

**OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA**

**U SVRHU ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KLIJENATA I ISTRAŽIVANJA TRŽIŠTA**

Zvijezda plus d.o.o. prikuplja osobne podatke u svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata proizvodima i uslugama i istraživanja tržišta kroz sudjelovanje u anketama. Istraživanja se provode u cilju unaprjeđenja poslovanja, poboljšanja usluge i proizvoda te upravljanja internim procesima koji se odnose na zadovoljstvo i lojalnost klijenata.

* **Voditelj obrade podataka:**
* Zvijezda plus d.o.o.
* Telefon:  01/2382 666
* E-mail: [Robert.Durdek@zvijezda.hr](mailto:Robert.Durdek@zvijezda.hr)
* Službenik za zaštitu podataka: [Robert.Durdek@zvijezda.hr](mailto:Robert.Durdek@zvijezda.hr)

* **Povjeravanje obrade izvršiteljima**

Zvijezda plus d.o.o. može povjeriti poslove vezane za istraživanje tržišta specijaliziranim agencijama koje se u tim slučajevima smatraju izvršiteljem obrade osobnih podataka, a kojom prilikom se sklapa poseban pravni posao kako bi osigurala da se tijekom provođenja poslova vezanih uz istraživanje tržišta osobni podaci obrađuju u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka.

* **Koje osobne podatke obrađujemo ?**

U svrhu sudjelovanja u anketama o istraživanju zadovoljstva klijenata i istraživanja tržišta obrađujemo sljedeće kategorije osobnih podataka:

* Ime i prezime, funkcija i kompanija, broj telefona, broj mobitela, mail adresa
* **Koja je svrha obrade osobnih podataka ?**

Zvijezda plus d.o.o. provodi istraživanje zadovoljstva klijenata i istraživanje tržišta na grupnoj razini, u cilju unaprjeđenja poslovanja, poboljšanja usluge i proizvoda te upravljanja internim procesima koji se odnose na zadovoljstvo i lojalnost klijenata.

* **Pravna osnova obrade osobnih podataka**

Osobni podaci se obrađuju na temelju legitimnog interesa u svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata s ciljem upravljanja kvalitetom proizvoda.

* **Rok čuvanja osobnih podataka**

Rokovi čuvanja osobnih podataka te druga pravila čuvanja osobnih podataka određeni su internim aktima Voditelja obrade. Ispitanici informaciju o rokovima čuvanja podataka koji se odnosi na njihove osobne podatke mogu dobiti slanjem upita na [Robert.Durdek@zvijezda.hr](mailto:Robert.Durdek@zvijezda.hr) .

* **Ustupanje osobnih podataka trećim osobama**

U svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata i istraživanja tržišta moguć je prijenos osobnih podataka o poslovnim partnerima Fortenova grupi d.d. kao organizatoru i koordinatoru istraživanja zadovoljstva klijenata i istraživanja tržišta.

Podaci se također prenose agenciji za istraživanje tržišta „Ipsos“ kao izvršitelju obrade podataka. Agencija Ipsos će kontaktirati Vaše zaposlenike i napraviti istraživanje u naše ime, te nama dostaviti analizu, stoga molimo da obavijestite Vaše zaposlenike o svrsi prijenosa i svim pravima koja im pripadaju kao ispitanicima.

Voditelj obrade i Ipsos agencija sklapaju Ugovor o obradi osobnih podataka, kako bi uspješno zaštitili osobne podatke sudionika istraživanja.

* **Prava ispitanika**

U okviru zaštite osobnih podataka ispitanici imaju sljedeća prava:

1. pravo na pristup svojim osobnim podacima, tj. pravo zahtijevati informaciju obrađuju li se njihovi osobni podaci te ako se takvi podaci obrađuju, pravo zahtijevati pristup i informacije o obradi i popis osobnih podataka koji se obrađuju;
2. pravo na ispravak netočnih i nadopunu nepotpunih podataka;
3. pravo na brisanje osobnih podataka, posebice ako takvi podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni, ako su nezakonito obrađeni, ako postoji obveza brisanja radi poštivanja pravnih obveza, ili ako je povučena privola;
4. pravo na ograničavanje obrade osobnih podataka;
5. pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka
6. pravo na prenosivost njegovih podataka drugom voditelju obrade;
7. pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka ili nekom drugom europskom nadzornom tijelu nadležnom za zaštitu osobnih podataka.

* **Kome se možete obratiti s upitima o zaštiti osobnih podataka?**

Za bilo kakve informacije vezane za vaše osobne podatke kao i za podnošenje prigovora možete se obratiti:

* Voditelju obrade Zvijezda plus d.o.o., odnosno službeniku za zaštitu podataka putem emaila na adresu [Robert.Durdek@zvijezda.hr](mailto:Robert.Durdek@zvijezda.hr)
* Fortenova grupi d.d., odnosno službeniku za zaštitu podataka Fortenova grupe d.d. putem emaila na adresu: [zastita.podataka@fortenovagrupa.hr](mailto:zastita.podataka@fortenovagrupa.hr).

Više informacija o načinu na koji obrađujemo osobne podatke i štitimo privatnost podataka možete pronaći u Obavijestima o obradi osobnih podataka, koje se odnose na vas i koje su dostupne na sljedećoj poveznici: <https://www.zvijezda.hr/o-nama/pravila-privatnosti/>