

# POLITIKA ZAŠTITE PRIVATNOSTI KORISNIKA HRVATSKOG TELEKOMA

(u primjeni od 15.04.2018.)

## Uvod

Hrvatski Telekom d.d., R. F. Mihanovića 9, 10110 Zagreb (dalje: HT), pridaje osobitu pozornost zaštiti osobnih podataka i privatnosti (dalje: zaštita privatnosti) svojih korisnika u skladu s važećim propisima i najboljom europskom praksom. Zaštita privatnosti korisnika HT-a sastavni je dio naših usluga i proizvoda te važan čimbenik korisničkog iskustva.

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

Politikom se ne umanjuju prava i ne uspostavljaju obveze korisnicima u odnosu na obradu osobnih podataka, a koje korisnici imaju na temelju važećih propisa i mogućih ugovornih odredbi o zaštiti osobnih podataka. Politika je jednostrani pravno obvezujući akt 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 upotrebljavamo prikupljene osobne podatke
6. Povezivanje osobnih podataka
7. Privola Korisnika
8. Kolačići
9. Kako štitimo osobne podatke
10. Gdje se osobni podatci obrađuju
11. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećim osobama
12. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)
13. Kome se obratiti
14. Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu privatnosti DT Grupe
15. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike

## 1. Područje primjene

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

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

Politika se primjenjuje na sve usluge i proizvode HT-a koji uključuju obradu osobnih podataka. Usluge HT-a jesu sve usluge koje pruža HT, primjerice fiksne i mobilne komunikacijske usluge HT-a, usluga električne energije te usluge koje se pružaju u sklopu zasebnih HT brendova (npr. Simpa, bonbon, MultiPlus mobile). Zadnje očitovanje volje korisnika u pogledu obrade osobnih podataka primjenjuje se na sve ostale HT usluge koje korisnik upotrebljava. Primjerice, ako korisnik pri ugovaranju T-Com usluge nije dao privolu za primanje promidžbenih poruka trećih osoba, ali je tu privolu dao naknadno, pri ugovaranju Iskon mobile usluge, smatrat će se da je dao privolu za primanje promidžbenih poruka trećih osoba. Ako je korisnik pri ugovaranju mobilne usluge dao privolu za obradu prometnih podataka, ali je naknadno, pri ugovaranju dodatne Simpa usluge uskratio privolu za obradu prometnih podataka, smatrat će se da nije dao privolu za obradu prometnih podataka ni za mobilnu 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 upotrebljavaju usluge HT-a (dalje Korisnici) i/ili su zainteresirane za upotrebu usluga HT-a (dalje u tekstu: Potencijalni korisnici). No uvažavajući legitimne interese korisnika koji su pravne osobe, Politika se na odgovarajući način, u skladu s važećim propisima, primjenjuje i na pravne osobe. Radi izbjegavanja nejasnoća, Politika se u svakom slučaju u cijelosti primjenjuje na djelatnike pravnih osoba korisnika HT-a kada su i ti djelatnici u ugovornom odnosu s HT-om (npr. usluga privatnog računa pojedinog djelatnika kao dio tarife poslovnog korisnika).

## 2. Načela obrade osobnih podataka

### 2.1. Povjerenje

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

### 2.2. Zakonitost i najbolja praksa

Pri obradi osobnih podataka postupamo u skladu sa zakonom, ali usto uvijek nastojimo primjenjivati više standarde i najbolju europsku praksu. Primjerice, kao dio Deutsche Telekom Grupe, primjenjujemo Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu privatnosti DT Grupe koja su u posebnom postupku odobrile sve relevantne agencije za zaštitu osobnih podataka u EU-u.

### 2.3. Ograničena svrha obrade

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

### 2.4. Smanjenje količine podataka

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

### 2.5. Obrada u neimenovanu obliku

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

### 2.6. Cjelovitost i povjerljivost

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

### 2.7. Kvaliteta osobnih podataka

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

### 2.8. Ograničeno vrijeme pohrane

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

## 3. Kako prikupljamo osobne podatke

HT osobne podatke (dalje: podatke) Korisnika prikuplja 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 jest podnošenje zahtjeva za pojedinu uslugu ili proizvod, pri čemu Korisnik, ako želi upotrebljavati određenu uslugu ili proizvod, daje podatke i dokumente koji su nužni za identifikaciju (npr. ime, prezime, adresa, preslika dokumenata, OIB itd.). Također, podatke prikupljamo i tijekom komunikacije HT-a s Korisnikom putem Službe za korisnike, internetskih portala i društvenih mreža, pri rješavanju prigovora itd.

