

1. Uvod
2. Rječnik
3. Voditelj obrade
4. Zajedničko upravljanje obradom s METRO Croatia
5. Informacije o korištenju METRO platforme
6. Otvaranje digitalnog računa
7. Podnošenje narudžbe
 - a. Naručivanje
 - b. Pružatelji usluga plaćanja
 - c. Sprječavanje prijevara
 - d. Prodaja uz pomoć
 - e. Prodaja putem telefona
8. Korisnička podrška s izravnom komunikacijom s prodavateljima
 - a. Korisnička podrška
 - b. Korespondencija e-poštom s prodavateljima
9. Komercijalna komunikacija
 - a. Redovite kampanje e-mail marketinga i direktne pošte za postojeće kupce
 - b. Slanje biltena putem Bloomreacha
 - c. Ankete za korisnike
 - d. Panel za istraživanje korisnika
 - e. Trustpilot
10. Kanali društvenih mreža
11. Kolačići i upravljanje kolačićima
12. Daljnja obrada vaših osobnih podataka
13. Automatsko pojedinačno donošenje odluka
14. Otkrivanje vaših osobnih podataka
15. Brisanje vaših osobnih podataka
16. Vaša prava kao ispitanika
17. Podnošenje pritužbe nadzornom tijelu
18. Obrada u vezi s ostvarivanjem prava ispitanika
19. Ažuriranja ove Politike privatnosti

METRO Marketplace Pravila o privatnosti

1. Uvod

Sljedeća Pravila o privatnosti namijenjena su da vas informiraju o obradi vaših osobnih podataka prilikom korištenja <https://www.metro-cc.hr/marketplace> ("METRO Marketplace"). Pravila o privatnosti METRO Cash & Carry d.o.o., Jankomir 31, 10090 Zagreb koja vas obavještavaju o obradi vaših osobnih podataka prilikom korištenja ostatka web-stranice <https://www.metro-cc.hr>

, možete pronaći ovdje: [Obavijest o privatnosti](#).

2. Rječnik

"Anonimizirani podaci": podaci koji su učinjeni neprepoznatljivima do te mjere da praktički više nisu pogodni za identifikaciju fizičke osobe.

"Privola": svaka slobodno dana, konkretna, informirana i nedvosmislena izjava o željama ispitanika, kojom ispitanik izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose, članak 4. točka 11. GDPR-a.

"Kupac/Kupci": korisnici METRO Marketplace-a na .

"Voditelj obrade": bilo koja fizička ili pravna osoba koja obrađuje osobne podatke u svoje ime ili koja nalaže drugima da to čine.

"Ispitanik": fizička osoba na koju se odnose osobni podaci.

"Brisanje": bilo koja izmjena osobnih podataka na takav način da je de facto nemoguće nastaviti percipirati informacije sadržane u tim podacima nakon dovršetka postupka izmjene.

"Otkrivanje": prijenos, širenje ili bilo koji drugi oblik davanja osobnih podataka trećim stranama.

"EK": Europska komisija je izvršno tijelo Europske unije (EU). Odgovorna je za izradu zakonodavnih prijedloga, provedbu odluka, osiguravanje usklađenosti s Ugovorima o EU i upravljanje svakodnevnim poslovima EU.

"EU": Europska unija.

"EEA": Europski gospodarski prostor (EEA) jedinstvena je gospodarska zona koja obuhvaća države članice Europske unije (EU) i tri zemlje Europske udruge slobodne trgovine (EFTA): Island, Lihtenštajn i Norvešku. EEA je uspostavljen Sporazumom o EGP-u, koji tim zemljama omogućuje sudjelovanje na jedinstvenom tržištu EU-a bez da su članice EU-a.

"GDPR": 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).

"METRO Markets": METRO Markets GmbH, METRO Fulfillment GmbH i sve podružnice METRO Markets GmbH.

"METRO Croatia": METRO Cash & Carry d.o.o. i sve podružnice METRO Cash & Carry d.o.o..

"METRO": METRO AG.

"METRO Grupa": METRO AG i sva povezana društva METRO AG-a u smislu članka 473. i dr. Zakona o trgovačkim društvima („ZTD“) (uključujući MM).

"METRO Marketplace ili Marketplace": platforma koju nudi METRO Markets GmbH na [adresu https://www.metro-cc.hr/marketplace](https://www.metro-cc.hr/marketplace), gdje se prodavatelji i kupci sastaju kako bi prodavali i kupovali HoReCa proizvode (proizvode za hotele, restorane i catering).

"Osobni podaci": sve informacije koje se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, tj. informacije koje se, barem u kombinaciji s dodatnim informacijama (uključujući i izvedenice), mogu pripisati određenoj fizičkoj osobi (npr. brojevi kupaca ili računa, registarske oznake vozila).

"Obrada": svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim ili neautomatiziranim sredstvima, kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, dohvaćanje, konzultiranje, uporaba, otkrivanje prijenosom, distribucija ili bilo koji drugi oblik otkrivanja, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništenje.

"Prodavatelj": treća strana koja nudi proizvod na METRO Marketplace-u.

"Kupac": sve fizičke i pravne osobe koje obavljaju kupovinu na METRO Marketplace-u.

"Treća strana": bilo koja fizička ili pravna osoba koja nije METRO Markets GmbH ili ispitanik.

"Tele-Sales": prodaja proizvoda ili usluga putem telefona. Ako ste poslovni korisnik METRO Markets-a, možete zatražiti uslugu Tele-Sales za pomoć pri kupnji na tržištu.

"Porezni broj za PDV": jedinstveni broj kojim se identificira porezni obveznik (tvrtka) ili pravna osoba koja nije porezni obveznik, a registrirana je za PDV.

3. Voditelj obrade

Voditelj obrade odgovoran za obradu na METRO Marketplace u smislu GDPR-a je:

METRO Markets GmbH (u nastavku također nazivana "mi")
Schlüterstraße 5
40235 Düsseldorf
Njemačka
E-pošta: datenschutz@metro-markets.de

Naš službenik za zaštitu podataka je:

OC Services GmbH
Innere Kanalstraße 15
50823 Köln
Njemačka

Našeg službenika za zaštitu podataka možete kontaktirati na gore navedenoj adresi ili putem e-pošte na datenschutz@metro-markets.de ili . Ovu adresu e-pošte možete koristiti i za sva druga pitanja ili nedoumice u vezi sa zaštitom podataka, uključujući upite u vezi s pravima ispitanika.

4. Zajedničko upravljanje obradom s METRO Croatia

Digitalni korisnički račun koji kreirate za korištenje METRO Marketplace-a (vidi dolje pod 6) zajednički pružaju METRO Croatia i METRO Markets GmbH, koje su stoga zajednički odgovorne za aktivnosti obrade podataka koje se odnose na stvaranje i održavanje računa.

U skladu s člankom 26. GDPR-a, potpisan je sporazum o zajedničkim voditeljima obrade. Ovim se sporazumom utvrđuju odgovornosti i obveze svakog od zajedničkih voditelja obrade, njihov odnos s ispitanicima i način na koji ispitanici mogu ostvariti svoja prava iz GDPR-a, mjere sigurnosti i povjerljivosti koje se primjenjuju radi zaštite njihovih osobnih podataka, utvrđena razdoblja čuvanja te postupak koji se mora slijediti u slučaju povrede podataka.

