

POLITIKA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA VINKOVAČKOG VODOVODA I KANALIZACIJE d.o.o.

(u primjeni od 24. svibnja 2018.g.)

Uvod

Vinkovački vodovod i kanalizacija d.o.o., Dragutina Žanića - Karle 47a, 32100 Vinkovci (dalje: VVK d.o.o.), pridaje osobitu pozornost zaštiti osobnih podataka i privatnosti svojih korisnika u skladu s važećim propisima i najboljom europskom praksom. Zaštita privatnosti korisnika VVK d.o.o. sastavni je dio naših usluga i proizvoda te važan čimbenik korisničkog iskustva.

Politikom zaštite osobnih podataka VVK d.o.o. svojim korisnicima želimo pružiti jasne informacije o obradi i zaštiti njihovih osobnih podataka u VVK d.o.o. 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

1. Područje primjene

Politika se primjenjuje na sve osobne podatke korisnika VVK d.o.o. koje VVK d.o.o. prikuplja, upotrebljava ili na drugi način obrađuje, izravno ili neizravno. Osobni podatak jest svaki podatak koji se odnosi na fizičku osobu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, izravno ili neizravno. Obrada podataka jest bilo koja radnja izvršena na osobnim podacima, primjerice prikupljanje, snimanje, spremanje, upotreba, prijenos osobnih podataka i uvid u osobne podatke.

VVK d.o.o. 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 VVK d.o.o. i/ili su zainteresirane za upotrebu usluga VVK d.o.o. 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 VVK d.o.o. kada su i ti djelatnici u ugovornom odnosu s VVK d.o.o. (npr. ugovor o isporuci usluga te naravno ugovor o radu).

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 podaci obrađuju.

2.2. Zakonitost

Pri obradi osobnih podataka postupamo u skladu sa zakonom, ali usto uvijek nastojimo primjenjivati više standarde i najbolju europsku praksu.

2.3. Ograničavanje svrhe

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. 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).

2.6. Točnost

Pridajemo veliku važnost točnosti podataka koje obrađujemo. Osobni podaci 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.

2.7. Ograničenje vremena 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, podaci se trajno brišu.

3. Kako prikupljamo osobne podatke

VVK d.o.o. osobne podatke Korisnika prikuplja na dva osnovna načina.

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 priključenje na komunalnu infrastrukturu ili zaključenje ugovora, pri čemu Korisnik, ako želi upotrebljavati određenu uslugu, daje podatke i dokumente koji su nužni za identifikaciju (npr. ime, prezime, adresa, preslika dokumenata, OIB itd.).

Također, podatke prikupljamo i tijekom komunikacije VVK d.o.o. s Korisnikom, npr. pri rješavanju prigovora te iz javno dostupnih izvora kao što su, primjerice, podaci iz zemljišnih knjiga.

4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo

Ovisno o ugovorenoj usluzi, privolama Korisnika te svrsi za koju se pojedini podatak upotrebljava, VVK d.o.o. je ovlašten prikupljati podatke nužne su za sklapanje i izvršenje ugovora (npr. ime i prezime, OIB, adresa priključka, dostavna adresa) te neke druge podatke (npr. e-adresa, broj privatnog telefona itd.). Pritom uvijek prikupljamo samo one podatke koji su nužni za postizanje određene zakonite svrhe. Ugovorni podaci su oni koji su obvezni za sklapanje ugovora, dok je davanje ostalih podataka dobrovoljno uz privolu.

5. U koje svrhe upotrebljavamo prikupljene osobne podatke

VVK d.o.o. podatke korisnika prikuplja i obrađuje prvenstveno u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora između Korisnika i VVK d.o.o. To osobito uključuje upotrebu podataka radi pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate troškova, rješavanja prigovora, 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. U slučaju da korisnik ne želi pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, VVK d.o.o. neće moći sklopiti niti izvršiti ugovor.

Na temelju pisanog zahtjeva utemeljenog na važećim propisima, VVK d.o.o. je nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, policiji, AZOP-u itd.) obvezan dostaviti ili omogućiti pristup određenim osobnim podacima Korisnika. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest ispunjavanje zakonskih obveza VVK d.o.o.

6. 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. Korisnik upravlja svojim očitovanjima volje i u tu svrhu omogućujemo Korisniku

da u svakom trenutku na jednostavan i besplatan način, putem različitih komunikacijskih kanala (npr. osobnim dolaskom, poštom, elektroničkom poštom itd.) može dati ili uskratiti privole.

