

# Zaštita osobnih podataka

Društvo Notino s.r.o., Londýnské náměstí 881/6, 639 00 Brno, Češka  
Republika, HR44901243277 („Notino“), operator internet trgovine [www.notino.hr](http://www.notino.hr), izjavljuje da se svi osobni podaci (u daljem tekstu: podaci) smatraju strogo povjerljivim i tretiraju se sukladno važećim zakonskim odredbama na području zaštite osobnih podataka.

Sigurnost vaših osobnih podataka za nas je prioritet. Stoga osobnim podacima i njihovoj zaštiti posvećujemo posebnu pažnju. U ovim Načelima o obradi osobnih podataka („Načela“) želimo vas informirati kakve osobne podatke prikupljamo i na koji se način koriste.

## 1. Osobni podaci i njihova obrada

### 1.1. Kategorija osobnih podataka

Prikupljamo razne podatke prema tome koju od naših usluga koristite.

Ako kod nas kupujete, prikupljamo:

- Ime i kontaktne podatke. Ime i prezime, adresu e-pošte, adresu, adresu za dostavu, broj telefona, bankovne podatke, podatci za plaćanje.
- Demografske podatke. Podatke o spolu, datumu rođenja, državi i preferiranom jeziku.
- Podatke nastale na osnovu trajanja ugovora – kupljene proizvode, korisnički dio, opseg pruženih usluga

Ukoliko ste član VIP kluba, prikupljamo:

- Ime i kontaktne podatke. Ime i prezime, adresu e-pošte, adresu, adresu za dostavu, broj telefona, bankovne podatke, podatci za plaćanje.
- Demografske podatke. Podatke o spolu, državi i preferiranom jeziku, datum rođenja.
- Podatke za prijavu. Korisnička imena i lozinke. Nemamo pristup pravoj lozinci.

Preuzimate li od nas marketinške vijesti, prikupljamo:

- Ime i kontaktne podatke - adresu e-pošte i ime.
- Demografske podatke – država, podatak o spolu.

Obradujemo također i sljedeće osobne podatke:

- Podatke iz komunikacije između Notino i kupca
- Video zapise iz trgovina i prostora Notino
- Zapise o ponašanju na internetskim stranicama koje uređuje društvo Notino

## 1.2. Svrha obrade osobnih podataka:

- **Pružanje usluga i njihovo poboljšavanje.** Kako bismo mogli pružiti ponuđene usluge i kako bismo ih u svrhu Vašeg zadovoljstva poboljšavali, obrađujemo Vaše osobne podatke. U to se konkretno ubraja:
  - **Obrada naručenih artikala ili usluge,** naručenih putem naše internetske stranice, mobilne aplikacije ili telefonske linije za korisnike. Zakonski razlog je nužnost za ispunjenje ugovora o kupovini, eventualno ugovora o VIP klubu i kod određenih podataka za ispunjenje pravnih obveza (npr. knjigovodstvenih dokumenata).
  - **Upozorenje o dostupnosti robe.** U slučaju da zahtijevate obavijest o dostupnosti robe, Vaše osobne podatke ćemo obraditi na osnovu Vaše suglasnosti.
  - **Korisnička podrška. Radi pouzdanog pružanja usluga korisnicima i uklanjanja eventualnih problema prilikom** ispunjavanja ugovora o kupovini ili ugovora o VIP klubu, Vaše osobne podatke obrađujemo na osnovu nužnog ispunjavanja ovih ugovora.
  - **Komunikacija.** Prikupljene podatke koristimo u svrhu komunikacije s Vama, kao i za prilagođavanje iste svakome od korisnika. Primjerice, možemo Vas kontaktirati putem telefona, e-pošte, preko aplikacije ili nekog drugog oblika, kako bismo Vas podsjetili da je roba u online košarici, kako bismo Vam pomogli s dovršenjem Vaše narudžbe te obavijestili o aktualnom stanju Vašeg zahtjeva, narudžbe ili reklamacije ili od Vas dobili ostale informacije ili Vas upozorili da je potrebno obaviti aktivnost neophodnu kako bi se očuvalo aktivno stanje Vašeg računara. Ukoliko ste član VIP kluba, podatke obrađujemo u svrhu ispunjavanja ugovora o VIP klubu. Kupujete li kod nas bez članstva, ove podatke obrađujemo iz razloga legitimnog interesa koji je utemeljen na legitimnom interesu društva Notino, kako je gore opisano.
  - **Poboljšanje usluga.** Podatke koristimo radi neprestanog poboljšavanja naših usluga i sustava, uključujući dodavanje novih funkcija i u isto vrijeme u svrhu pružanja informacija uz upotrebu zbirnih analiza i poslovne inteligencije, a to sve na osnovu našeg legitimnog interesa koji proizlazi iz slobode poduzetništva i bazira se na nužnosti poboljšavanja pružanih usluga radi uspjeha u gospodarskom natjecanju. Kako bismo na odgovarajući način zaštitili vaša prava i interese, u svrhu poboljšavanja usluge, koristimo osobne podatke u anonimnom obliku.
- **Zaštita, sigurnost i rješavanje sporova.** Podatke možemo obrađivati i iz legitimnog interesa koji se temelji na pružanju zaštite i sigurnosti naših sustava i naših korisnika, radi utvrđivanja i sprječavanja prijevara, rješavanja sporova i primjenu naših sporazuma na osnovu legitimnog interesa.
- **Video zapisi.** Notino u svoje trgovine i prostore postavlja kamere radi zaštite legitimnih interesa Notino. Prostori gdje su postavljene kamere uvijek imaju oznaku upozorenja.
- **Marketinške ponude.**
  - Komercijalna priopćenja
    - Šaljemo Vam komercijalna priopćenja u vezi s proizvodima sličnim onima koje ste kupili.
    - Ova komercijalna priopćenja uvijek možete odbiti i to putem poveznice za odjavu, koji ćete pronaći u svakom e-mailu.
    - U slučaju da se odjavite s liste za slanje newslettera, Vaše elektronske kontakte u budućnosti nećemo koristiti u ove svrhe. Ponovno ćemo ih početi koristiti ukoliko se registrirate ili to od nas budete zahtijevali.
  - Marketinške ponude koje Vam se prikazuju mogu biti odabrane na osnovu ostalih informacija koje smo o Vama tijekom vremena saznali na osnovu kontaktnih podataka, demografskih podataka, omiljenih stavki i podataka o korištenju naših podataka i interneta (kolačići, IP adresa,

