

PRAVILNIK O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA HEROS PLUS d.o.o.

I. TEMELJNE ODREDBE

Zaštita osobnih podataka zauzima značajno mjesto u poslovanju Heros plus d.o.o. (dalje: HP), a koje podatke klijenata, zaposlenika, poslovnih partnera prikupljamo i obrađujemo u svakodnevnom poslovanju. Ovim pravilnikom se definiraju osnovna načela i pravila zaštite osobnih podataka u skladu s zakonskim propisima, najboljim praksama i međunarodno prihvaćenim standardima.

Pravilnik uspostavlja okvir za adekvatnu razinu zaštite podataka i obvezuje HP i sve njegove djelatnike na zaštitu osobnih podataka u skladu s **Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ** (Dalje – Uredba) i **Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka** (NN br. 42/18).

Pravilnik se primjenjuje na sve obrade osobnih podataka, osim u slučajevima gdje se obrađuju anonimni podatci ili su obrade takve prirode da se radi o analizama iz kojih nije moguće identificirati pojedinca.

Cilj Pravilnika je osim zaštite osobnih podataka, svim ispitanicima dati jasne i potpune informacije o obradi i zaštiti osobnih podataka koje prikupljamo i obrađujemo te omogućiti nadzor i upravljanje podacima i privolama.

II. NAČELA OBRADE PODATAKA

Načela obrade podataka su osnovna pravila kojih se HP pridržava prilikom obrade osobnih podataka ispitanika, a obrade koje se provode sukladno niže navedenim načelima smatraju se zakonitima.

HP osobne podatke obrađuje u skladu sa sljedećim načelima obrade:

- 1. Zakonito i pošteno** – s obzirom na ispitanike i njihova prava, HP će obrađivati osobne podatke ispitanika sukladno važećim zakonima i pokrivajući sva prava ispitanika.
- 2. Transparentno** – HP će osigurati transparentnost obrada osobnih podataka te će, sukladno Uredbi, pružiti ispitanicima sve potrebne informacije i na zahtjev osigurati ispitanicima uvid u njihove podatke, obrazloženja obrada, temelje i zakonitosti obrade i sl. Kroz ovaj Pravilnik, ali i kroz druge kanale koje će biti dostupni ispitanicima, HP će osigurati informacije ispitanicima kako se osobni podaci koji se odnose na njih prikupljaju, upotrebljavaju, daju na uvid ili na drugi način obrađuju, kao i do koje se mjere ti osobni podaci obrađuju ili će se obrađivati. Ispitanik će biti pravovremeno upoznat sa svim relevantnim informacijama.
- 3. Uz ograničenje svrhe** – osobni podaci moraju biti prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama.
- 4. Uz ograničenje pohrane** – HP osigurava da su osobni podaci ispitanika čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju. HP osobne podatke može pohraniti i dulje, ali za to mora imati jasnu svrhu u smislu zakonske obveze (npr. Zakona o arhivskom gradivu i arhivima) ili legitimni interes (npr. u slučaju sudskog spora, ovrha i sl.).

5. **Točnost** – HP osigurava da su podaci točni i prema potrebi ažurni. Mora se poduzeti svaka razumna mjera radi osiguravanja da se osobni podaci koji nisu točni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave. HP osigurava primjenu ovog načela na način da je uspostavio redovite kontrole, ali i transparentan proces komunikacije s ispitanicima kroz koji se može zatražiti ispravak podataka u slučaju da ispitanik primijeti da neki od njegovih osobnih podataka nije ispravno naveden.
6. **Koristeći samo potrebne podatke (smanjenje količine podataka)** – HP osobne podatke prikuplja i obrađuje na način da su primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju.
7. **Osigurava sigurnost, nadzor i kontrolu nad podacima i obradama podataka (Cjelovitost i povjerljivost)** – HP prikuplja i obrađuje podatke na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera. Pristup podacima imaju isključivo djelatnici HP koji su ovlašteni i poslovni partneri kad je to potrebno zbog izvršenja neke od ugovornih i zakonskih obveza, a koje podatke su dužni obrađivati i štititi sukladno važećim propisima.