Zajedničko upravljanje obradom obuhvaća sljedeće aktivnosti obrade:

- Zajednički online korisnički račun
- Prijenos podataka o transakcijama od lokalnog prodajnog odjela na METRO Markets GmbH
- Prijenos podataka o transakcijama od METRO Markets GmbH do METRO Croatia
- Funkcioniranje zajedničkog sustava za upravljanje kolačićima
- Zajednička upotreba Google Analyticsa i statističkih informacija
- Zajedničko djelovanje prikupljanja i daljnje obrade meta-informacija temeljenih na pikselima/tagovima i Google (re)marketinških informacija
- Pomoćna prodaja (vidi odjeljak 7(d) u nastavku)
- zajedničko poboljšanje korisničke podrške, uključujući uspostavu i rad VIP korisničke podrške

Gdje su METRO Markets GmbH i METRO Croatia zajednički odgovorni za bilo koju od gore navedenih postupaka obrade, to je naznačeno u odgovarajućem odjeljku. Gdje su METRO Markets GmbH i METRO Croatia zajednički odgovorni za obradu, ispitanici mogu ostvariti svoja prava protiv bilo kojeg od zajedničkih kontrolora (daljnje informacije o vašim pravima kao ispitanika možete pronaći u odjeljku 16). Ako imate bilo kakvih pitanja u vezi s ovim zajedničkim upravljanjem obradom, možete se obratiti službeniku za zaštitu podataka u tvrtki METRO Markets GmbH (datenschutz@metro-markets.de) ili službeniku za zaštitu podataka u METRO Croatia (zastita-podataka@metro-cc.hr)

5. Korištenje METRO Marketplace-a u informativne svrhe

Kada posjećujete METRO Marketplace isključivo u informativne svrhe – tj. ako ne otvorite digitalni račun, ne kupujete nikakve proizvode na METRO Marketplace-u ili nas ne kontaktirate na bilo koji drugi način – prikupljamo samo osobne podatke koje vaš preglednik prenosi na naš poslužitelj (takozvane "datoteke dnevnika poslužitelja"): URL na koji ste pristupili na , datum i vrijeme pristupa, referrer, IP adresa, preglednik i operativni sustav, uređaj i pretraživanje predmemorije.

Ova obrada tehnički je nužna kako bismo ispravno pružili sadržaj METRO Marketplace-a, osigurali i poboljšali njegovu tehničku funkcionalnost i ispravan rad te osigurali sigurnost naših IT sustava, npr. za obranu od određenih napada na naše sustave i otkrivanje obrazaca napada.

Vaša IP adresa također se prenosi trgovačkom društvu loadbee GmbH (Karlsruher Straße 3, 70771 Leinfelden-Echterdingen) kako bi se tehnički omogućilo cjelovito prikazivanje određenih podataka o proizvodima. Trgovačko društvo loadbee GmbH djeluje na vlastitu odgovornost kao neovisni voditelj obrade. Dodatne informacije o obradi vaših osobnih podataka od strane trgovačkog društva loadbee GmbH možete pronaći na: [Pravila o privatnosti](#).

Osobni podaci prikupljeni kako je opisano u ovom odjeljku čuvaju se 90 dana.

Obrada opisana u ovom odjeljku temelji se na našem legitimnom interesu da vam omogućimo pristup METRO Marketplace-u, uključujući održavanje tehničkog pristupa METRO Marketplace-u i osiguravanje sigurnosti i praktične upotrebe METRO Marketplace-a (članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a).

METRO Marketplace možete koristiti samo ako dostavite ove osobne podatke.

6. Otvaranje digitalnog računa

Da biste naručili proizvode na METRO Marketplace-u, morate otvoriti digitalni račun.

Kada otvorite digitalni račun, obrađujemo vašu adresu e-pošte i lozinku. Ako ste poslovni kupac i otvorite poslovni račun, obrađujemo dodatne osobne podatke: ime i prezime, naziv tvrtke i poslovnu adresu, porezni broj, referentni broj Gospodarske komore (u Francuskoj i Nizozemskoj), PDV broj (koristi se samo za prekogranične artikle u vašoj košarici).

Ako ste, osim otvaranja digitalnog računa, i poslovni kupac METRO ili METRO Croatia te ste dodali broj svoje METRO kartice na svoj digitalni račun, vaše ime i kontaktni podaci prikupljeni u vezi s vašom registracijom kao kupca METRO Croatia također će biti pohranjeni na vašem digitalnom računu.

U vezi s korištenjem digitalnog računa prikupljamo sljedeće podatke:

- Za korisničke račune pohranjujemo: ID glavnih podataka o kupcu (CDM), IDAM ID, vremenski žig posljednjeg prijavljivanja, broj računa Metro Markets – ne pohranjujemo nikakve informacije koje bi nam omogućile identifikaciju pojedinca; te informacije dohvaćamo iz CDM-a (Metro Digital).
- Za poslovne račune: poslovni CDM ID i MM poslovni ID računa – ne pohranjujemo nikakve informacije koje bi se mogle koristiti za identifikaciju tvrtke; te informacije dohvaćamo iz CDM-a (Metro Digital).
- Za provjeru PDV-a: pohranjujemo PDV broj i CDM ID pojedinca i tvrtke. Za poziv na digitalnu podršku prodaji: adresa e-pošte, CDM ID pojedinca;
- Za podržane narudžbe kupaca: ime kupca, naziv tvrtke, ID zaposlenika, broj MCard, e-pošta, broj narudžbe, vrijednost narudžbe, datum narudžbe, CDM ID-ovi kupca i tvrtke te je li plaćanje podržano ili ne.

Obrađujemo osobne podatke prikupljene tijekom izrade i korištenja digitalnog računa u sljedeće svrhe: za upravljanje vašim računom, omogućavanje prijave na vaš digitalni račun i njegovo korištenje, za transakcijske e-poruke (potvrde narudžbi, postavljanje ili promjenu lozinke, primanje poveznica za plaćanje u slučaju prodaje na daljinu), za obradu računa i, ako ste poslovni korisnik, za provjeru autentičnosti poslovanja.

Osobni podaci prikupljeni kako je opisano u ovom odjeljku čuvat će se dok se vaš digitalni račun ne izbriše ili u razdoblju od 2 godine nakon datuma vaše posljednje aktivnosti, što može biti prijava na vaš račun ili kontakt s METRO Markets ili METRO Croatia.

Obrada se temelji na ugovoru koji sklapanjem svog digitalnog računa sklapanje s nama (članak 6. stavak 1. točka b. GDPR-a) i na našem legitimnom interesu (članak 6. stavak 1. točka f. GDPR-a) za olakšavanje otvaranja vašeg digitalnog računa te osiguravanje pravilnog održavanja i sigurnosti vašeg digitalnog računa.

Niste ni ugovorno ni zakonski obvezni pružiti svoje osobne podatke; međutim, ako ne pružite osobne podatke kako je ovdje opisano, nećete moći stvoriti svoj digitalni račun i stoga ne možete sklopiti ugovor s nama.

7. Podnošenje narudžbe

a) Naručivanje

Ako želite kupiti proizvod na METRO Marketplace-u, obrađujemo sljedeće podatke: vremenske oznake, stavke narudžbe, količinu, cijenu, troškove i izračun poreza, porezni broj (ako je potrebno), adresu e-pošte, status plaćanja i poslovne podatke (ako je riječ o B2B). Također obrađujemo podatke o transakciji vezane uz kupnju, npr. broj narudžbe, detalje kupnje, kupljene proizvode i iznos. Obavezno polje za adresu pri dovršetku kupnje može biti unaprijed popunjeno podacima koje ste naveli prilikom izrade svog digitalnog računa. Osim toga, obično ćete morati navesti svoju adresu za naplatu (ako se razlikuje od adrese dostave) i svoj telefonski broj. Ovisno o odabranoj metodi plaćanja, od vas će se tražiti različiti podaci (vidi dolje 7.b).

Ako ste poslovni korisnik, prikupljamo i vaš telefonski broj i adresu e-pošte, pod uvjetom da se razlikuju od adrese e-pošte za registraciju. Na kraju, tijekom vaše kupnje ili neuspjelog pokušaja kupnje, obrađujemo određene tehničke identifikacijske podatke, kao što su aktivnost košarice, vrijeme i datum transakcije, IP adresa u trenutku transakcije te druge tehničke podatke ili identifikacijske brojeve. Ove podatke obrađujemo u sljedeće svrhe: analizu prijevара i rizika, praćenje statusa i performansi sustava/poslovanja, personalizaciju i poboljšanje korisničkog iskustva, marketing i analizu (npr. e-poruke o napuštenim košaricama), kao i korisničku podršku i rješavanje sporova.