podaci koje pruža Vaš preglednik, podaci o klikovima, prikazanim komercijalnim priopćenjima, posjećenim proizvodima). Ne vršimo potpuno automatsku obradu koja bi za Vas imala pravne učinke.

- Ukoliko ste član VIP kluba, podatke obrađujemo u svrhu ispunjavanja ugovora o VIP klubu. Kupujete li kod nas bez članstva, ove podatke obrađujemo iz razloga legitimnog interesa koji je utemeljen na legitimnom konvencionalnom marketingu.
- Ako niste naš korisnik, obrađujemo ih na osnovu Vašeg pristanka.
- Imate pravo u bilo kojem trenutku besplatno uložiti prigovor protiv ove obrade. Kontaktni podaci navedeni su na kraju ovog dokumenta.
- Obrada **kolačića sa internetskih stranica** koje uređuje društvo Notino
- U slučaju da u svom pregledniku imate dozvoljene kolačiće, obrađujemo zapise ponašanja iz kolačića postavljenih na internetskim stranicama koje uređuje društvo Notino i to u svrhu boljeg rada internetskih stranica Notino i u svrhu internetske reklame društva Notino. Više informacija pronaći ćete u samostalnom poglavlju ovoga dokumenta.

### **1.3. Predavanje osobnih podataka trećoj strani**

Vaši osobni podaci biće predani trećim osobama ili na drugi način posredovani samo ako je to nužno u okviru ispunjavanja ugovora o kupovini, ugovora o VIP klubu, na osnovu legitimnog interesa ili ako ste se s tim unaprijed složili.

- a) sestrinskim društvima i izvršiteljima obrade na osnovu ispunjavanja ugovora o kupovini ili ugovora o VIP kluba radi obavljanja unutarnjih procesa i postupaka
- b) društvima izdavateljima kreditnih kartica, pružateljima platnih usluga u svrhu obavljanja plaćanja i bankama na osnovu Vaše narudžbe, ispunjavanja ugovora o kupovini
- c) prijevoznicima u svrhu dostave naručenih proizvoda ili usluga i rješavanja reklamacija, uključujući odustajanje od ugovora
- d) našim partnerima, u programima vjernosti, u koje ste uključeni
- e) ostalim pružateljima usluga, trećim stranama, koje su uključene u obradu podataka;
- f) trećim stranama, npr. pravnim zastupnicima, sudovima u svrhu ovrhe ili sklapanja bilo kakvog ugovora s Vama;
- g) javnim organima (npr. policiji)
- h) trećim stranama koje provode ankete među korisnicima

Ako treće osobe koriste podatke u okviru svojeg legitimnog interesa, voditelj obrade za ovu obradu ne snosi odgovornost. Ova obrađivanja regulirana su načelima o obradi osobnih podataka odgovarajućih društava i osoba.