### 3.2. Prikupljamo podatke koji nastanu automatski kad Korisnik upotrebljava usluge i/ili proizvode

HT-a. Primjerice, upotrebom 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, primjerice, podatci iz javnog telefonskog imenika, javno dostupnih servisa ili javno dostupne numeracije.

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

## 4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo

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

### 4.1. Ugovorni podatci

Ugovorni podatci u širem smislu uključuju tzv. matične podatke, tj. podatke koje je Korisnik dao u svrhe sklapanja i

izvršenja ugovora (npr. ime i prezime, spol, datum rođenja, poštanska adresa/instalacijska adresa, adresa priključka, dostavna adresa, kontaktni podatci). Ugovorni podatci također uključuju i podatke o uslugama i proizvodima koje Korisnik upotrebljava ili je upotrebljavao u HT-u (npr. Korisnik upotrebljava MaxTV uslugu i uslugu struje, 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). Ugovorni podatci uključuju i podatke sa specifikacije računa za uslugu (agregirani podatci s prve stranice računa, 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 podatci osobito ne uključuju sadržaj komunikacija, podrobni ispis poziva, podatke o lokaciji s prometnim podatcima ili bez njih kao ni prometne podatke.

#### 4.2. Podatci o upotrebi

Podatci o upotrebi u užem smislu nastaju automatski, upotrebom pojedinih usluga i proizvoda HT-a jer su nužni za pružanje usluge te, primjerice, uključuju: podatke o elektroničkom komunikacijskom prometu (tzv. prometni podatci, npr. datum, vrijeme, trajanje komunikacije, podatci o broju pozivatelja i pozivanom broju, o signalizaciji, o približnoj lokaciji uređaja, podatci o uređaju korisnika, roaming statusu, količini iskorištenog podatkovnog prometa, IP adresi), mjerne i druge podatke kod usluge električne energije, podatke o načinu upotrebe usluga te o navikama Korisnika pri upotrebi proizvoda i usluga HT-a (npr. podatke o upotrebi samouslužnih servisa, podatke o upotrebljavanjem aplikacijama) itd. Ovi podatci ne uključuju sadržaj komunikacije Korisnika koji HT nikada ne prikuplja.

#### 4.3. Podatke o lokaciji bez prometnih podataka

Ovo su podatci o približnoj lokaciji mobilnog uređaja, tj. informacije o tome na koju baznu stanicu se spojio uređaj Korisnika za vrijeme dok Korisnik aktivno ne upotrebljava uređaj pa se ne prikupljaju podatci o upotrebi. Ovi su podatci 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 na društvenim mrežama, 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. Podatke o Potencijalnim korisnicima

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

### 5. U koje svrhe upotrebljavamo prikupljene osobne podatke

#### 5.1. Izvršenje ugovora

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

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

#### 5.2. Interne svrhe

Nadalje, HT određene podatke Korisnika upotrebljava isključivo za potrebe vlastitih evidencija HT-a, a u svrhe zaštite legitimnih interesa Korisnika i/ili HT-a. To, primjerice, uključuje upotrebu podataka Korisnika radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba 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 analize tržišta, optimizacije

elektroničke komunikacijske mreže itd. Telefonski razgovori korisnika i HT djelatnika mogu biti snimani i dalje se upotrebljavati u svrhe unaprjeđenja 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 jest legitiman interes HT-a, osim kad su od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika i/ili pravna osnova zaštite ključnih interesa Korisnika ili druge fizičke osobe. Iznimka su slučajevi navedeni u članku 7. Politike kada je pravna osnova privola. Naime, bez privole Korisnika nikada nećemo u ove svrhe obrađivati prometne podatke Korisnika, podatke o lokaciji uređaja bez prometnih podataka, podatke o gledanosti sadržaja te eventualne druge podatke, osim ako je to nužno za sprječavanje zloupotreba ili optimizaciju tj. normalno funkcioniranje elektroničke komunikacijske mreže.

