besplatan način, putem različitih komunikacijskih kanala (npr. pozivom Službi za korisnike, na *online* sučelju, na prodajnom mjestu itd.), može dati ili uskratiti privole.

8. Kolačići

Kako bismo Korisnicima i posjetiteljima pružili što bolje funkcionalnosti i što interesantniji sadržaj kad posjećuju naše internetske stranice Iskona ili internetske stranice naših partnera te kako bismo kreirali usluge i ponude koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, upotrebljavamo kolačiće i/ili druge uobičajene tehnike (dalje: kolačići) koje prikupljaju određene podatke Korisnika (npr. IP adresa s koje se pristupa internetskoj stranici, vrijeme spajanja itd.). Detaljne informacije o kolačićima koje upotrebljava pojedina internetska stranica Korisnik dobiva odmah pri prvom posjetu internetskoj stranici. Na temelju tih informacija Korisnik pri posjetu internetskoj stranici daje ili uskraćuje svoju privolu za upotrebu kolačića. Postavke kolačića uvijek se mogu podesiti u internetskom pregledniku. Iskon nije odgovoran za kolačiće drugih internetskih stranica koje nisu u vlasništvu Iskona. Informacije o Korisniku dobivene kolačićima povezivat ćemo s drugim podacima o Korisniku radi boljeg upoznavanja Korisnika i pružanja boljeg Korisničkog iskustva, samo na temelju privole.

Društvene mreže

Iskon objavljuje osobne podatke korisnika na društvenim mrežama samo uz suglasnost korisnika. Objava osobnih podataka na društvenim mrežama provodi se samo u slučaju provedbe nagradnih igara putem društvenih mreža. U slučaju kada korisnik želi sudjelovati u tim nagradnim igrama bit će upoznat s uvjetima korištenja osobnih podataka za potrebe sudjelovanja u nagradnoj igri. Ti osobni podaci neće biti korišteni u druge svrhe. Tip osobnih podataka koji se prikuplja u svrhu realizacije nagradnih igara predstavlja minimalni skup podataka, nužan za realizaciju svake nagradne igre. Tek prihvaćanjem uvjeta sudjelovanja osobni podaci će se koristiti u gore definiranoj svrhu. U svakom trenutku korisnik može povući privolu za sudjelovanje u nagradnoj igri te će doći do brisanja danih podataka.

9. Kako štitimo osobne podatke

Upotrebljavamo razne tehničke i organizacijske mjere zaštite podataka Korisnika od neovlaštenog uvida osoba unutar i izvan Iskona, izmjene, gubitka, krađe i bilo koje druge povrede i zloupotrebe podataka u skladu s najboljom europskom praksom. Ove mjere, među ostalim, uključuju sljedeće:

- naše usluge i proizvodi, prije nego li ih ponudimo Korisnicima, ispunjavaju sigurnosne zahtjeve i zahtjeve zaštite podataka (tzv. *privacy by design* i *security by design*);
- najbolju praksu anonimizacije podataka;
- sklapanje ugovora o zaštiti osobnih podataka Korisnika sa svim tzv. podizvođačima;
- implementaciju svih mjera zaštite na sustavima na kojima se nalaze podaci Korisnika;
- provođenje redovitih kontrola sigurnosnih mjera i mjera zaštite osobnih podataka;
- stalnu edukaciju djelatnika;
- postojanje posebnih organizacijskih jedinica unutar Iskona koje se bave samo zaštitom i sigurnošću podataka Korisnika kao i funkcije povjerenika za zaštitu osobnih podataka.

10. Gdje se osobni podaci obrađuju

Osobne podatke Korisnika u pravilu obrađujemo u Republici Hrvatskoj. Iznimno ih obrađujemo i u drugim državama (npr. kada se za pružanje određene usluge ili dijela usluge koja uključuje

obradu osobnih podataka angažira podizvođač iz druge države), i to u pravilu državama članicama Europske unije. Iznimno ih obrađujemo i u drugim državama, ali uvijek uz osiguravanje odgovarajuće zaštite osobnih podataka, minimalno na način kao da se osobni podaci obrađuju u Republici Hrvatskoj (npr. primjenom tzv. *Standardnih ugovornih klauzula EU-a za obrađivače u trećim zemljama (engl. EU Standard Contractual Clauses for Processors in Third Countries)*).

11. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećim osobama

Iskonu su podaci Korisnika iznimno važni. Iskon nikome nikada ne prodaje osobne podatke Korisnika. Iskon ne prosljeđuje i ne razmjenjuje podatke Korisnika ni s kojim drugim pravnim ili fizičkim osobama (dalje: osobe), osim u sljedećim slučajevima:

- a) ako postoji zakonska obveza ili izričito ovlaštenje na temelju zakona (npr. na temelju zahtjeva suda);
- b) ako za obavljanje pojedinih poslova angažiramo drugu osobu kao tzv. podizvođača, tj. izvršitelja obrade (npr. tiskanje i dostava računa, istraživanje tržišta, održavanje sustava, provjera platežne sposobnosti, prosljeđivanje agencijama za naplatu potraživanja radi naplate potraživanja). Važno je naglasiti da tzv. podizvođač djeluje isključivo po nalogu Iskona te Iskon osigurava sve mjere zaštite podataka Korisnika kao da ove poslove obavlja sam Iskon.
- c) ako je podatke potrebno proslijediti trećim osobama radi izvršenja ugovora s Korisnikom (npr. prijenos broja);
- d) ako je druga osoba nositelj Korisničkog ugovora za usluge koje upotrebljava Korisnik (npr. nositelj priključka u obiteljskoj tarifi ili poslodavac kao nositelj poslovne tarife);
- e) cesije, tj. ustupa tražbine trećim osobama na temelju članka 80. Zakona o obveznim odnosima;
- f) na temelju privole Korisnika.

12. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)

Uz aktivnu ulogu Korisnika u vezi s upravljanjem privolama, tj. pravom Korisnika da u svakom trenutku da i povuče privolu (točke 7. i 8.), korisnik ima i sljedeće aktivne uloge, sve u skladu sa važećim propisima:

- a) pravo na prigovor: Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti prestanak primanja promidžbenih obavijesti o uslugama i proizvodima Iskona (5.4). Korisnik također ima pravo uložiti prigovor i na svaku drugu obradu podataka korisnika koji se temelje na tzv. legitimnom interesu Iskona, uključujući izradu profila koja se temelji na tim odredbama (5.4. i 6.) (tzv. *opt-out*). U tom slučaju Iskon neće obrađivati podatke u navedene svrhe, osim ako je drugačije propisano zakonom.
- b) obveza čuvanja podataka: Korisnik ima obvezu čuvati u tajnosti i s dužnom pozornosti sve identifikacijske oznake koje mu Iskon dodijeli (npr. poziv na broj računa, korisničko ime,

lozinku itd.) jer se sve radnje koje se poduzmu s identifikacijskim oznakama Korisnika smatraju radnjama samog Korisnika. Također, Korisnik je obavezan promijeniti lozinku ili druge pristupne podatke odmah kada posumnja u neovlaštenu upotrebu tih podataka te obavijestiti Iskon u slučaju sumnje na zloupotrebu identifikacijskih oznaka.

- c) pravo na pristup: Korisnik ima pravo dobiti potvrdu obrađuju li se osobni podaci Korisnika te, ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup tim podacima i informacije o svrsi obrade, kategorijama osobnih podataka, primateljima ili kategorijama primatelja, o predviđenom razdoblju u kojemu će podaci biti pohranjeni ili o kriterijima upotrijebljenima za utvrđivanje tog razdoblja, postojanju prava Korisnika, postojanju automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila, te o informacijama o logici obrade, važnosti i predviđenim posljedicama obrade, zaštitnim mjerama ako se podaci prenose u tzv. treće zemlje.
- d) pravo na brisanje: Korisnik ima pravo ishoditi brisanje osobnih podataka koji se odnose na njega bez nepotrebnog odgađanja i pod uvjetima navedenima u važećim propisima o zaštiti podataka.
- e) pravo na ispravak: Korisnik ima pravo ishoditi ispravak netočnih osobnih podataka koji se odnose na Korisnika.
- f) pravo na prenosivost podataka: Korisnik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na Korisnika, a koje je pružio Iskonu, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade ako se obrada temelji na privoli ili na ugovoru i provodi se automatiziranim putem. Ako je to tehnički izvedivo, Korisnik ima pravo na izravan prijenos od Iskon drugom voditelju obrade.
- g) pravo na neunošenje u javni imenik: Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti da podatci Korisnika ne budu uneseni u javni telefonski imenik te će Iskon postupiti u skladu s time.

13. Kome se obratiti

Svoja prava iz članka 12. Korisnik može ostvariti podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva putem portala moj.iskon.hr. Iznimno, u slučajevima kada korisnik ne može pristupiti portalu može zahtjev poslati na e-adresu prijava@iskon.hr ili poštansku adresu Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, 10000 Zagreb ili na drugi način koji Iskon omogući Korisniku, ovisno o vrsti zahtjeva.

Ako Korisnik sumnja na povredu svojih osobnih podataka, svoju sumnju prijavljuje pisanim putem službi za korisnike Iskona na e-adresu prijava@iskon.hr ili poštansku adresu Iskon Internet d.d., Garićgradska 18, 10000 Zagreb.

U slučaju bilo kakvih pitanja o ovoj Politici i/ili zaštiti osobnih podataka pri Iskonu, korisnik se može obratiti na e-adresu prijava@iskon.hr ili na e-adresu povjerenika za zaštitu osobnih podataka osobni.podaci@iskon.hr

Također, Korisnik je ovlašten podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

14. Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu privatnosti DT Grupe

Dodatne informacije o tome kako Iskon obrađuje i štiti osobne podatke Korisnika dostupne su u Obvezujućim korporativnim pravilima za zaštitu privatnosti DT Grupe objavljenim na internetskim stranicama Iskona

15. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike

Politika stupa na snagu i počinje se primjenjivati na korisnike dana 25. svibnja 2018. te je dostupna na internetskim stranicama i u poslovnim prostorijama Iskona. O mogućim izmjenama i dopunama Politike Korisnici će biti pravovremeno obaviješteni, uključujući i putem objave na internetskim stranicama Iskona.