## **2. Korisnički račun i kupovina bez registracije**

- a) U okviru sklapanja ugovora o VIP klubu otvorit ćemo Vam korisnički račun koji je zaštićen lozinkom. U okviru korisničkog računa, dobit ćete direktan pristup svojim podacima, uključujući i njihovo uređivanje te tako možete imati uvid kako u svoje podatke o dovršenim, tako i o nedovršenim narudžbama te uređivati slanje newslettera. Putem korisničkog računa možete uređivati i svoje osobne podatke i slanje newslettera.
- b) Sastavni dio korisničkog računa je i VIP klub u okviru kojeg Vam nudimo niz pogodnosti. Više informacija pronaći ćete u odgovarajućim [uvjetima poslovanja](#).
- c) Ne želite li otvoriti radi kupovine korisnički račun, u našoj e-trgovini možete kupovati i bez registracije, odnosno bez članstva.
- d) Imate pravo raskinuti ugovor o VIP klubu u skladu s odgovarajućim uvjetima poslovanja.

## 3. Osiguravanje osobnih podataka i vrijeme pohrane

### 3.1. Osiguravanje osobnih podataka

- a) Vaši osobni podaci do nas dolaze u kodiranom obliku. Koristimo sistem za kodiranje SSL (Secure Socket Layer). Osiguravamo naše internetske stranice i ostale sisteme pomoću tehničkih i organizacijskih mjera protiv gubljenja i uništavanja Vaših podataka, protiv pristupa neovlaštenih osoba Vašim podacima, promjene ili širenja istih.
- b) Kod naših izvršitelja obrade zahtijevamo dokaz o sukladnosti njihovih sistema s Uredbom GDPR.
- c) Pristup Vašem korisničkom računu moguć je samo unošenjem Vaše osobne lozinke. S tim u vezi bismo vas htjeli upozoriti na nužnost da svoje pristupne podatke ne ustupate trećim osobama te da nakon završetka svoje aktivnosti u okviru korisničkog računa uvijek zatvorite prozor svog preglednika, naročito u slučaju da koristite računalo zajedno s drugim korisnicima. Notino ne preuzima odgovornost za zloupotrebu korištenih lozinki, osim u slučaju da Notino opisane situaciju izravno prouzroči.

### 3.2. Vrijeme obrade

Osobne podatke obrađujemo i pohranjujemo

- na razdoblje nužno radi osiguravanja svih prava i obveza koje proizlaze iz ugovora o kupovini
- za vrijeme trajanja ugovora o VIP klubu
- 1 godinu od svršetka jamstvenog roka iz razloga rješavanja potencijalnih sporova
- na razdoblje tijekom kojeg je Notino u obvezi, kao voditelj obrade, pohranjivati na osnovu opće obvezujućih pravnih propisa. Računovodstveni dokumenti, npr. fakture izdane od strane društva Notino, sukladno zakonu, pohranjuju se na 10 godina od izdavanja.
- Suglasnost za upozorenje na dostupnost robe ostaje važeća do dana slanja informacija o dostupnosti, ali ipak najduže do 1 godine ili do opoziva iste.
- Suglasnost s marketinškim ponudama važeća je 4 godine ili do opoziva iste
- Video zapisi iz trgovina i društva Notino i oko zgrade društva Notino obrađuju se maksimalno 90 dana od dana kada su video zapisi napravljeni.

- Pregledajte 6 godina
- Pomažemo 10 godina
- Komunikacija 2 godine
- Natjecanja 1 godina

U ostalim slučajevima razdoblje obrade proizlazi iz svrhe obrade ili je dano pravnim propisima u području zaštite osobnih podataka.

## 4. Prava subjekata podataka

- a) Obrađujemo li Vaše osobne podatke, možete u bilo kojem trenutku zahtijevati besplatnu informaciju o obradi svojih osobnih podataka.
- b) U slučaju da smatrate da obrađivanje osobnih podataka ne obavljamo u skladu sa zaštitom Vaših osobnih podataka i sa zakonskim uvjetima o zaštiti osobnih podataka, možete zahtijevati objašnjenje, zahtijevati da takvo stanje uklonimo, prije svega možete zahtijevati ispravak, dopunu, brisanje osobnih podataka ili blokiranje osobnih podataka.
- c) Kako biste iskoristili svoja prava kontaktirajte službenika za zaštitu podataka na e-mail adresu [dpo@notino.com](mailto:dpo@notino.com). Možete se obratiti i na Agenciju za zaštitu osobnih podataka
- d) Svoj pristanak za obradu osobnih podataka u bilo kojem trenutku možete povući. Ukoliko povučete pristanak za obradu osobnih podataka, Vaši osobni podaci bit će obrisani ili anonimni; međutim, ovo se ne tiče onih osobnih podataka koje Notino treba za ispunjavanje zakonskih obveza (npr. rješavanje već predane narudžbe) ili za zaštitu svojih legitimnih interesa. Do brisanja osobnih podataka doći će i u slučaju da osobni podaci nisu potrebni za predviđenu namjenu ili ako je pohranjivanje Vaših podataka nedopušteno iz drugih razloga koje utvrđuje zakon.