Također vam možemo poslati SMS poruku na telefonski broj koji ste naveli kako bismo vas obavijestili o statusu vaše narudžbe i dostave ili o bilo kakvim kašnjenjima.

Ako ste poslovni kupac METRO Markets-a, prenijet ćemo pseudonimizirane podatke o transakcijama (datum kupnje, kupljeni proizvodi, iznos kupnje i METRO broj kupca ili korisničko ime) društvu METRO Croatia.

Ako kupite proizvod od prodavatelja, prenijet ćemo vaše osobne podatke prodavatelju kako bi mogao pregledati i potvrditi ili otkazati narudžbu te ispuniti potvrđene narudžbe. Prodavatelji djeluju kao neovisni voditelji obrade.

Također prenosimo vaše osobne podatke našim pružateljima usluga plaćanja (za više informacija pogledajte 7.b) i pružateljima logističkih usluga (za više informacija pogledajte 7.f.), kao i našem pružatelju usluga prevencije prijevara (za više informacija pogledajte 7.c).

Obrada je nužna za izvršenje ugovora i za utvrđivanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva (članak 6. stavak 1. prva rečenica točka (c)).

Niste ni ugovorno ni zakonski obvezni pružiti svoje osobne podatke; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, nećete moći poslati narudžbu i, posljedično, nećete moći sklopiti odgovarajući ugovor o kupnji.

b) Pružatelji usluga plaćanja

Ako odaberete PayPal kao način plaćanja, osobni podaci opisani u odjeljcima 6 i 7.a, kao i podaci o vašoj narudžbi, bit će preneseni društvu PayPal (Europe) S.a.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (u daljnjem tekstu "PayPal").

Ako odaberete drugu metodu plaćanja (npr. kreditnu karticu, IDEAL, SEPA), ovi će se osobni podaci prenijeti društvu Adyen N.V., PO Box 10095 – 1001 EB, Amsterdam, Nizozemska (u daljnjem tekstu "Adyen").

- Ako plaćate kreditnom karticom, Adyen će tijekom postupka naručivanja prikupiti broj vaše kartice, vrstu kartice, ime vlasnika kartice, datum isteka (mjesec i godina) vaše kreditne kartice i CVV broj, kao i izvor financiranja, naziv izdavatelja (banku koja je izdala vašu kreditnu karticu) i zemlju/regiju izdavatelja.
- Ako plaćate metodama plaćanja Pay by Bank, SOFORT, SEPA Direct Debit, ideal, RatePay i BILLIE, Adyen prikuplja vaš IBAN i BIC.

Osim toga, Adyenu šaljemo sljedeće osobne podatke: referencu plaćanja (šifrirani podaci koji se odnose na informacije o plaćanju na Adyenovoj platformi), IP (IP adresu kupca), izjavu kupca (sažetak narudžbe radi pojašnjenja za kupca), adresu e-pošte kupca i adresu za naplatu te država, kao i iznos transakcije i valuta, datum, vrijeme i mjesto transakcije. Obrada vaših osobnih podataka u te svrhe temelji se na članku 6. stavku 1. točki (b) GDPR-a.

Ako odaberete plaćanje kreditnom karticom ili SEPA-om, možete odabrati spremanje ove metode plaćanja za buduće kupnje. Ako to učinite, METRO Markets ne pohranjuje vaše podatke o plaćanju na svojim poslužiteljima. Umjesto toga, pristupamo podacima pohranjenim kod Adyena koristeći šifrirane tokene kako bismo omogućili pristup podacima o plaćanju i olakšali kupnju. U tom slučaju, kad god prikazujemo pohranjene podatke o plaćanju ("unaprijed ispunjen" podatke o plaćanju na stranicama za naplatu i korisničkom računu: broj kartice ili IBAN za SEPA, ime i prezime te datum isteka), ti se podaci prikazuju u iframeu smještenom na Adyen-ovim poslužiteljima. Obrada vaših osobnih podataka stoga se temelji na vašoj privoli sukladno članku 6. stavku 1. točki (a) GDPR-a.

Adyen i PayPal djeluju kao neovisni voditelji obrade podataka. Dodatne informacije o načinu na koji Adyen i PayPal obrađuju vaše osobne podatke možete pronaći u njihovim politikama privatnosti. Politiku privatnosti Adyen možete pronaći na adresi [Privacy Policy – Adyen](#).

Osobni podaci prikupljeni kako je opisano u ovom odjeljku čuvaju se na sljedeći način: (i) u slučaju jednokratne uplate, podaci se čuvaju samo za tu određenu kupnju; (ii) ako odaberete spremanje podataka o plaćanju za buduće kupnje, podaci o vašoj kreditnoj kartici i/ili SEPA podaci čuvat će se 10 godina, počevši od kraja godine u kojoj je račun izdan ili je transakcija dovršena.

Ako ste odabrali spremanje načina plaćanja radi olakšavanja budućih kupnji, vaši će se podaci pohranjivati dok ne povučete svoju privolu ili dok ne istekne rok valjanosti podataka o vašoj kreditnoj kartici.

Vaše osobne podatke obrađujemo radi olakšavanja i obrade vaše uplate te u svrhu ispunjavanja kupoprodajnog ugovora. Ako odaberete spremanje načina plaćanja ili podataka o plaćanju za buduće kupnje, obrada vaših osobnih podataka nužna je za pružanje ove funkcionalnosti kao dijela ugovornih usluga koje METRO Markets i Adyen pružaju kupcu, čl. 6. st. 1. točka b. GDPR-a.

Niste pod ugovornom ili zakonskom obavezom pružanja svojih osobnih podataka; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, nećete moći dovršiti postupak naplate ili finalizirati kupnju i, posljedično, nećete moći sklopiti odgovarajući ugovor o kupnji.

c) sprječavanje prijevare

Kada kupujete proizvod na našem METRO Marketplace-u, obrađujemo osobne podatke navedene u odjeljku 7.a, kao i digitalni otisak vašeg uređaja (uključujući vašu IP adresu, jezik uređaja i verziju preglednika), podatke o vašem ponašanju pri plaćanju i podatke o vašoj narudžbi u METRO Markets te informacije o povratima i terećenjima, kako bismo otkrili i spriječili pokušaje prijevare.

U tu svrhu prenosimo gore navedene osobne podatke društvu Ravelin Technology Ltd, Classic House, 174–180 Old Street, London, EC1V 9BP, Ujedinjeno Kraljevstvo ("Ravelin"), s kojom smo zajednički voditelji obrade. Protiv nas možete ostvariti prava navedena u odjeljku 13. Kako biste ostvarili svoja prava u vezi s društvom Ravelin, obratite se društvu Ravelin. Pravila o privatnosti društva Ravelin i trenutačne kontaktne podatke možete pronaći ovdje: <https://www.ravelin.com/privacy-policy>. Ako želite saznati više o sadržaju sporazuma o zajedničkom upravljanju obradom, možete se obratiti na datenschutz@metro-markets.de ili privacy@ravelin.com.

Ravelin obrađuje vaše osobne podatke u Ujedinjenom Kraljevstvu. Europska komisija donijela je odluku o primjerenosti u pogledu Ujedinjenog Kraljevstva sukladno članku 45. stavku 1. GDPR-a, kojom se utvrđuje da Ujedinjeno Kraljevstvo osigurava primjerenu razinu zaštite podataka.

Obrada u svrhu sprječavanja prijevare temelji se na našem legitimnom interesu da zaštitimo vas i nas od pokušaja prijevare, spriječimo kaznena djela i osiguramo sigurne platne transakcije na našem tržištu (članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a), i nužna je za uspostavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva (članak 6. stavak 1. prva rečenica točka (c) GDPR-a).

