

Politika zaštite privatnosti korisnika

Uvod

Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb (dalje: HT) pridaje osobitu pažnju zaštiti osobnih podataka i privatnosti (dalje: zaštita privatnosti) svojih korisnika u skladu sa važećim propisima i najboljom europskom praksom. Zaštita privatnosti korisnika HT-a sastavni je dio naših usluga i proizvoda te važan čimbenik korisničkog iskustva.

Politikom zaštite privatnosti korisnika Hrvatskog Telekoma (dalje: Politika) želimo svojim korisnicima pružiti jasne informacije o obradi i zaštiti njihovih osobnih podataka u HT-u, kao i omogućiti jednostavan nadzor i upravljanje nad njihovim osobnim podacima i privolama.

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

- 1. Područje primjene**
- 2. Načela obrade osobnih podataka**
- 3. Kako prikupljamo osobne podatke**
- 4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo**
- 5. U koje svrhe koristimo prikupljene osobne podatke**
- 6. Povezivanje osobnih podataka**
- 7. Privola Korisnika**
- 8. Kolačići**
- 9. Kako štitimo osobne podatke**
- 10. Gdje se osobni podaci obrađuju**
- 11. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećima**
- 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 HT-a koje HT prikuplja, koristi ili na drugi način obrađuje, izravno ili putem svojih partnera. Osobni podatak je svaki podatak koji se odnosi na fizičku osobu čije identitet je utvrđen ili se može utvrditi, izravno ili neizravno (dalje u tekstu podatak ili osobni podatak). Obrada podataka je bilo koja radnja izvršena na osobnim podacima, kao što je primjerice prikupljanje, snimanje, uvid u, spremanje, uporaba, prijenos osobnih podataka.

Politika se ne primjenjuje na anonimne podatke. Anonimni podatak je 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 sukladno važećim propisima niti ne smatra osobnim podatkom. HT primjenjuje najbolju europsku praksu anonimizacije podataka.

Politika se primjenjuje na sve usluge i proizvode HT-a koje uključuju obradu osobnih podataka. Usluge HT-a su sve usluge koje pruža HT, kao što su primjerice fiksne i mobilne komunikacijske usluge HT-a, te usluge koje se pružaju u sklopu zasebnih HT *brandova* kao npr. Simpa, bonbon, Iskon. Posljednje očitovanje volje korisnika po pitanju obrade osobnih podataka primjenjuje se na sve ostale HT usluge koje korisnik koristi. Primjerice, ako korisnik prilikom ugovaranja HT usluge nije dao privolu za primanje promidžbenih poruka trećih osoba, ali je naknadno prilikom ugovaranja Iskon mobile usluge dao ovu privolu, smatrat će se da je dao privolu za primanje promidžbenih poruka trećih osoba; ako je korisnik prilikom ugovaranja HT usluge dao privolu za obradu prometnih podataka, ali je naknadno prilikom ugovaranja dodatne Simpa usluge uskratio privolu za obradu prometnih podataka, smatrat će se da nije dao privolu za obradu prometnih podataka niti za HT uslugu.

HT 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 koriste usluge HT-a (dalje Korisnici) i/ili su zainteresirane za korištenje usluga HT-a (Potencijalni korisnici). No, uvažavajući legitimne interese korisnika koji su pravne osobe, Politika se na odgovarajući način, u skladu sa važećim propisima, primjenjuje i na pravne osobe. Radi izbjegavanja nejasnoća, Politika se u svakom slučaju u cijelosti primjenjuje na djelatnike pravnih osoba korisnika HT-a, kada su i ti djelatnici u ugovornom odnosu s HT-om (npr. usluga privatni račun 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 po pitanju obrade osobnih podataka Korisnika. To je između ostalog i svrha ove politike, a osobito kroz aktivnu ulogu Korisnika u upravljanju podacima. Korisnici nam se uvijek mogu obratiti sa zahtjevom izmjene 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 i povrh toga 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 odobrena u posebnom postupku od strane svih relevantnih agencija za zaštitu osobnih podataka u EU.