### 5.3. Objava u javnom telefonskom imeniku

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

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

### 5.4. Izravna promidžba usluga i proizvoda

HT također može upotrebljavati sve kontaktne 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 njegovim željama i navikama, nužno je da HT upotrebljava određene podatke Korisnika za izradu personaliziranih promidžbenih obavijesti i ponuda za Korisnika. Korisnik se u svakom trenutku može izjasniti da ne želi više primati promidžbene obavijesti. U tom se slučaju podatci 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 u svakom je trenutku dostupna na internetskoj stranici HT-a [www.hrvatskitelekom.hr](http://www.hrvatskitelekom.hr)

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes HT-a, osim kad su od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika. Iznimka su slučajevi navedeni u članku 7. Politike kada je pravna osnova privola. Naime, bez privole Korisnika nikada nećemo u svrhe promidžbe usluga i proizvoda 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 nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, policiji, HAKOM-u, AZOP-u itd.) obvezan dostaviti ili omogućiti pristup određenim osobnim podacima Korisnika.

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

## 6. Povezivanje osobnih podataka

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

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

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

- nikada nećemo upotrebljavati sljedeće podatke Korisnika ni u koje svrhe različite od samog izvršenja ugovora, tj. pružanja usluge, sprječavanja zloupotreba, normalnog funkcioniranja mreže ili ispunjavanja zakonske obveze 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 predviđena privola Korisnika zbog posebne osjetljivost podatka ili načina obrade;
- Korisniku nikada nećemo slati promidžbene poruke trećih osoba;
- nikada nećemo obrađivati podatke Korisnika i u drugim slučajevima u kojima je po važećim propisima nužna privola.

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

## 8. Kolačići

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

## 9. Kako štitimo osobne podatke

Upotrebljavamo 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 zloupotrebe podataka u skladu s najboljom europskom praksom. Ove mjere, među ostalim, uključuju sljedeće:

- naše usluge i proizvodi, prije nego li ih ponudimo Korisnicima, ispunjavaju sigurnosne zahtjeve i zahtjeve zaštite podataka (tzv. privacy by design i security by design);
- najbolju europsku praksu anonimizacije podataka i HT Trust centar (jedinstveno rješenje za proces anonimizacije Korisničkih podataka s najvišom razinom sigurnosti, skalabilnosti te zaštite privatnosti);
- sklapanje ugovora o zaštiti osobnih podataka Korisnika sa svim tzv. podizvođačima;
- implementaciju svih mjera zaštite na sustavima na kojima se nalaze podatci Korisnika;
- provođenje redovitih kontrola sigurnosnih mjera i mjera zaštite osobnih podataka;
- stalnu edukaciju djelatnika;
- postojanje posebnih organizacijskih jedinica unutar HT-a koje se bave samo zaštitom i sigurnošću podataka Korisnika kao i funkcije povjerenika za zaštitu osobnih podataka.

## 10. Gdje se osobni podatci obrađuju

Osobne podatke Korisnika u pravilu obrađujemo u Republici Hrvatskoj. Iznimno ih obrađujemo i u drugim državama (npr. kada se za pružanje određene usluge ili dijela usluge koja uključuje obradu osobnih podataka angažira podizvođač iz druge države), i to u pravilu državama članicama Europske unije. Iznimno ih obrađujemo i u drugim državama, ali uvijek uz osiguravanje odgovarajuće zaštite osobnih podataka, minimalno na način kao da se osobni podatci obrađuju u Republici Hrvatskoj (npr. primjenom tzv. Standardnih ugovornih klauzula EU-a za obrađivače u

trećim zemljama (engl. EU Standard Contractual Clauses for Processors in Third Countries)).