Niste ni ugovorno ni zakonski obvezni pružiti svoje osobne podatke; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, nećete moći dovršiti postupak naručivanja ili dovršiti kupnju, i posljedično nećete moći sklopiti odgovarajući ugovor o kupnji.

d) Pomoć pri prodaji

Ako ste poslovni kupac društva METRO Croatia i koristite uslugu asistiranu prodaju u METRO trgovini, osposobljeno osoblje METRO Croatia pomoći će vam tijekom kupovine na METRO platformi. U tom slučaju, obrađivat će sve osobne podatke navedene u odjeljcima 6 i 7.a do 7.c uz pomoć osoblja METRO Croatia, te će te osobne podatke proslijediti društvu METRO Markets u svrhe navedene u tim odjeljcima i na pravnim osnovama navedenima u njima; osobni podaci pohranjivat će se kako je navedeno u tim odjeljcima.

e) Telesales

Ako ste poslovni kupac METRO Markets-a, možete iskoristiti našu uslugu "Telesales Service". U sklopu ove usluge "Telesales Service" pomoći ćemo vam telefonom, bilo kao odgovor na vaš upit ili tako što ćemo proaktivno kontaktirati vas na telefonski broj koji ste naveli u svojem korisničkom računu myMETRO, ako nakon analize vašeg korisničkog računa myMETRO utvrdimo da

- je plaćanje odbijeno i stoga niste mogli dovršiti narudžbu plaćanjem;
- ste dodali artikle u svoju košaricu, ali još niste dovršili postupak kupnje ili to niste mogli učiniti zbog tehničkih poteškoća;
- niste obavili kupnju u duljem vremenskom razdoblju ili niste mogli obaviti kupnju zbog tehničkih poteškoća;
- ste spremili artikle na svoju listu za kupnju te vam možemo pružiti u vezi s njima odgovarajuće ponude ili informacije; ili
- ako je narudžbu koju ste izvršili otkazao prodavatelj na Marketplace-u i ako vam možemo ponuditi alternativan, usporediv proizvod

Kako bismo odabrali koje ćemo naše poslovne kupce kontaktirati telefonom i uspostavili naknadni kontakt, obrađujemo vaše podatke za kontakt koje ste naveli prilikom izrade korisničkog računa myMETRO, kao i informacije o vašim narudžbama, vašoj listi za kupnju i vašoj trenutnoj košarici na tržištu METRO Markets (npr. ime, broj telefona, adresa za naplatu i dostavu, naziv tvrtke, korisnički ID ili broj METRO kartice, vrijednost robe i vrijeme prethodnih narudžbi, status košarice, sadržaj popisa za kupnju i status trenutnih transakcija plaćanja).

Također možete rezervirati termin za poziv jednog od naših zaposlenika klikom na 'Rezervirajte besplatan povratni poziv' na stranicama s detaljima proizvoda. Zatim ćete biti preusmjereni na web-stranicu koju upravlja Calendly LLC, Buford, 115 E Main St NE #A1B, Sjedinjene Američke Države ("Calendly"), gdje možete pregledati dostupne datume i vrijeme te odabrati željeni termin. Vaša adresa e-pošte, ime i broj telefona obrađivat će se od strane nas, kao i od strane Calendly GmbH u naše ime i u skladu s našim uputama, u svojstvu našeg izvršitelja obrade (u smislu članka 4. točke 8. i članka 28. Uredbe GDPR).

Vaši se osobni podaci obrađuju u SAD-u, posebice od strane Calendly LLC, i u trećim zemljama na koje se ne odnosi odluka o primjerenosti EU-a. Tamo gdje za određene treće zemlje ne postoji odluka o primjerenosti, relevantne prijenose podataka temeljimo na odgovarajućim zaštitnim mjerama, posebice na standardnim ugovornim klauzulama koje je donijela Europska komisija. Europska komisija donijela je odluku o primjerenosti u skladu s člankom 45. stavkom 1. GDPR-a za Okvir privatnosti podataka EU-SAD, koji služi kao osnova za prijenos podataka certificiranim društvima i organizacijama u SAD-u. Calendly LLC je certificirano društvo u smislu Okvira privatnosti podataka.

Obrada podataka u svrhu pružanja usluge telefonske prodaje temelji se na legitimnom interesu METRO Markets u pružanju najbolje moguće podrške našim poslovnim korisnicima pri naručivanju na našoj platformi (članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a), i – u mjeri u kojoj vi, kao fizička osoba (npr. obrtnik) – na izvršavanju ugovora s vama (članak 6. stavak 1. točka (b) GDPR-a).

Ukoliko na početku telefonskog poziva date izričitu suglasnost, možemo snimati dijelove poziva radi dokumentacije i osiguranja kvalitete (članak 6. stavak 1. točka (a) GDPR-a).

Svoju privolu za snimanje telefonskog poziva možete povući u bilo kojem trenutku s budućim učinkom ili uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka za uslugu telefonske prodaje u cjelini. O tome nas možete obavijestiti e-poštom na datenschutz@metro-markets.de ili slanjem neformalne poruke na kontaktne podatke navedene u odjeljku 3.

Obrada prestaje kada svrha više ne postoji (završetkom postupka narudžbe) ili čim uložite prigovor na obradu ili povučete svoju privolu. Rokovi čuvanja navedeni u odjeljku 15. također se primjenjuju na obradu osobnih podataka u vezi sa službom prodaje na daljinu.

Niste ni ugovorno ni zakonski obvezni pružiti svoje osobne podatke; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, nećete moći rezervirati poziv niti koristiti našu uslugu prodaje putem telefona na bilo koji drugi način.

f) Pružatelj usluga logistike (odnosi se samo na narudžbe prodavatelja "METRO")

Kako bi se osigurala isporuka proizvoda kupljenog od METRO Markets GmbH (prodavatelj "METRO"), vaši će se osobni podaci (prezimena, imena, poštanska adresa (uključujući GPS koordinate), broj telefona, adresa e-pošte) proslijediti pružatelju logističkih usluga. Pružatelj usluga logistike koristi te podatke kako bi vas obavijestio o statusu dostave i organizirao dostavu. E-poštom ćete biti obaviješteni koji će pružatelj usluga logistike dostaviti vašu narudžbu nakon što vaša narudžba bude potvrđena e-poštom.

Odgovarajući pružatelji logističkih usluga obrađuju vaše osobne podatke kao neovisni voditelji obrade.

Pravna osnova za obradu vaših osobnih podataka, uključujući njihovo prosljeđivanje relevantnom pružatelju logističkih usluga, jest članak 6. stavak 1. točka (b) GDPR-a. Obrada je nužna za izvršenje ugovora, osobito kako bi se omogućila dostava proizvoda koje ste kupili.

Niste ni ugovorno ni zakonski obvezni pružiti svoje osobne podatke; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, ne možemo jamčiti dostavu proizvoda koje ste kupili.

Osobni podaci obrađeni kako je opisano u ovom odjeljku čuvat će se 30 dana nakon slanja proizvoda.

8. Korisnička podrška, izravna komunikacija s prodavateljima

a) Korisnička podrška

Kada nas kontaktirate, na primjer putem obrasca za kontakt na našem tržištu ili putem navedenog telefonskog broja korisničke podrške, obrađujemo vaše matične podatke, sve podatke o transakcijama i druge informacije koje navedete u vezi s vašim upitom, kao i broj tiketa dodijeljen vašem upitu od strane našeg sustava za vođenje evidencije, prirodu vašeg upita i vrijeme njegove podnošenja, u svrhu obrade i odgovaranja na vaš upit .

Vaše osobne podatke obrađujemo radi rješavanja vašeg upita, bilo radi izvršenja ugovora ili u kontekstu pripremnih radnji za sklapanje ugovora (članak 6. stavak 1. točka (b) GDPR-a), ili na temelju našeg legitimnog interesa za učinkovitu organizaciju korisničke službe, optimizaciju naše ponude usluga i učinkovito rješavanje vašeg upita (članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a).