7. Kako štitimo osobne podatke

Upotrebljavamo razne tehničke i organizacijske mjere zaštite podataka Korisnika od neovlaštenog uvida osoba unutar i izvan VVK d.o.o.a, izmjene, gubitka, krađe i bilo koje druge povrede i zloupotrebe podataka u skladu s najboljom europskom praksom. Ove mjere, među ostalim, uključuju sljedeće:

- implementaciju svih mjera zaštite na sustavima na kojima se nalaze podaci Korisnika;
- sklapanje ugovora o zaštiti osobnih podataka Korisnika sa svim tzv. izvršiteljima obrade;
- provođenje redovitih kontrola sigurnosnih mjera i mjera zaštite osobnih podataka;
- stalnu edukaciju djelatnika.

8. Gdje se osobni podaci obrađuju

Osobne podatke Korisnika isključivo obrađujemo u Republici Hrvatskoj.

9. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećim osobama

VVK d.o.o. su podaci Korisnika iznimno važni. VVK d.o.o. nikome nikada ne prodaje osobne podatke Korisnika. VVK d.o.o. ne prosljeđuje i ne razmjenjuje podatke Korisnika ni s kojim drugim pravnim ili fizičkim osobama, osim u sljedećim slučajevima:

- ako postoji zakonska obveza ili izričito ovlaštenje na temelju zakona (npr. na temelju zahtjeva suda);
- ako za obavljanje pojedinih poslova angažiramo drugu osobu kao tj. izvršitelja obrade (npr. prosljeđivanje agencijama za naplatu potraživanja odvjetničkim društvima, javnim bilježnicima, sudovima itd. radi naplate potraživanja,.) a važno je naglasiti da tzv. izvršitelj obrade djeluje isključivo po nalogu VVK d.o.o.
- na temelju privole Korisnika.

10. 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, korisnik ima i sljedeće aktivne uloge, sve u skladu sa važećim propisima:

- **pravo na prigovor:** Korisnik ima pravo prigovoriti obradi njegovih osobnih podataka u svakom trenutku. Ako podatke obrađujemo radi izvršenja zadaća od javnog interesa ili zadaća javnih tijela ili se prilikom obrade podatka pozivamo na naše legitimne interese, može podnijeti prigovor protiv takve obrade podataka.
- **pravo na pristup:** Korisnik ima pravo dobiti potvrdu obrađuju li se osobni podaci Korisnika te, ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup tim podacima i informacije o svrsi obrade, kategorijama osobnih podataka, primateljima ili kategorijama primatelja, o predviđenom razdoblju u kojemu će podaci 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 podaci prenose u tzv. treće zemlje.
- **pravo na brisanje / „zaborav“:** 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. Uzmite u obzir da vaše podatke pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe. Također, postoje zakonski razlozi koji onemogućuju brisanje, npr. u skladu sa Zakonom o računovodstvu, osobni podaci na računu moraju se čuvati 11 godina, pokrenuti postupak prisilne naplate dospjelog dugovanja itd.
- **pravo na ispravak:** Korisnik ima pravo ishoditi ispravak netočnih osobnih podataka koji se odnose na Korisnika.
- **pravo na prenosivost :** Korisnik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na Korisnika, a koje je pružio VVK d.o.o., 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 VVK d.o.o. drugom voditelju obrade.

11. Kome se obratiti

Svoja prava Korisnik može ostvariti osobno u VVK d.o.o., uz predloženu identifikacijskog dokumenta, odnosno podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva na adresu: *Vinkovački vodovod i kanalizacija d.o.o., Dragutina Žanića - Karle 47a, 32100 Vinkovci* ili na e-adresu gdpr@vvk.hr. Na iste se adrese može javiti Korisnik koji sumnja na povredu svojih osobnih podataka, a također i u slučaju bilo kakvih pitanja o zaštiti osobnih podataka pri VVK d.o.o. Odgovor ćete dobiti na željenu adresu u roku od 30 dana. U svakom slučaju, imate pravo podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka, odnosno nekom drugom tijelu koje će preuzeti njenu nadležnost u slučaju promjene važećih propisa.

Direktor:
Dražen Milinković, dipl.ing.stroj.



WT 20180524-0003