## 5. Internetske stranice

### 5.1. Datoteke s kolačićima

Naše stranice koriste tzv. kolačiće kako bi naša ponuda za Vas bila relevantna, zanimljiva i korisnički ugodna. Kolačići su male tekstualne datoteke, pohranjene u Vašem računalu, pametnom telefonu ili drugom uređaju, a koje koristite u svom pregledniku. Više informacija o datotekama s kolačićima možete pronaći [ovdje](#). Datoteke s kolačićima koristimo primjerice:

- za ispravnu funkciju košarice tako da na najjednostavniji način dovršite svoju narudžbu
- za pohranjivanje Vaši korisničkih podataka, tako da ih pri sljedećem prijavljivanju ne morate ponovno unositi
- za što bolje prilagođavanje naših stranica Vašim zahtjevima zahvaljujući praćenju posjećenosti, Vašim kretnjama po stranicama i korištenim funkcijama
- za informacije o pregledu reklama, kako Vam ne bismo prikazivali reklamu za artikle koji Vas ne interesiraju

Neke datoteke s kolačićima mogu prikupljati informacije koje potom koristi treća strana i koje npr. direktno podržavaju naše reklamne aktivnosti (tzv. „kolačići trećih strana”). Primjerice, informacije o kupovanim proizvodima na našim stranicama reklamna agencija može prikazati

u okviru prikaza i prilagodbe internet reklamnih banneri na web stranicama koje se prikazuju Vama. Međutim, na osnovu ovih podataka Vas nije moguće identificirati.

## 5.2. Korištenje datoteka s kolačićima

Datoteke s kolačićima koje se koriste na našim stranicama možemo podijeliti na dvije osnovne vrste. Kratkotrajni tzv. „session kolačići” brišu se odmah nakon što završite posjetu naših stranica. Dugotrajni tzv. „ustrajni kolačići” ostaju pohranjeni u Vašem uređaju mnogo duže ili do trenutka dok ih ručno ne uklonite (razdoblje postavljanja datoteka s kolačićima u Vašem uređaju ovisi od podešavanja samog kolačića i podešavanja Vašeg preglednika).

Kolačići se također mogu podijeliti i po svojoj funkciji na:

- analitičke, koji nam pomažu u poboljšanju korisničkog komfora našeg interneta tako što shvaćamo način na koji ga korisnici upotrebljavaju
- kolačiće konverzije, koji nam omogućavaju analizu učinkovitosti raznih prodajnih kanala
- tracking (slijedeći), koji u kombinaciji s kolačićima konverzije pomažu analizirati učinkovitost raznih prodajnih kanala
- remarketing, koje koristimo za personaliziranje sadržaja reklama i njihovog točnog cilja
- esencijalni, koji su važni za osnovno funkcioniranje weba

## 5.3. Odbijanje datoteka s kolačićima

Podešavanje upotrebe datoteka s kolačićima je sastavni dio Vašeg internetskog preglednika. Većina preglednika datoteke s kolačićima automatski prihvaća u prvobitnom podešavanju. Datoteke s kolačićima se pomoću Vašeg web preglednika mogu odbiti ili ograničiti na vrste prema Vašem izboru.

Informacije o preglednicima i o načinu podešavanja postavki za datoteke s kolačićima možete pronaći na sljedećim internetskim stranicama ili u ostaloj dokumentaciji internetskih preglednika

- [Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Android](#)

Učinkoviti instrument za uređivanje datoteka s kolačićima također je na raspolaganju na stranicama <http://www.youronlinechoices.com/hr/>

## 5.4. Poveznice

Naše internetske stranice sadrže poveznice za druge internetske stranice koje su praktične i sadrže informacije. Upozoravamo da ove stranice mogu biti u vlasništvu i njima upravljati druga društva i organizacije te da imaju drugačija načela o osiguravanju i zaštiti osobnih podataka.

Naše društvo nema nikakvu kontrolu i ne snosi nikakvu odgovornost za bilo kakve informacije, materijal, proizvode ili usluge dostupne putem ovih internetskih stranica.

## 6. Obratite nam se

U slučaju da imate bilo kakvo pitanje, komentar i zahtjev u vezi ovih Načela, obratite nam se na adresu ili korisničku telefonsku liniju navedenu na kraju ovih Načela.

Službenik za zaštitu podataka: [dpo@notino.com](mailto:dpo@notino.com)

Kontakt: Notino, s.r.o.,

Londýnské náměstí 881/6,

63900 Brno

Czech republic

Služba za korisnike: +385 (01) 775 72 97 ili [info@notino.hr](mailto:info@notino.hr)

## 7. Stupanje na snagu

Ova Načela o zaštiti osobnih podataka vrijede od 1.5.2018.