Sukladno navedenim načelima, podacima klijenta mogu pristupiti djelatnici HP ovisno o radnom mjestu i njihovim ovlaštenjima, a sve u cilju uspješnog izvršenja poslovnih i ugovornih obveza na zadovoljstvo naših klijenata, kao i poslovni partneri kojima moramo dostaviti osobne podatke kako bi mogli obaviti ugovorne poslove, što se u prvom redu odnosi na radove u zgradama i pojedinim stanovima s ciljem otklanjanja nedostataka i kvarova pri čemu se ovlaštenoj osobi daju nužni podatci (ime i prezime, adresa, broj stana i kontakt telefon).

III. ZAKONITOST I OPSEG OBRADJE OSOBNIH PODATAKA

HP osobne podatke smatra privatnim vlasništvom svake osobe te se prema njima tako i odnosi. Međutim, za obavljanje pojedinih usluga dužni smo prikupljati i obrađivati minimalan set osobnih podataka da bi mogli obavljati i pružiti kvalitetnu uslugu.

Osobni podatci koje prikupljamo su: ime i prezime, osobni identifikacijski broj (OIB), OIB ili drugi identifikacijski podatak (JMBG, broj osobne iskaznice, broj putovnice), adresa prebivališta, podatak o vlasništvu (adresa, kat, broj ili oznaku prostora), broj mobitela, telefona e-mail. U posebnim slučajevima i ostale osobne podatke poput podataka o zakonskim zastupnicima, opunomoćenicima, osobama koje temeljem ugovora o najmu/zakupu koriste vlasnikov prostor, IBAN račun, radni status.

HP prikuplja i sve osobne podatke o svojim djelatnicima sukladno Zakonu o radu i svim drugim propisima koji reguliraju radno pravne, knjigovodstvene i računovodstvene odnose.

U svrhu provođenja natječaja za nabavu roba i usluga HP će prikupljati sve osobne podatke ponuditelja i osoba ovlaštenih na zastupanje sukladno Zakonu o javnoj nabavi i ostalim propisima koji to reguliraju.

Osobni podatci se prikupljaju usmeno od ispitanika, pismeno ili putem elektroničke pošte. HP prikuplja osobne podatke i od osoba koje su od ispitanika ovlaštene putem punomoći/ovlaštenja te os osoba koje za dostavu podatka imaju ugovorenu ili zakonsku osnovu (predstavnik stanara).

HP prikuplja osobne podatke i iz javnih evidencija (zemljišne knjige i sl.) s ciljem ažuriranja svih potrebnih podataka i zakonske obveze vođenja uredne evidencije svih vlasnika pojedinih prostora u zgradama. Osobni podatci se pohranjuju u papirnatom i/ili digitalnom obliku.

HP prikuplja osobne podatke suvlasnika i zakupnika zgrade na temelju Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima (NN. 91/96, 68/98, 137/99, 22/00, 73/00, 129/00, 114/01, 79/06, 141/06, 146/08, 38/09, 153/09, 143/12, 152/14), na temelju Međuvlasničkog ugovora i Ugovora o upravljanju, Zakona o obveznim odnosima, Ovršnog zakona i sl.

Kad se podatci dostavljaju drugim osobama ili trgovačkim društvima u svrhu obavljanja određenih poslova (npr. popravci u stanovima) HP upozorava da su se dužni pridržavati svih relevantnih propisa vezanih za zaštitu osobnih podataka.

HP prikuplja osobne podatke sukladno gore navedenim zakonskim propisima u svrhu obavljanja i izvršenja svojih ugovornih obveza, prisilne naplate potraživanja kad se osobni podatci prikupljaju i prosljeđuju po potrebi i odvjetničkim društvima, javno bilježničkim uredima, FINI i sl., radi osiguranja prisilne naplate dugovanja.

HP osobne podatke radnika i evidencije radnika vodi sukladno važećim propisima.

Osobnim podacima mogu pristupiti isključivo ovlaštene osobe i to zaposlenici HP ili ugovorni održavatelji koji su dužni štiti osobne podatke.

IV. PRAVA ISPITANIKA

HP osobne podatke obrađuje sukladno pravima ispitanika definiranim unutar Uredbe, a koja su navedene u nastavku:

