

Obavijesti o zaštiti podataka

1. Opće informacije

a) Uvod

Ove obavijesti o zaštiti podataka služe tome obavijestiti vas o obradi Vaših osobnih podataka i Vaših prava sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR) i sličnih propisa o zaštiti podataka koji se odnose na ovu obradu.

b) Voditelj obrade

Mi, **METRO Cash & Carry d.o.o., Jankomir 31, 10090 Zagreb, Hrvatska**, voditelj smo obrade osobnih podataka u smislu GDPR-a te smo odgovorni za opisanu obradu podataka.

c) Službenik za zaštitu podataka

Našeg službenika za zaštitu podataka možete kontaktirati u svako vrijeme na sljedeće kontaktne podatke:

METRO Cash & Carry d.o.o., Službenik za zaštitu podataka, Jankomir 31, 10090 Zagreb, e-mail adresa: zastita-podataka@metro-cc.hr.

2. Obavijesti o obradi vaših osobnih podataka

Anketiranje kupaca

Primili ste ovu anketu temeljem članka 6. stavka 1. slova f) GDPR-a, koja predstavlja naš legitimni interes, a kojom želimo dobiti od Vas povratnu informaciju koliko ste zadovoljni kupovinom kod nas. Isto tako nam je Vaše mišljenje važno radi poboljšavanja kvalitete kupovine i unapređivanja usluga i robe. Ukoliko ne želite više primati anketu od nas slobodno se odjavite klikom na link opt-out odnosno jednostavnim telefonskim pozivom na broj navedenim u sms poruci ovisno o komunikacijskom kanalu putem kojeg Vas kontaktiramo (elektronička pošta ili sms poruka).

Prilikom odgovaranja na našu anketu imate mogućnost dati nam svoju privolu kako bismo Vas povratno nazvali i detaljno s Vama prošli kroz Vaše odgovore iz ankete te na taj način podijelili s nama Vaše korisničko iskustvo. U tom slučaju obrada Vaših osobnih podataka temelji se na članku 6. stavku 1. slovu a) GDPR-a odnosno na Vašoj privoli. Svoju privolu možete, s budućim učinkom, povući, u bilo koje vrijeme na primjer slanjem elektroničke pošte na zastita-podataka@metro-cc.hr.

Obradujemo Vaše osobne podatke, koje prikupljamo u sklopu procesa registracije korisnika, poslovnih transakcija i povratnog poziva, u svrhu provođenja ove ankete kupaca i istraživanja zadovoljstva kupaca, što nam pomaže u poboljšanju usluga koje nudimo svojim korisnicima odnosno kupcima. To uključuje Vaše ime i prezime, naziv tvrtke, položaj u tvrtki, adresu e-pošte, broj telefona, broj mobilnog telefona, poštansku adresu, broj kartice i broja korisnika, segment i kategorizaciju korisnika i vlasnika kartica, podatke o transakcijama, broj isporuke, datum i vrijeme transakcije, kupljene grupe proizvoda, posjećene trgovine i ukupni iznos fakture. To također uključuje odgovore koje dajete.

Vaši osobni podaci prenose se u METRO AG, grupno holding društvo, gdje je sjedište grupe METRO. Središnje funkcije održavaju i savjetuju jedinice zemlje u odgovarajućem području funkcija. Središnjim funkcijama stoga je potreban pristup anketnim podacima na razini korisnika kako bi se ispravno analizirale povratne informacije kupaca i iz toga izvele odgovarajuće mjere. Opća svrha obrade podataka iz središnjih funkcija tvrtke METRO AG je učenje i poboljšanje na temelju povratnih informacija korisnika u odgovarajućim poljima svake pojedinačne središnje funkcije. Imajte na umu da je jedna od središnjih funkcija globalni tim za korisničko iskustvo koji podržava jedinice zemlje u postavljanju i rukovanju ovim istraživačkim procesom. Globalni tim za korisničko iskustvo također može koristiti osobne podatke za administraciju i procjenu kako bi podržao i poboljšao sam proces anketiranja.

Vaš se odgovor može dalje koristiti za analizu procesa NPS -a kao takvog na superiornoj razini, ispitivanjem odnosa između odgovora na NPS ankete kupaca u određenom razdoblju i njihovog kupovnog ponašanja, otkrivajući utjecaj koji bi anketa NPS -a mogla imati na kupce te je li povratna informacija o anketi pravilno obrađena.

Obrada Vaših osobnih podataka strogo je ograničena na internu i povjerljivu upotrebu. Rezultati ovog istraživanja u javnim domenama mogu se objavljivati samo u anonimnim i zbirnim oblicima. Obrada se zakonski temelji na članku 6. stavka 1. rečenica 1. slovo a) GDPR-a. Vaše sudjelovanje i odgovori na anketu su dobrovoljni. Niste dužni dati nam svoje osobne podatke, niti je ova odredba nužna za ispunjenje zakonskih ili ugovornih zahtjeva ili uvjeta potrebnih za sklapanje ugovora. Ako nam u tu svrhu ne date svoje osobne podatke, to za vas neće imati nikakve posljedice.