Ako ste dali svoju privolu, vaš poziv ili vaš zaslon (putem opcije dijeljenja zaslona) može se snimiti (članak 6. stavak 1. točka (a) GDPR-a). Takve se snimke izrađuju u svrhu osiguranja kvalitete naše korisničke podrške i pohranjuju se najviše 90 dana nakon poziva.

Svoju privolu možete povući u bilo kojem trenutku s učinkom od tada nadalje slanjem e-pošte na datenschutz@metro-markets.de, ili kontaktiranjem naše korisničke podrške putem kontakt obrasca na <https://support-hr.metro-marketplace.eu/hr/support/home>.

Ako želite prijaviti nezakonit sadržaj ili nezakonite aktivnosti na našem tržištu, možete nam poslati pisan upit putem obrasca na <https://metromarketsgmbh-help.freshdesk.com/hr/support/tickets/new>. U tom slučaju obrađivat ćemo osobne podatke koje navedete u vezi s vašim upitom, kao što su vaše ime, adresa e-pošte, razlog prijave/prigovora i elektronička lokacija povrede. Vaše osobne podatke obrađujemo radi obrade i odgovaranja na vaš upit. Pravna osnova je članak 6. stavak 1. točke (c) i (f) GDPR-a, budući da nam to omogućuje da našim klijentima ili drugim zainteresiranim stranama ponudimo sveobuhvatnu i zakonitu uslugu te da njihove upite obradimo što je brže moguće.

Koristimo usluge sljedećih pružatelja usluga za pružanje naših korisničkih usluga. Ti pružatelji usluga obrađuju vaše osobne podatke kao izvršitelji obrade, tj. u naše ime i u skladu s našim uputama (u smislu članka 4. točke 8. i članka 28. GDPR-a):

- Za pružanje i upravljanje našim sustavom za izdavanje ulaznica koristimo Freshdesk, uslugu društva Freshworks Inc., 2950 S. Delaware Street, Suite 201, San Mateo, California 94403, SAD ("Freshworks").

Vaši se osobni podaci obrađuju u SAD-u i u trećim zemljama koje nisu obuhvaćene odlukom o primjerenosti Europske komisije. Europska komisija donijela je odluku o

primjerenosti u skladu s člankom 45. stavkom 1. GDPR-a za Okvir privatnosti podataka EU-SAD, koji služi kao osnova za prijenos podataka certificiranim društvima i organizacijama u SAD-u. Freshworks je certificirano društvo u okviru Okvira privatnosti podataka.

- Također koristimo usluge društva Genesys Cloud Services, B.V., Gooimeer 6-02, 1411DD Naarden, Nizozemska ("Genesys") za obradu vaših upita.
- Nadalje, koristimo usluge društava CONCERTO S.r.l., Via Benedetto Croce 44, 00142, RIM, Italija ("CONCERTO") za vanjsko upravljanje našim centrima za korisničku podršku.

Vaše podatke možemo čuvati do isteka zakonskih zastarnih rokova – tj. općenito 3 godine nakon vašeg upita za podršku, ali u pojedinačnim slučajevima do 30 godina – u mjeri u kojoj je to potrebno radi utvrđivanja, ostvarivanja ili obrane pravnih potraživanja.

Niste pod ugovornom ili zakonskom obavezom pružanja svojih osobnih podataka; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, nećemo vam moći pružiti gore opisanu korisničku podršku.

b) Korespondencija e-poštom sa Seller-ima

METRO Markets Seller-ima i kupcima nudi mogućnost razmjene informacija o kupoprodajnom ugovoru sklopljenom putem platforme putem funkcije e-pošte. Kada koristite ovu funkciju, vaše ime, adresa e-pošte, detalji transakcije i sve druge informacije koje pružite, kao i broj tiketa dodijeljen vašem upitu te priroda i vrijeme vašeg upita, obrađuju se i prenose Seller-u kojeg ste kontaktirali.

Ove podatke obrađujemo kako bismo olakšali neometanu i jednostavnu komunikaciju između Seller-a i kupaca te osigurali ugodno iskustvo kupovine našim kupcima. Nadalje, ove podatke obrađujemo kako bismo poboljšali značajku komunikacije.

Obrada opisana u ovom odjeljku nužna je za izvršenje ugovora, članak 6. stavak 1. točka (b) GDPR-a. U mjeri u kojoj se vaši osobni podaci obrađuju radi poboljšanja komunikacijske funkcije, obrada se temelji na našem legitimnom interesu za optimizaciju pružene funkcije, čl. 6. st. 1. točka (f) GDPR-a, i nužna je za uspostavu, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva (čl. 6. st. 1. točka (c)).

Niste ni ugovorno ni zakonski obvezni pružiti svoje osobne podatke; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, nećemo vam moći omogućiti komunikacijsku funkciju.

9. Komercijalne komunikacije

a) Transakcijske e-poruke ili marketing za slične proizvode i usluge

Ako kupujete proizvode na METRO Marketplace-u, zadržavamo pravo slati vam redovite ponude za slične proizvode i usluge putem e-pošte ili pošte. U tu svrhu obrađujemo vaše ime, adresu e-pošte, poštansku adresu i povijest kupnje.

Ova obrada temelji se ili na vašoj privoli (*Double-Opt-in*) ili na iznimci za postojeće kupce i stoga na legitimnom interesu MM u skladu s člankom 50. stavkom 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 76/22) („ZEK“) i člankom 6. stavkom 1. točkom (f) GDPR-a. Imate pravo u

bilo kojem trenutku uložiti prigovor na uporabu vaših osobnih podataka u marketinške svrhe s budućim učinkom, bez ikakvih troškova osim troškova prijenosa po standardnim tarifama. To možete učiniti, na primjer, slanjem e-pošte na datenschutz@metro-markets.de, korištenjem poveznice za odjavu (*opt-out*) koja je navedena u svakoj marketinškoj e-pošti ili korištenjem bilo koje druge metode kontakta navedene ovdje ili na našem tržištu.

Koristimo usluge društva Bloomreach, Inc., 700 E. El Camino Real, Suite 130, Mountain View, CA 94041, SAD ("Bloomreach") za slanje naših e-poruka te za povezane analitičke i funkcije personalizacije. Bloomreach obrađuje vaše osobne podatke u naše ime i u skladu s našim uputama kao naš izvršitelj obrade (u smislu članka 4. točke 8. i članka 28. GDPR-a). Osobni podaci prikupljeni kako je opisano u ovom odjeljku pohranjuju se u marketinške svrhe sve dok ne uložite prigovor na primanje marketinških komunikacija ili dok ne prođe 6 mjeseci od datuma vašeg posljednjeg kontakta ili vaše posljednje aktivnosti na Marketplace-u.

Transakcijske e-poruke i marketinške e-poruke za slične proizvode i usluge sadrže takozvane web-pratilice (*web beacons*) ili piksel za praćenje, koje su jednopikselne slikovne datoteke pohranjene na našem METRO Marketplace-u. To nam omogućuje da utvrdimo je li transakcijska poruka otvorena i koje su poveznice kliknute. Analiza vaše interakcije s našim e-porukama i obrada koja se provodi u vezi s praćenjem konverzija, uključujući upotrebu web-pratilica ili piksela za praćenje, temelji se ili na vašoj privoli (članak 6. stavak 1. točka (a) GDPR-a) ili na našem legitimnom interesu za slanje personaliziranog izravnog marketinga, pružanje privlačnih ponuda našim postojećim kupcima, pružanje ugodnog iskustva kupovine, čl. 6. st. 1. točka (f) GDPR-a.

Niste ni ugovorno ni zakonski obvezni pružiti svoje osobne podatke; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, nećete moći primiti marketinške komunikacije od nas.

b) Bilten/Newsletter

Ako se pretplatite na naš newsletter kako biste bili informirani o određenim ponudama ili promocijama, METRO Markets GmbH obrađivat će vaše osnovne podatke, kao i vašu IP adresu i vrijeme vaše pretplate na newsletter.