2.3. Ograničena svrha obrade

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

2.4. Smanjenje količine podataka

Uvijek koristimo 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 neimenovanom obliku

Kad god je to moguće i opravdano, koristimo podatke u neimenovanom obliku. Pod podacima u neimenovanom obliku smatramo prvenstveno anonimne podatke. Međutim, uvijek kad je to moguće i opravdano, poglavito zbog zaštite osobnih podataka Korisnika, osobne podatke pseudonimiziramo tj. posebnim postupcima pseudonimizacije (npr. supstitucija, *hashing* itd.) ih „maskiramo“ na način da se ne mogu povezati s pojedinim Korisnikom bez uporabe 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 njihovog 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 zlouporabe. Zbog toga nam je važno da nas Korisnik obavijestiti o svakoj promjeni podataka 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

HT prikuplja osobne podatke (dalje: podatke) Korisnika na četiri osnovna načina:

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 je podnošenje zahtjeva za pojedinu uslugu ili proizvod, pri čemu Korisnik, ako želi koristiti 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 prilikom komunikacije HT-a s Korisnikom

putem službe za korisnike, internetskih portala i društvenih mreža, prilikom rješavanja prigovora itd.

3.2. Prikupljamo podatke koji nastanu automatski korištenjem usluga i/ili proizvoda HT-a od strane Korisnika. Tako primjerice, korištenjem govornih usluga prikupljamo podatke o pozivanom broju, trajanju poziva, broju poslanih SMS poruka, podatke o spajanju na Internet, IP adresi, približnoj lokaciji uređaja, vremenu komunikacije, signalizaciji i slično.

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

Preduvjet za svako prikupljanje osobnih podataka Korisnika je 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 koristi, HT je ovlašten prikupljati sljedeće vrste podataka Korisnika. Pri tome uvijek prikupljamo samo one podatke od dolje navedenih 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 uključuje 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, kontakt podaci). Ugovorni podaci također uključuju i **podatke o uslugama i proizvodima** koje Korisnik koristi ili je koristio u HT-u (npr. Korisnik koristi MaxTV uslugu i HT mobilnu uslugu, vrsta tarifnog paketa, postojanje ili nepostojanje ugovorne obveze), kao i **podatke o načinu i povijesti plaćanja usluga** HT-a (npr. iznosi dugovanja, postojanje trajnog naloga, broj bankovnog računa, preferirani način plaćanja). Također, ugovorni podaci uključuju **podatke sa specifikacije računa za uslugu** (agregirani podaci s prve stranice računa kao npr. količina poziva u 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 sa ili bez prometnih podataka, niti prometne podatke.

4.2. Podaci o korištenju

Podaci o korištenju u užem smislu nastaju automatski, korištenjem pojedinih usluga i proizvoda HT-a budući da su nužni za pružanje usluge te primjerice uključuju: podatke o **elektroničkom komunikacijskom prometu (tzv. prometni podaci** kao npr. datum, vrijeme, trajanje komunikacije, podatke o broju pozivatelja i pozivanom broju, o signalizaciji, **o približnoj lokaciji uređaja**, podatke o uređaju korisnika, roaming statusu, količini iskorištenog podatkovnog prometa, IP adresi), podatke o načinu korištenja usluga te navikama Korisnika pri korištenju proizvoda i usluga HT-u (npr. podaci o korištenju samouslužnih servisa, podaci o korištenim aplikacijama) itd. Ovi podaci ne uključuju sadržaj komunikacije Korisnika koji HT nikada ne prikuplja.

4.3. Podatke o lokaciji bez prometnih podataka

Ovo su podaci o približnoj lokaciji mobilnog uređaja, tj. informacija o tome na koju baznu stanicu se spojio uređaj Korisnika za vrijeme dok Korisnik aktivno ne koristi uređaj pa se ne

prikupljaju podaci o korištenju. Ovi podaci su nužni i uobičajeni za redovno funkcioniranje mreže.

4.4. Komunikacija Korisnika s HT-om npr. snimke razgovora Korisnika sa službom za korisnike, pisana ili elektronička komunikacija Korisnika s HT-om, komunikacija s HT-om putem društvenih mreža, preferirani kanali komunikacije Korisnika s HT-om itd.

4.5. Podatke o gledanosti

Kao što su podaci o gledanosti MaxTV usluge, Maxtv2Go ili slično.

4.6. Podaci o Potencijalnim korisnicima

Ovi podaci uključuju matične podatke, poglavito kontakt podatke (npr. ime i prezime, mail adresa), ali i interese Potencijalnog korisnika za usluge HT-a. HT će zabilježiti podatke u pravilu onih Potencijalnih korisnika koji se obrate HT-u sa željom da ih HT informira i/ili im ponudi određene proizvode i/ili usluge. Podaci o potencijalnim korisnicima brišu se ili anonimiziraju nakon godinu dana, ili ranije na zahtjev Potencijalnog korisnika.