Ako Vaš odgovor uključuje određeni poslovni zahtjev, za obradu zahtjeva koristimo Vaše osobne podatke uključujući Vaše kontaktne podatke. To vrijedi i ako Vaš odgovor ukazuje na određenu pritužbu. U tom slučaju možda ćemo vas morati kontaktirati radi obrade i rješavanja žalbe. Vaši se osobni podaci stoga obrađuju u svrhu upravljanja našim poslovnim odnosom prema Vama i upravljanja pritužbama. U svakom slučaju obrada Vaših osobnih podataka zakonski se temelji na članku 6. stavku 1 slovu b) GDPR-a.

Vaši će se osobni podaci čuvati sve dok je Vaša privola valjana, osim ako smo zakonski obvezni po zakonu dalje čuvati Vaše podatke u svrhu dostavljanja javnim tijelima, na primjer poreznim tijelima. Čuvanje se temelji na članku 6. stavku 1 slovu a) GDPR -a ili, ako ste podnijeli poslovni zahtjev ili posebnu žalbu, on se temelji na članku 6. stavku 1. slovu b) GDPR-a. Čuvanje i prijenos Vaših osobnih podataka tijelima radi ispunjavanja zakonske obveze temelji se na članku 6. stavku 1. slovu c) GDPR-a. Ukoliko se odjavite s upitnika (opt-out) Vaši podaci bit će izbrisani u roku od 48 sati od odjave. U slučaju da se uopće ne odazovete na upitnik Vaši podaci bit će izbrisani u roku od 30 dana. Nakon popunjavanja ankete Vaši će se podaci bit će anonimizirani u roku od 12 mjeseci.

Vaši gore navedeni osobni podaci bit će prosljeđeni vanjskom pružatelju usluga, koji Vas kontaktira radi ankete kupaca i analizira Vaše povratne informacije u naše ime. Ovaj prijenos podataka uključuje prijenos u zemlje i izvan EU -a i EGP -a. Odluka o primjerenosti, prema kojoj je Komisija Europske unije odlučila da te zemlje osiguravaju odgovarajuću razinu zaštite, ne postoji. Prijenos podataka temelji se na odgovarajućim sigurnosnim mjerama, odnosno standardnim ugovornim klauzulama. Možete podnijeti neformalni zahtjev za dodatne informacije ili kopije ovih zaštitnih mjera našem službeniku za zaštitu podataka na gore navedene kontakte pod 1. c).

3. Vaša prava

U svojstvu ispitanika možete u obliku neformalne komunikacije kontaktirati našeg službenika za zaštitu podataka na kontakt podatke navedene pod točkom 1. c) kako biste ostvarili svoja prava prema GDPR-u. Na raspolaganju imate sljedeća prava:

- Pravo na potvrdu obrađuju li se osobni podaci i kopiju osobnih podataka koji se obrađuju (pravo na pristup, članak 15. GDPR-a)
- Pravo ispravljanja netočnih podataka ili popunjavanje nepotpunih podataka (pravo na ispravak, članak 16. GDPR-a)
- Pravo brisanja osobnih podataka i, u slučaju da su osobni podaci javno objavljeni, informacije prema ostalim voditeljima obrade o zahtjevu za brisanje (pravo na zaborav, članak 17. GDPR-a)
- Pravo na ograničenje obrade podataka (pravo na ograničenje obrade, članak 18. GDPR-a)
- Pravo primanja osobnih podataka koji se tiču ispitanika u strukturiranom, često korištenom i strojno čitljivom format te pravo na prijenos tih podataka drugom voditelju obrade (pravo na prenosivost podataka, članak 20. GDPR-a)
- Pravo na prigovor obrade osobnih podataka s ciljem njegovog prestanka (pravo na prigovor, članak 21. GDPR-a)
- Pravo povlačenja privole u bilo kojem trenutku kako bi se zaustavila obrada podataka koja se temelji na privoli. Povlačenje neće utjecati na zakonitost obrade koja se temelji na privoli, a koja je izvršavana prije njezinog povlačenja (Pravo na povlačenje privole, članak 7. GDPR-a).
- Pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu, ako smatrate da obrada podataka predstavlja kršenje prema GDPR-u (Pravo na pritužbu nadležnom tijelu, čl. 77 GDPR).

Informacije o Vašem pravu na pritužbu prema čl. 21 GDPR

Imate pravo u bilo kojem trenutku prigovoriti obradi Vaših podataka koja se temelji na čl. 6. st. 1 reč. 1 slovo f) GDPR-a (obrada podataka na temelju našeg ili legitimnog interesa treće strane) ako postoje razlozi koji se odnose na određenu situaciju u kojoj se nalazite.

U ovom slučaju više nećemo obrađivati Vaše osobne podatke, osim ako dokažemo uvjerljive legitime razloge za obradu, koji nadjačavaju Vaše interese, prava i slobode, ili obrada služi za utvrđivanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva.

Prigovoriti možete neformalno slanjem e -pošte ili na drugi način kontaktirati našeg službenika za zaštitu podataka čije ćete kontakt podatke pronaći pod 1c) ove Obavijesti.

Zbog mogućih promjena u gore opisanoj obradi ili zbog promjene relevantnih zakona, možda će biti potrebna promjena ovih obavijesti o zaštiti podataka. U tom slučaju ćemo Vas obavijestiti o takvim promjenama. Ako izmjene utječu na obradu koja se temelji na Vašoj privoli, tražit ćemo prema potrebi od Vas novu privolu.