



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
 - Službenik za zaštitu podataka: 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.

- **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:

- a. 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;
- b. pravo na ispravak netočnih i nadopunu nepotpunih podataka;
- c. 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;
- d. pravo na ograničavanje obrade osobnih podataka;
- e. pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka
- f. pravo na prenosivost njegovih podataka drugom voditelju obrade;
- g. 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
- Fortenova grupi d.d., odnosno službeniku za zaštitu podataka Fortenova grupe d.d. putem emaila na adresu: 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/>