Ako niste pretplaćeni na naš newsletter, šaljemo ga na temelju iznimke za postojeće kupce i time legitimnog interesa METRO Markets u skladu s člankom 50. stavkom 2. ZEK-a i člankom 6. stavkom 1. točkom (f) GDPR-a.

Osobne podatke koristimo za slanje informacija o

- informacije o prehrambenim i neprehrambenim proizvodima, ponudama i promocijama METRO Markets GmbH i METRO Croatia.
- informacije i ponude u vezi s IT, financijskim i ostalim uslugama koje pružaju METRO Grupe za ugostitelje,
- informacije o temama vezanim uz catering, savjetima, trendovima i uslugama za HoReCa sektor; osobito za ugostitelje,
- informacije o marketinškim kampanjama koje provode METRO Markets GmbH, METRO Croatia i METRO AG,

- Istraživanja tržišta i ankete o zadovoljstvu kupaca u vezi s navedenim informacijama, proizvodima i uslugama.

Newsletter šalje METRO Markets GmbH ili METRO Croatia.

E-poruke s newsletterom sadrže takozvane web-pratilica ili piksele za praćenje, koje su jednopikselne slikovne datoteke pohranjene na našem METRO Marketplace-u. To nam omogućuje da utvrdimo je li poruka newslettera otvorena i koje su poveznice kliknute. Osim toga, koristimo praćenje konverzija kako bismo analizirali je li prethodno definirana radnja (npr. kupnja proizvoda na našem METRO Marketplace-u) izvršena nakon klikanja na poveznicu u biltenu.

Koristimo usluge društva Bloomreach, Inc., 700 E. El Camino Real, Suite 130, Mountain View, CA 94041, SAD ("Bloomreach") kako bismo vam slali naše biltene i za povezane analitičke i funkcije personalizacije. Bloomreach obrađuje vaše osobne podatke u naše ime i u skladu s našim uputama kao naš izvršitelj obrade (u smislu članka 4. točke 8. i članka 28. GDPR-a).

Obrada vašeg angažmana s našim newsletterima i obrada u vezi s praćenjem konverzija, uključujući upotrebu web-pratilica ili piksela za praćenje, temelji se na vašoj privoli (članak 6. stavak 1. točka (a) GDPR-a) i na našem legitimnom interesu za slanje personaliziranih poruka izravnog marketinga i davanje privlačnih ponuda našim postojećim klijentima.

Imate pravo u bilo kojem trenutku povući svoju privolu s učinkom za ubuduće. Privolu možete povući, na primjer, slanjem e-pošte na datenschutz@metro-markets.de, slanjem poruke putem kontaktnih podataka navedenih u odjeljku **Error! Reference source not found.** ili klikom na poveznicu "Odjava" ("Unsubscribe") u biltenu. Ako se odjavite, vaši će se osobni podaci koji su se koristili u svrhu slanja biltena bez odgode izbrisati.

Osobni podaci prikupljeni kako je opisano u ovom odjeljku pohranjivat će se 6 mjeseci. Nakon tog razdoblja, osobni podaci bit će anonimizirani ili izbrisani, prema potrebi.

c) Ankete za kupce

Nakon vaše kupnje možemo vam poslati e-poruku s molbom za povratne informacije. Ta e-poruka sadrži poveznicu putem koje nam možete dostaviti informacije o vašem iskustvu u vezi s relevantnom kupnjom. Obrada obuhvaća vaše ime i adresu e-pošte, ocjenu koju ste dali, sve komentare koje ste napisali, proizvod na koji se ocjena i komentar odnose, način plaćanja i broj narudžbe na koju se ocjena odnosi. Svrha ove obrade je poboljšanje usluga koje nudimo, održavanje našeg odnosa s vama kao kupcem i oglašavanje naših proizvoda.

Ako niste pristali na primanje naših anketa za korisnike putem e-pošte, šaljemo ih na temelju postojećeg izuzeća za korisnike i time legitimnog interesa MM u skladu s člankom 50. stavkom 2. ZEK-a i člankom 6. stavkom 1. točkom (f) Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR).

Imate pravo u bilo kojem trenutku povući svoju privolu s budućim učinkom. Privolu možete povući, na primjer, slanjem e-pošte na datenschutz@metro-markets.de, slanjem poruke putem kontaktnih podataka na **Error! Reference source not found.** ili klikom na poveznicu "Odjava" u

anketi. Ako se odjavite, vaši će se osobni podaci koji se odnose na anketu odmah izbrisati. Po potrebi možemo podijeliti vaše povratne informacije s drugim kupcima, ali bez otkrivanja vašeg punog imena.

U tu svrhu koristimo reviews.io, uslugu društva Liquid New Media Limited, Granville Hall, Granville Road, Leicester, Leicestershire LE1 7RU, Ujedinjeno Kraljevstvo ("Liquid New Media"). Liquid New Media obrađuje vaše osobne podatke u naše ime i u skladu s našim uputama (u smislu članka 4. točke 8. i članka 28. GDPR-a).

Obrada podataka koji se odnose na vaše interakcije s našim newsletterima i obrada u vezi s praćenjem konverzija, uključujući korištenje web-svjetionika ili piksela za praćenje, temelji se na vašoj privoli (članak 6. stavak 1. točka (a) GDPR-a) i na našem legitimnom interesu za slanje personaliziranih poruka izravnog marketinga i davanje privlačnih ponuda našim postojećim kupcima.

Osobni podaci prikupljeni kako je opisano u ovom odjeljku pohranjuju se u razdoblju od 6 mjeseci. Nakon tog razdoblja, osobni podaci bit će anonimizirani ili izbrisani, prema potrebi.

Niste ni ugovorno ni zakonski obvezni pružiti svoje osobne podatke; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, nećete moći sudjelovati u našim anketama za kupce.

d) Panel za istraživanje korisnika

Kao kupcu, možemo vas kontaktirati putem e-pošte i zatražiti od vas da se pridružite panelu za istraživanje korisnika. Ako ste zainteresirani za sudjelovanje, zatražit ćemo od vas da ispunite obrazac. Ako se složite sudjelovati u panelu i postane dostupan odgovarajući projekt, primit ćete pozivnicu koja sadrži zaseban obrazac za davanje privole i informacije o zaštiti podataka za sudjelovanje u određenom istraživačkom projektu.

Kako bismo uspostavili panel za istraživanje korisnika, obrađujemo vaše prethodne aktivnosti na našem tržištu, kao što je prosječna vrijednost vaše narudžbe, artikle koje ste dodali u svoju košaricu (ako ste korisnik METRO Njemačka), naziv i veličinu vašeg poduzeća, vašu NPS ocjenu (ocjenu koja se koristi za mjerenje lojalnosti kupaca) i sve povezane komentare koje ste ostavili, kao i vaše iskustvo kupovine.

Ako ste se izvorno usprotivili korištenju vaše adrese e-pošte u tu svrhu, nećemo vas kontaktirati. **Ako više ne želite sudjelovati u panelu i želite povući svoju privolu, možete to učiniti u bilo kojem trenutku, na primjer slanjem e-pošte na datenschutz@metro-markets.de ili obavještanjem nas o tome tijekom moderiranog testa ili intervjua.**

Osobni podaci prikupljeni kako je opisano u ovom odjeljku pohranjivat će se godinu dana od datuma prikupljanja od strane panela. Ako uložite prigovor na obradu, bez odgađanja ćemo izbrisati vaše osobne podatke.

Pravna osnova za obradu je vaša privola (članak 6. stavak 1. točka (a) GDPR-a).

