

## **PRAVILA ZAŠTITE PRIVATNOSTI**

### **Uvod**

Totalna televizija d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, Buzinski prilaz 10, (u nastavku: Total TV), pridaje posebnu pozornost zaštiti vaših osobnih podataka. Ovim Pravilima zaštite privatnosti (u nastavku: Pravila) želimo pružiti jasne informacije o svrhama i uvjetima obrade osobnih podataka pretplatnika i posjetitelja naših internetskih stranica (u nastavku: Korisnici)

Poštujemo vašu privatnost i obrađujemo osobne podatke pošteno i zakonito, isključivo na temelju valjanih pravnih osnova.

- 1. Vrste osobnih podataka koje obrađujemo**
- 2. Svrhe prikupljanja i obrade osobnih podataka**
- 3. Primatelji osobnih podataka**
- 4. Čuvanje osobnih podataka**
- 5. Mjere zaštite osobnih podataka**
- 6. Prava u obradi podataka**
- 7. Kontakt**
- 8. Kolačići**
- 9. Izmjene i dopune Pravila**

### **1. Vrste osobnih podataka koje obrađujemo**

Obrađujemo sljedeće osobne podatke:

a) *ugovorne podatke*: ime, prezime, zemlja prebivališta, validan broj telefona, validna adresa elektroničke pošte, adresa za isporuku opreme (ukoliko je ista naručena).

b) *podatke o korištenju usluge* (npr. vrijeme aktiviranja i deaktiviranja usluge, vrijeme promjene kanala, prosječno trajanje zadržavanja na pojedinom kanalu).

### **2. Svrhe prikupljanja i obrade osobnih podataka**

#### **a) Izvršenje ugovora**

Total TV prikuplja i obrađuje osobne podatke u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora o pružanju usluge, što podrazumijeva:

- identifikaciju i provjeru identiteta pretplatnika
- provjeru kreditne sposobnosti pretplatnika
- vođenje evidencije o pretplatnicima
- pružanje usluge
- obavljanje dostave i drugu pisanu komunikaciju
- obračun obavljene usluge
- naplatu potraživanja (uključujući angažiranje agencija za naplatu potraživanja)
- sprečavanje zlouporaba i prevara
- rješavanje prigovora
- korisničku podršku (uključujući informiranje pretplatnika o svim bitnim informacijama koje se odnose na pružanje usluge i snimanje poziva službi za podršku).

Obrada podataka za ove svrhe nužna je za izvršenje ugovora ili poduzimanje mjera na zahtjev pretplatnika prije sklapanja ugovora. Ako osoba odbije pružiti potrebne podatke ugovorni odnos neće se moći realizirati.

### **b) Ispunjavanje naših zakonskih obveza**

Na temelju pisanog zahtjeva, utemeljenog na važećim propisima, Total TV je obvezan nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, policiji, regulatornim tijelima itd.) dostaviti ili omogućiti pristup određenim osobnim podacima Pretplatnika. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest ispunjavanje pravne obveze Total TV-a.

### **c) Otkrivanje i zlouporaba i prepoznavanje grešaka**

Osobne podatke Pretplatnika obrađujemo i interno, radi prepoznavanja i otklanjanja smetnji u pružanju usluga te radi razotkrivanja prijevara i zlouporaba.

U svrhu otkrivanja zlouporaba i prepoznavanja grešaka obratit ćemo vam se putem pruženih podataka za kontakt ili putem samog sučelja usluge. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitimni interes Total TV-a

#### **d) Promocija proizvoda i usluga**

Total TV zadržava pravo korištenja osobnih podataka Pretplatnika u svrhu provođenja anketa o ponudi i kvaliteti usluga i povremenog obavještanja o pogodnostima i novostima u ponudi. Pretplatnik se u svakom trenutku može izjasniti da ne želi više primiti promidžbene obavijesti raspoloživim komunikacijskim kanalima. U tom se slučaju podaci Korisnika više neće obrađivati u ove svrhe. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je legitimni interes Total TV-a.

### **3) Primatelji podataka**

Po potrebi osobni podatci će se prosljeđivati i pouzdanim partnerima (izvršiteljima obrade) u svrhe omogućavanja korisničke potpore, provjere kreditne sposobnosti, održavanja informacijskog sustava, istraživanja tržišta ili sličnih potreba uz obvezne mjere povjerljivosti i zaštite podataka.

### **4) Čuvanje osobnih podataka**

Prikupljene osobne podatke brišemo po isteku 13 mjeseci od prestanka ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza povezanih s čuvanjem osobnih podataka.

### **5) Mjere zaštite osobnih podataka**

Prikupljene osobne podatke obrađujemo uz obaveznu primjenu odgovarajućih pravnih, tehničkih i organizacijskih mjera sigurnosti kako bismo spriječili svaku neovlaštenu obradu podataka. Prikupljamo samo one podatke koji su nužni za svrhu obrade i ne čuvamo ih dulje nego li je to potrebno, odnosno određeno zakonskim propisima.

### **6) Prava u obradi podataka**

Pretplatnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti pristup svojim osobnim podacima ili njihov ispravak te uložiti prigovor na obradu podatka u marketinške svrhe koja se temelji na legitimnom interesu Total TV-a.

## **7) Kontakt**

Zahtjevi, pritužbe ili upiti koji se odnose na obradu i zaštitu osobnih podatka možete uputiti uobičajenim kanalima korisničke podrške ili na adresu elektroničke pošte [osobni.podaci@totaltv.hr](mailto:osobni.podaci@totaltv.hr).

Sukladno važećim zakonskim propisima kojima je regulirana zaštita osobnih podataka svaki zahtjev/upit bit će riješen što je prije moguće, a najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja.

Prilikom kontakta i postavljanja navedenih zahtjeva uložiti ćemo razumne napore da potvrdimo vaš identitet i spriječimo neautoriziranu obradu osobnih podataka.

Ako biste se nekim od navedenih prava koristili prečesto i s očitom namjerom zlouporabe, možemo naplatiti administrativnu pristojbu ili odbiti obraditi vaš zahtjev.

Svaki Pretplatnik, neovisno o vrsti i pravnoj osnovi obrade podataka može uložiti prigovor na obradu osobnih podataka nacionalnom nadzornom tijelu.

### **Kontakti nacionalnih nadzornih tijela**

Agencija za zaštitu osobnih podataka

Martićeva ulica 14

10 000 Zagreb

Tel. 00385 (0)1 4609-000

Fax. 00385 (0)1 4609-099

E-mail: [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr)

Web: [www.azop.hr](http://www.azop.hr)

### **Službenik za zaštitu osobnih podataka**

E-mail: [dpo@totaltv.hr](mailto:dpo@totaltv.hr)

Adresa: Službenik za zaštitu osobnih podataka, Buzinski prilaz 10, Zagreb

## **Kolačići**

Na našim internetskim stranicama upotrebljavamo kolačiće i/ili druge uobičajene tehnike koje prikupljaju određene podatke (npr. IP adresa s koje se pristupa internetskoj stranici, vrijeme spajanje i dr.) kako bismo Pretplatnicima i posjetiteljima stranice pružili što bolje funkcionalnosti i sadržaj. Detaljne informacije o kolačićima koje upotrebljavamo pružaju se prilikom prvog posjeta internetskoj stranici.

## **Izmjene i dopune Pravila**

Ova pravila primjenjuju se od 25. svibnja 2018. godine.

Obavijest o izmjenama i dopunama Pravila biti će pravovremeno dostupna na ovoj stranici.