5. U koje svrhe koristimo prikupljene osobne podatke

5.1. Izvršenje ugovora

HT prikuplja i obrađuje (dalje: koristi) podatke Korisnika prvenstveno u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora između Korisnika i HT-a. Ovo osobito uključuje korištenje podataka radi provjere identiteta Korisnika, platežne sposobnosti Korisnika, pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate troškova, dostave naručenih proizvoda, kontaktiranja Korisnika ako je potrebno u vezi s pružanjem usluge, instalacije uređaja, obavljanja popravaka, rješavanja prigovora, otklanjanja smetnji, praćenja i osiguravanja kvalitete i sigurnosti usluga i proizvoda, korisničke podrške, savjetovanja i pomoći pri uporabi proizvoda i usluga, te druge radnje vezane uz sklapanje i izvršenje ugovora u skladu sa zakonom.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je nužnost za izvršavanje ugovora Korisnika ili kako bi se poduzele mjere na zahtjev Korisnika prije sklapanja ugovora. U slučaju da Korisnik ne želi pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, HT neće biti u mogućnosti sklopiti ugovor i/ili izvršiti pojedine radnje vezane uz izvršenje ugovora.

5.2. Interne svrhe

Nadalje, HT koristi određene podatke Korisnika isključivo za potrebe vlastitih evidencija HT-a, a u svrhe zaštite legitimnih interesa Korisnika i/ili HT-a. Ovo primjerice uključuje korištenje podataka Korisnika radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zlouporaba na štetu Korisnika ili HT-a, osiguravanja sigurnosti zaposlenika, Korisnika, proizvoda i usluga HT-a, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, osiguravanja vrhunskog korisničkog iskustva, personalizirane korisničke podrške, istraživanja i analiza tržišta, optimizacije elektroničke komunikacijske mreže itd. Telefonski razgovori Korisnika i HT djelatnika mogu biti snimljeni i dalje korišteni u svrhe unapređenja kvalitete rada djelatnika HT-a, 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 je legitimni interes HT-a, osim kad je 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. Izuzetak 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 lokaciji uređaja bez prometnih podataka, podatke o gledanosti sadržaja te eventualne druge podatke, osim ako je to nužno za sprečavanje zlouporaba ili optimizaciju tj. normalno funkcioniranje elektroničke komunikacijske mreže.

5.3. Objava u javnom telefonskom imeniku

Korisnik je upoznat da će se nužni podaci Korisnika iz ugovora za elektroničke komunikacijske usluge, a to su ime, prezime ili naziv, telefonski broj i adresa, objavljivati u javnom telefonskom imeniku HT-a i drugih operatora kojima je HT ove podatke dužan dostaviti po zakonu. Javni telefonski imenik je dostupan 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, kao i pravo na besplatne provjere i promjene podataka u imeniku.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je poštivanje pravnih obveza HT-a (zakonska obveza HT-a sukladno članku 158. Zakona o elektroničkim komunikacijama).

5.4. Izravna promidžba usluga i proizvoda

HT također može koristiti sve kontakt podatke Korisnika za slanje promidžbenih obavijesti o svim **uslugama i proizvodima HT-a**, putem svih kanala za promidžbu, osim ako Korisnik ne odredi drugačije. Kako bi Korisnik mogao dobivati obavijesti koje odgovaraju željama i navikama Korisnika, nužno je da HT koristi 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 kojem slučaju se podaci Korisnika više neće obrađivati u svrhe izravne promidžbe. Promidžbene obavijesti o **uslugama i proizvodima trećih osoba** (partnera) HT će slati Korisniku jedino uz privolu. Lista trećih osoba svakodobna je dostupna na internetskoj stranici HT-a: www.hrvatskitelekom.hr

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je legitimni interes HT-a, osim kad je od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika. Izuzetak su slučajevi navedeni u članku 7. Politike kada je pravna osnova privola. Naime, bez privole Korisnika nikada nećemo u svrhe promidžbe usluga i proizvoda, bilo HT-a ili HT partnera, obrađivati prometne podatke Korisnika, podatke o lokaciji uređaja bez prometnih podataka, podatke o gledanosti sadržaja te eventualne druge podatke.