Uz vašu suglasnost (članak 6. stavak 1. točka (a) GDPR-a), intervjui s korisnicima snimaju se radi dokumentacije i kontrole kvalitete. Za tu snimku koristimo pružatelja usluga Condens Insights GmbH, Sandstr. 37, 80335 Munich, Njemačka ("Condens Insights"). Condens Insights obrađuje vaše osobne podatke kao izvršitelj obrade (u smislu članka 4. točke 8. i članka 28. GDPR-a).

Imate pravo povući svoju privolu u bilo kojem trenutku s učinkom ubuduće, npr. slanjem e-pošte na hello@condens.io ili na datenschutz@metro-markets.de.

Obrisati ćemo vaše osobne podatke nakon jedne godine od datuma provođenja panela, ili prije isteka jednogodišnjeg razdoblja ako povučete svoju privolu.

Niste pod ugovornom ni zakonskom obvezom pružanja svojih osobnih podataka; međutim, ako ne pružite svoje osobne podatke, nećete moći sudjelovati u našem panelu za istraživanje korisnika

e) Trustpilot

U bilo kojem trenutku možete poslati recenziju na platformi Trustpilot (Trustpilot A/S, Pilestraede 58, 5. kat, DK-1112 Copenhagen K) o METRO prodavaonici, kupnji na ili bilo kojem iskustvu koje ste imali s METRO-om.

METRO Croatia ili METRO Markets također vas mogu zamoliti da objavite recenziju na Trustpilotu ako nakon ankete o zadovoljstvu kupcima ocijenite svoje iskustvo s METRO Croatia ili METRO Markets pozitivno.

Da biste objavili recenziju na Trustpilotu, morate otvoriti Trustpilot račun. Trustpilot A/S djeluje kao neovisni voditelj obrade podataka za otvaranje ovog računa i objavu vaše recenzije. Dodatne informacije o tome kako Trustpilot A/S obrađuje vaše osobne podatke možete pronaći u pravilima o privatnosti na sljedećoj poveznici: [Pravila o privatnosti tvrtke Trustpilot](#).

METRO Croatia i METRO Markets djeluju kao zajednički voditelji obrade podataka za upravljanje recenzijama koje se odnose na njih, a objavljene su na Trustpilotu.

Kako bi se identificirao korisnik koji je poslao recenziju, METRO Croatia i METRO Markets imaju pristup sljedećim informacijama o vašem Trustpilot računu: korisničko ime, profilna fotografija (ili vaše inicijali ako fotografija nije dodana), zemlja povezana s vašim profilom, informacije o recenzijama i ocjenama te detalji vaših narudžbi.

Ako vas ne mogu jasno identificirati putem vašeg korisničkog imena, Trustpilot pruža mogućnost da METRO Croatia i/ili METRO Markets zatraže dodatne informacije od vas. U tom slučaju imate tri dana da odgovorite tako što ćete, ako se slažete, dostaviti svoje puno ime i prezime, broj telefona, adresu e-pošte i podatke o svojoj narudžbi.

Nakon što se vaša kupnja identificira, a kako bismo vam učinkovito pomogli u slučaju bilo kakvih poteškoća, vaš će upit biti proslijeđen timu za korisničku podršku METRO Croatia ili METRO Markets (ovisno o tome odnosi li se vaša recenzija na kupnju u METRO Croatia ili na platformi). Zatim ćete primiti odgovarajući odgovor.

Obrada vaših osobnih podataka temelji se na legitimnom interesu METRO Croatia i METRO Markets za kontinuirano poboljšanje naših usluga i odnosa s kupcima. Temelji se na članku 6. stavku 1. točki (f) GDPR-a, tj. legitimnom interesu. Obrada osobnih podataka omogućuje nam da bolje razumijemo vaše potrebe i preferencije kako bismo mogli u skladu s tim prilagoditi naše ponude i usluge. Ovaj legitimni interes također proizlazi iz želje METRO

Croatia i METRO Markets da odgovore na vaše upite i promiču vaše zadovoljstvo kao kupca ili korisnika web-stranice.

METRO Croatia i METRO Markets mogu pristupiti vašim podacima sve dok zadržavate svoj Trustpilot račun ili ne izbrišete svoju recenziju. Da biste izbrisali svoj Trustpilot račun, možete poslati svoj zahtjev na privacy@trustpilot.com ili pregledati Trustpilotovu politiku privatnosti putem sljedeće poveznice: [Trustpilotova politika privatnosti](#).

10. Kanali društvenih mreža

Informacije o tome koje osobne podatke prikupljamo kada koristite naše kanale na društvenim mrežama i usluge i značajke sadržane u njima, te kako i u koje svrhe obrađujemo te podatke, možete pronaći ovdje: [Social Media](#).

11. Kolačići i upravljanje kolačićima

Detaljan opis naših kolačića možete pronaći u našoj Politici kolačića: [Cookies](#)

12. Daljnja obrada vaših osobnih podataka

Osobne podatke prikupljene u gore navedene svrhe dalje ćemo obrađivati i u sljedeće svrhe:

- radi omogućavanja kaznenog progona, sprječavanja opasnosti i pravnih postupaka u slučajevima u kojima postoje konkretne indicije kaznenih djela;
- radi osiguravanja dokaza te utvrđivanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva;
- za administrativne svrhe i interne poslovne procese; i
- radi ispunjavanja naših zakonskih obveza.

Obrada se temelji na našim legitimnim interesima za održavanje našeg poslovanja, ispunjavanje naših obveza te utvrđivanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva, članka 6. stavka 1. točke (f) GDPR-a, ili na temelju naše pravne obveze, članka 6. stavka 1. točke (c) GDPR-a.

13. Automatsko pojedinačno donošenje odluka

Ne koristimo automatiziranu obradu ili profiliranje za donošenje odluka koje imaju pravne posljedice ili jednako značajne učinke u smislu članka 22. stavaka 1. i 4. GDPR-a. Međutim, profiliranje provodimo radi izračunavanja vjerojatnosti i predviđanja interesa, preferencija i drugih značajki te te podatke koristimo za optimizaciju naših marketinških aktivnosti i pružanje personaliziranih oglasa i marketinških komunikacija, kako je opisano u ovim Pravilima o privatnosti.

14. Otkrivanje vaših osobnih podataka

Osim navedenih situacija, vaši će se osobni podaci trećim stranama otkrivati bez vaše prethodne suglasnosti samo u sljedećim slučajevima:

- Ako je to potrebno radi istrage nezakonite uporabe naših usluga ili u svrhu kaznenog progona, osobni podaci bit će otkriveni vanjskim savjetnicima (npr. odvjetnicima), tijelima kaznenog progona i, gdje je primjenjivo, trećim stranama koje su pretrpjele štetu. Međutim, osobni podaci bit će otkriveni samo ako postoje konkretni pokazatelji nezakonitog ili neprimjerenog ponašanja. Nadalje, osobni podaci mogu se otkriti trećim stranama kada je to potrebno za provedbu naših Općih uvjeta poslovanja ili drugih ugovora, ili kada je otkrivanje osobnih podataka potrebno za utvrđivanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva. Osim toga, zakonski smo obvezni na zahtjev pružiti informacije određenim tijelima, npr. tijelima kaznenog progona, državnih tijela i poreznim tijelima.

Vaši se osobni podaci mogu otkriti i u slučaju zahtjeva trećih strana koji podrazumijevaju otkrivanje vaših osobnih podataka. To može uključivati, osobito, zahtjeve ispitanika u vezi s ostvarivanjem njihovih prava iz Poglavlja III. GDPR-a.

Ova obrada temelji se na našem legitimnom interesu za suzbijanje zlouporabe, provedbu propisa te zaštitu i ostvarivanje zahtjeva, prema članku 6. stavku 1. točki (f) GDPR-a, ili na našoj zakonskoj obvezi prema članku 6. stavku 1. točki (c) GDPR-a.