## 11. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećim osobama

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

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

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

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

- a. pravo na prigovor: Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti prestanak primanja promidžbenih obavijesti o uslugama i proizvodima HT-a (5.4). Korisnik također ima pravo uložiti prigovor i na svaku drugu obradu podataka 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 podatci Korisnika ne budu uneseni u javni telefonski imenik te će HT postupiti u skladu s time.
- c. obveza čuvanja podataka: Korisnik ima obvezu čuvati u tajnosti i s dužnom pozornosti sve identifikacijske oznake koje mu HT dodijeli (npr. poziv na broj računa, korisničko ime, lozinku itd.) jer se sve radnje koje se poduzmu s identifikacijskim oznakama Korisnika smatraju radnjama samog Korisnika. Također, Korisnik je obavezan promijeniti lozinku ili druge pristupne podatke odmah kada posumnja u neovlaštenu upotrebu tih podataka te obavijestiti HT u slučaju sumnje na zloupotrebu identifikacijskih oznaka.
- d. pravo na pristup: Korisnik ima pravo dobiti potvrdu obrađuju li se osobni podatci Korisnika te, ako se takvi osobni podatci obrađuju, pristup tim podacima i informacije o svrsi obrade, kategorijama osobnih podataka, primateljima ili kategorijama primatelja, o predviđenom razdoblju u kojemu će podatci biti pohranjeni ili o kriterijima upotrijebljenima za utvrđivanje tog razdoblja, postojanju prava Korisnika, postojanju automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila, te o informacijama o logici obrade, važnosti i predviđenim posljedicama obrade, zaštitnim mjerama ako se podatci prenose u tzv. treće zemlje.
- e. pravo na brisanje: Korisnik ima pravo ishoditi brisanje osobnih podataka koji se odnose na njega bez nepotrebnog odgađanja i pod uvjetima navedenima u važećim propisima o zaštiti podataka.
- 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 pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade ako se obrada temelji na privoli ili na ugovoru i provodi se automatiziranim putem. Ako je to tehnički izvedivo, Korisnik ima pravo na izravan prijenos od HT-a drugom voditelju obrade.

## 13. Kome se obratiti



Svoja prava iz članka 12. Korisnik može ostvariti obraćanjem, odnosno podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Službi za korisnike HT-a na telefonski broj 0800 9000, na e-adresu info@t.ht.hr ili poštansku adresu Hrvatski Telekom d.d., PP 526, 10002 Zagreb, ili na drugi način koji HT omogućiti Korisniku, ovisno o vrsti zahtjeva.

Ako Korisnik sumnja na povredu svojih osobnih podataka, svoju sumnju prijavljuje pisanim putem službi za korisnike HT-a na e-adresu info@t.ht.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 na e-adresu info@t.ht.hr ili na e-adresu povjerenika za zaštitu osobnih podataka osobni.podaci@t.ht.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 na nove se Korisnike počinje primjenjivati na dan objave te je dostupna na internetskim stranicama i na prodajnim mjestima HT-a i HT partnera. O mogućim izmjenama i dopunama Politike Korisnici će biti pravovremeno obaviješteni, uključujući i putem objave na internetskim stranicama HT-a.

U odnosu na Korisnike koji su u trenutku prve objave ove Politike postojeći Korisnici HT-a, Politika se počinje primjenjivati po isteku 30 dana od dana objave Politike. Postojeći će Korisnici najkasnije 30 dana prije primjene Politike pisanim putem biti obaviješteni o donošenju nove Politike, glavnim promjenama koje Politika donosi te mjestu (internetska stranica i/ili prodajno mjesto i/ili Služba za korisnike) na kojemu mogu dobiti više informacija, tekst Politike te provjeriti svoja dosadašnja očitovanja volje koja je HT zabilježio u skladu s novom Politikom. Ova očitovanja volje početak će se primjenjivati u skladu s novom Politikom po isteku 30 dana od dana objave Politike. Korisnik svoja očitovanja volje ima pravo promijeniti u navedenom roku od 30 dana, ali i u bilo kojem trenutku nakon toga.

Pravo na prenosivost osobnih podataka, brisanje podataka i ograničenje obrade osobnih podataka iz članka 12. ove Politike Korisnik ima najkasnije od početka primjene Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka, tj. od 25. svibnja 2018.