5.5. U svrhe ispunjavanja zakonskih obveza

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

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je ispunjavanje obveza HT-a (zakonske obveze HT-a kao npr. obveza zadržavanja podataka iz članka 53. Zakona o elektroničkim komunikacijama).

6. Povezivanje osobnih podataka

Osobne podatke Korisnika vezane uz pojedinu uslugu ili proizvod HT-a po potrebi povezujemo s osobnim podacima istog Korisnika vezanim uz druge usluge i proizvode HT-a, sve u gore navedene svrhe i poštujući uz to navedene pravne osnove (5.), kako bismo dobili točniju informaciju o potrebama i navikama Korisnika te u konačnici bili u mogućnosti pružiti Korisniku optimalnu korisničku podršku, uslugu i/ili proizvod.

Osobne podatke Korisnika po potrebi obrađujemo zajedno s podacima drugih Korisnika. Međutim, ovakva obrada se u pravilu bazira na potpuno anonimnim podacima ili izričitoj privoli Korisnika za obradu određene vrste podataka (npr. prometnih podataka), a samo iznimno na temelju legitimnog interesa HT-a i to ako su podaci pseudonomizirani.

Prilikom sklapanja ugovora HT 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 smatramo 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 koristiti sljedeće podatke Korisnika u bilo koje svrhe različite od samog izvršenja ugovora tj. pružanja usluge, sprečavanja zlouporaba, normalnog funkcioniranja mreže ili ispunjavanja zakonske obveze HT-a, a osobito ne u svrhe izravne promidžbe: **prometne podatke** Korisnika (4.2.), **podatke o lokaciji uređaja bez prometnih podataka** (4.3.), **podatke o gledanosti** određenog sadržaja (4.5), te eventualne druge podatke za koje je važećim propisima ili odlukom HT-a, zbog posebne osjetljivosti podatka ili načina obrade, predviđena privola Korisnika;
- nikada nećemo slati Korisniku **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 korištenjem njegovih/njezinih 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, putem on-line sučelja, u T-centrima itd.), može dati ili uskratiti privole.

8. Kolačići

Kako bismo Korisnicima i posjetiteljima pružili što bolje funkcionalnosti i interesantniji sadržaj kad posjećuju naše internetske stranice HT-a ili internetske stranice naših partnera te kako bismo kreirali usluge i ponude koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, koristimo kolačiće i/ili druge uobičajene tehnike (dalje: kolačići) koje prikupljaju određene podatke Korisnika (npr. IP adresa s koje se pristupa web stranici, vrijeme spajanja itd.). Detaljne informacije o kolačićima koje koristi pojedina internetska stranica Korisnik dobiva odmah prilikom prvog posjeta internetskoj stranici te temeljem toga Korisnik prilikom posjeta internetskoj stranici daje ili uskraćuje svoju privolu za korištenje kolačića. Postavke kolačića uvijek se mogu podesiti u internetskom pregledniku. HT nije odgovoran za kolačiće drugih internetskih stranica, koje nisu u vlasništvu HT-a. Informacije o Korisniku dobivene kolačićima povezivati ćemo s drugim podacima o Korisniku u svrhe boljeg poznavanja Korisnika i pružanja boljeg Korisničkog iskustva, samo na temelju privole.

9. Kako štitimo osobne podatke

Koristimo razne tehničke i organizacijske mjere zaštite podataka Korisnika od neovlaštenog uvida osoba unutar i izvan HT-a, izmjene, gubitka, krađe i bilo koje druge povrede i zlouporabe podataka u skladu s najboljom europskom praksom. Ove mjere, između ostalog, uključuju;

- da 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 europsku praksu anonimizacije podataka i HT Trust centar (jedinствeno rješenje za proces anonimizacije Korisničkih podataka s najvišom razinom sigurnosti, skalabilnost te zaštite privatnosti)
- 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;
- kontinuirana edukacija djelatnika;
- postojanje posebnih organizacijskih jedinca unutar HT-a koje se isključivo bave zaštitom i sigurnošću podataka Korisnika, kao i funkcije službenika za zaštitu 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 angažira podizvođač iz druge države za pružanje određene usluge ili dijela usluge koja uključuje obradu osobnih podataka) i to u pravilu državama članicama Europske unije. Iznimno 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. *EU Standard Contractual Clauses*).

11. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećima

Podaci Korisnika su HT-u iznimno važni. HT nikome nikada ne prodaje osobne podatke Korisnika. HT ne prosljeđuje niti razmjenjuje podatke Korisnika s bilo 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 u svrhe naplate potraživanja). Važno je naglasiti da tzv. podizvođač djeluje isključivo po nalogu HT-a te HT osigurava sve mjere zaštite podataka Korisnika kao da ove poslove obavlja sam HT.
- c) ako je podatke potrebno proslijediti trećima radi izvršenja ugovora s Korisnikom (npr. operatorima u slučaju *roaminga* Korisnika u mreži drugog operatora)
- d) ako je druga osoba nositelj Korisničkog ugovora za usluge koje Korisnik koristi (npr. nositelj priključka u obiteljskoj tarifi ili poslodavac kao nositelj poslovne tarife)
- e) cesije tj. ustupa tražbine trećim osobama temeljem članka 80. Zakona o obveznim odnosima
- f) na temelju privole Korisnika.

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

Pored aktivne uloge Korisnika u vezi s upravljanjem privolama tj. pravom Korisnika da da i povuče privolu u svakom trenutku (točka 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 HT-a (5.4). Također, Korisnik ima pravo uložiti prigovor i na svaku drugu obradu podatka Korisnika koji se temelje na tzv. legitimnom interesu HT-a, uključujući izradu profila koja se temelji na tim odredbama (5.4. i 6.) (tzv. *opt-out*). U tom slučaju HT neće obrađivati podatke u navedene svrhe, osim ako je drugačije propisano zakonom.
- b) Pravo na neunošenje u javni imenik; Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti da podaci Korisnika ne budu uneseni u javni telefonski imenik te će HT postupiti sukladno tome.
- c) Obveza čuvanja podataka; Korisnika ima obvezu čuvati u tajnosti i s dužnom pažnjom sve identifikacijske oznake koje mu HT dodjeli (npr. poziv na broj računa, korisničko ime, lozinku itd.), budući da 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 neovlašteno korištenje istih te obavijestiti HT u slučaju sumnje u zlouporabu identifikacijskih oznaka.
- d) 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 kojem će podaci biti pohranjeni ili o kriterijima korištenim za utvrđivanje tog

razdoblja, postojanju prava Korisnika, postojanu automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila te informacijama o logici obrade, važnosti i predviđenim posljedicama obrade, zaštitnim mjerama ako se podaci prenose u tzv. treće zemlje.

- e) Pravo na brisanje; Korisnik ima pravo ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose bez nepotrebnog odgađanja pod uvjetima navedenim u važećim propisima o zaštiti podataka.
- f) Pravo na ispravak; Korisnik ima pravo ishoditi ispravak netočnih osobnih podataka koji se odnose na Korisnika.
- g) Pravo na prenosivost broja; Korisnik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na Korisnika, a koje je pružio HT-u, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima prvo 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 izravni prijenos od HT-a drugom voditelju obrade.

13. Kome se obratiti

Korisnik može ostvariti svoja prava iz članka 12. podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva putem portala moj.iskon.hr. Iznimno, u slučajevima kada korisnik ne može pristupiti portalu, zahtjev može poslati na mail adresu prijava@iskon.hr ili poštansku adresu Hrvatski Telekom d.d., PP 526, 10002 Zagreb ili na drugi način koji HT omogući Korisniku, ovisno o vrsti zahtjeva.

Ako Korisnik sumnja u povredu njegovih/njezinih podataka, svoju sumnju prijavljuje pisanim putem službi za korisnike Iskona na mail adresu prijava@iskon.hr ili poštansku adresu Hrvatski Telekom d.d., PP 526, 10002 Zagreb .

U slučaju bilo kakvih pitanja o ovoj Politici i/ili zaštiti osobnih podataka pri HT-u, Korisnik se može obratiti prijava@iskon.hr ili na mail adresu službenika za zaštitu 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 HT obrađuje i štiti osobne podatke Korisnika, dostupne su u Obvezujućim korporativnim pravilima za zaštitu privatnosti DT Grupe (<http://www.t.ht.hr/drustvena-odgovornost/modal-propisi-i-korporativna-pravila>).

15. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike

Politika stupa na snagu i počinje se primjenjivati na nove Korisnike na dan objave te je dostupna na internetskim stranicama i na prodajnim mjestima Iskona-a i HT partnera. O mogućim izmjenama i dopunama Politike Korisnici će biti pravovremeno obavješteni, uključujući i putem objave na internetskim stranicama Iskona.