- ❓ Pri pružanju naših usluga oslanjamo se na angažirane treće strane i vanjske pružatelje usluga ("izvršitelje obrade"). Osim izvršitelja obrade izričito navedenih u ovim Pravilima privatnosti, koristimo pružatelje usluga hostinga, softvera i usluga u oblaku, EDI pružatelje i pružatelje e-pošte. Pažljivo odabiremo i redovito provjeravamo sve izvršitelje obrade kako bismo osigurali zaštitu vaših prava i sloboda. Izvršitelji obrade obrađuju vaše osobne podatke u naše ime i u skladu s našim uputama (u smislu članka 4. točke 8. i članka 28. GDPR-a).

Osobne podatke otkrivamo izvršiteljima obrade na temelju članka 28. stavka 1. GDPR-a ili, alternativno, na temelju našeg legitimnog interesa za ekonomske i tehničke prednosti povezane s korištenjem specijaliziranih izvršitelja obrade, članka 6. stavka 1. točke (f) GDPR-a.

- U sklopu naših administrativnih procesa, organizacije našeg poslovanja, financijskog računovodstva i ispunjavanja zakonskih obveza, kao što je arhiviranje, otkrivamo ili prenosimo podatke poreznim tijelima i savjetnicima kao što su porezni savjetnici ili revizori.

Takvo otkrivanje temelji se na našem legitimnom interesu za ispravno funkcioniranje našeg poslovanja, ispunjavanje naših zadataka te uspostavu, zaštitu ili obranu od potraživanja (članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a), ili smo na to obvezni (članak 6. stavak 1. točka (c) GDPR-a).

- ❓ U sklopu daljnjeg razvoja našeg poslovanja, struktura METRO Markets GmbH može se promijeniti kao rezultat promjene pravnog oblika ili osnivanja, stjecanja ili otuđenja podružnica, poslovnih jedinica ili dijelova poslovanja. U slučaju takvih transakcija, podaci o kupcima bit će podijeljeni s prenesenom poslovnom jedinicom. Kada se osobni podaci

otkrivaju trećim stranama u opsegu opisanom gore, osiguravamo da se to čini u skladu s važećim zakonima o zaštiti podataka. Otkrivanje osobnih podataka opravdano je jer imamo legitimni interes prilagoditi našu korporativnu strukturu gospodarskim i pravnim okolnostima, članak 6. stavak 1. točka (f) Uredbe GDPR.

15. Brisanje vaših osobnih podataka

Osim ako u prethodnim odjeljcima nismo naveli drugačiji specifični rok, vaše osobne podatke općenito čuvamo onoliko dugo koliko je potrebno za navedene svrhe, a osobito za ispunjenje naših ugovornih obveza. Međutim, možda ćemo morati nastaviti pohranjivati vaše podatke do isteka zakonskih rokova čuvanja i obveza propisanih zakonom, koji mogu proizaći iz Zakona o računovodstvu i/ili Općem poreznom zakonu koji općenito iznose od najmanje 6 do 11 godina.

Nadalje, možemo pohranjivati vaše podatke do isteka zakonskih zastarnih rokova (opći rok zastare 5 godina); a u pojedinačnim slučajevima i dulji u mjeri u kojoj je to potrebno za utvrđivanje, ostvarivanje ili obranu pravnih potraživanja. Nakon tog razdoblja, relevantni podaci bit će izbrisani. Osim toga, za podatke prikupljene prilikom pretplate na bilten primjenjuje se sljedeće: Vaši će se osobni podaci pohranjivati samo dok se ne odjavite s newslettera, npr. klikom na poveznicu "Odjava". Tu poveznicu pronaći možete na kraju svakog newslettera koji primате od nas. Ako se odjavite s newslettera, vaši će se osobni podaci koji su se koristili za slanje newslettera odmah izbrisati. Međutim, podatke o vašem pristanku nastaviti ćemo pohranjivati još 3 godine nakon vaše odjave radi provjere.

16. Vaša prava kao ispitanika

Imate sljedeća prava u vezi s obradom vaših osobnih podataka:

- o Pravo ispitanika na pristup, čl. 15. GDPR-a
- o Pravo na ispravak, čl. 16 GDPR-a
- o Pravo na brisanje („pravo na zaborav“), čl. 17. GDPR-a
- o Pravo na ograničenje obrade, čl. 18 GDPR-a
- o Pravo na prenosivost podataka, članak 20. GDPR-a
- o Pravo na prigovor, članak 21. GDPR-a

Ako se vaši osobni podaci obrađuju na temelju naših legitimnih interesa (članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a) u svrhe izravnog marketinga, uključujući profiliranje, imate pravo u bilo kojem trenutku uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka.

Kada se obrada vaših osobnih podataka u svrhe koje nisu izravni marketing, uključujući profiliranje, temelji na našim legitimnim interesima (članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a), imate pravo u bilo kojem trenutku uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka iz razloga koji se odnose na vašu posebnu situaciju.

Pravo na povlačenje privole

Ako se obrada temelji na vašoj privoli, imate pravo povući svoju privolu u bilo kojem trenutku, na primjer slanjem e-pošte na datenschutz@metro-markets.de. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se provodila na temelju vaše privole prije njezina povlačenja.

Kako biste ostvarili svoja prava, molimo kontaktirajte nas putem kontaktnih podataka navedenih u odjeljku "**Error! Reference source not found.**" ovih Pravila o privatnosti; ili, gdje je primjenjivo, korištenjem opcija navedenih u relevantnim odjeljcima ovih Pravila o privatnosti.

17. Podnošenje pritužbe nadzornom tijelu

Također imate pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu po vašem izboru, uključujući nadzorno tijelo za Republiku Hrvatsku:

Agencija za zaštitu osobnih podataka

Ulica Metela Ožegovića 16

HR – 10 000 Zagreb

e-mail: azop@azop.hr

18. Obrada u vezi s ostvarivanjem prava ispitanika

Nadalje, željeli bismo skrenuti vašu pozornost na činjenicu da osobne podatke koje nam dostavite u vezi s ostvarivanjem vaših prava, kako je gore opisano, obrađujemo radi ispunjavanja tih prava, uključujući obradu i odgovaranje na vaš upit, radi dokazivanja usklađenosti s tim pravima i radi obrane našeg pravnog položaja. Ako se vaš upit odnosi na obradu za koju smo mi i METRO Croatia zajednički odgovorni, osobni podaci koje u tom kontekstu dostavite na obrađivat će se zajednički s METRO Croatia u gore navedene svrhe.

U tom kontekstu obrađivat ćemo vaše osobne podatke dok se vaš upit u potpunosti ne riješi. Zatim ćemo arhivirati osobne podatke koje trebamo u svrhu dokaza da je na vaš upit odgovoreno u skladu s važećim propisima o zaštiti podataka, na razdoblje do isteka zastare, tj. do 6 godina, ovisno o pravu koje ste iskoristili.

Ova se obrada provodi na temelju članka 6. stavka 1. točke (c) GDPR-a u vezi s člankom 7. stavkom 3. i člankom od 15. do 22. GDPR-a. U mjeri u kojoj obrađujemo vaše osobne podatke u vezi s vašim zahtjevom za ostvarivanje prava kao ispitanika radi zaštite našeg pravnog položaja, to predstavlja naš legitimni interes prema članku 6. stavku 1. točki (f) GDPR-a. Niste obvezni pružiti svoje osobne podatke; međutim, možemo odbiti udovoljiti vašoj zahtjevu za ostvarivanje prava ispitanika sukladno članku 12. stavku 2. drugoj rečenici ili članku 12. stavku 6. GDPR-a ako nam ne dostavite podatke potrebne za vašu identifikaciju ili autentifikaciju na zahtjev.

19. Ažuriranja ovih Pravila o privatnosti

Ova Pravila o privatnosti mogu se povremeno mijenjati, osobito u slučaju promjena na METRO Marketplace-u. Stoga se pozivate da ih redovito pregledavate.

Najnovija verzija ove politike dostupna je u bilo kojem trenutku na https://www.metro-cc.hr/zastita_podataka_marketplace .

Status: Rujan 2026.