- **Pravo na brisanje („pravo na zaborav“)** - ispitanik ima pravo od HP ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose, a HP ima obvezu obrisati osobne podatke bez nepotrebnog odgađanja ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:
 - a. osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni
 - b. ispitanik povuče privolu na kojoj se obrada temelji, a ne postoji druga pravna osnova za obradu
 - c. ispitanik uloži prigovor na obradu, a legitimni razlozi za realizaciju prava na brisanje imaju veću težinu od legitimnog interesa za obradu i/ili čuvanje osobnih podataka
 - d. osobni podaci nezakonito su obrađeni
 - e. osobni podaci moraju se brisati radi poštovanja pravne obveze
- **Pravo na pristup podacima** - ispitanik ima pravo dobiti od HP potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci
- **Pravo na ispravak** - ispitanik ima pravo bez nepotrebnog odgađanja ishoditi od HP ispravak netočnih osobnih podataka koji se na njega odnose. Uzimajući u obzir svrhe obrade, ispitanik ima pravo dopuniti nepotpune osobne podatke, među ostalim i davanjem dodatne izjave. Dodatno, ispitanici imaju obvezu ažuriranja osobnih podataka u poslovnom odnosu s HP.

- **Pravo na prijenos podataka** - ispitanik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na njega, a koje je pružio HP grupi u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade. Potrebno je uzeti u obzir da se pravo prijenosa odnosi isključivo na osobne podatke ispitanika.
- **Pravo na prigovor** - ispitanik ima pravo na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega. HP u takvoj situaciji više ne smije obrađivati osobne podatke osim ako nije u pitanju zakonska obveza i poslovi upravljanja zgradom. Nadalje, ako se osobni podaci obrađuju za potrebe izravnog marketinga, ispitanik u svakom trenutku ima pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega za potrebe takvog marketinga, što uključuje izradu profila u mjeri koja je povezana s takvim izravnim marketingom.
- **Pravo na ograničenje obrade** – ispitanik ima od HP pravo tražiti ograničenje obrade u slučaju da osporava točnost osobnih podataka, kada smatra da je obrada nezakonita te se protivi brisanju osobnih podataka i umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe, te u slučaju kada je ispitanik uložio prigovor na obradu i očekuje potvrdu nadilaze li legitimni razlozi voditelja obrade razloge ispitanika

Ispitanik ima pravo u svakom trenutku zahtijevati realizaciju bilo kojeg od gore navedenih prava. HP ispitaniku na zahtjev pruža informacije o poduzetim radnjama vezanim uz navedena prava, najkasnije u roku od 3 mjeseca od zaprimanja zahtjeva (ovisno o količini i kompleksnosti zahtjeva) - svi zahtjevi će se pokušati adresirati unutar 3 mjeseca. Ako HP ne postupi po zahtjevu ispitanika, bez odgađanja i najkasnije jedan mjesec od primitka zahtjeva izvijestit će ispitanika o razlozima zbog kojih nije postupio. Razlozi za ne postupanje podrazumijevaju postojanje zakonitosti obrade koja HP onemogućava u postupanju.

V. SREDSTVA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA

HP kontinuirano provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, kao i rizike različitih razina vjerojatnosti i ozbiljnosti za prava i slobode ispitanika.

HP ne dopušta neovlašteno prikupljanje, obradu ili korištenje osobnih podataka. Primjenjuje se pravilo ograničavanja pristupa podacima samo na one podatke koji su potrebni za obavljanje pojedinih poslovnih zadataka. Zaposlenicima je strogo zabranjeno korištenje osobnih podataka ispitanika u bilo koju svrhu koja nije u skladu s uvjetima definiranim u poglavlju III. Zakonitost i opseg obrade podataka.

VI. INCIDENTI/CURENJE PODATAKA I PRAVO NA PRITUŽBU

HP poduzima sve procesne i tehnološke mjere kako bi zaštitila osobne podatke ispitanika. Dodatno, svi zaposlenici HP imaju dužnost obavijestiti odgovorne osobe u slučaju incidenta vezanog uz zaštitu osobnih podataka, a u slučaju povrede osobnih podataka HP je incident dužan prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka unutar 72 sata nakon saznanja o povredi, ako je to izvedivo. HP je dužan obavijestiti odgovorne osobe direktno ako je u ulozi voditelja obrade, a u ulozi izvršitelja obrade obavještanje se provodi putem voditelja obrade koji je primarna točka za kontakt. Također, u slučaju povrede osobnih podataka koje će vjerojatno prouzročiti visok rizik za prava i slobode

pojedinaca, HP bez nepotrebnog odgađanja obavještava ispitanika o povredi osobnih podataka. Iznimno, HP neće obavijestiti ispitanika u slučaju povreda osobnih podataka ako je ispunjen barem jedan od sljedećih uvjeta:

- HP je poduzeo odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite i te su mjere primijenjene na osobne podatke pogođene povredom osobnih podataka, posebno one koje osobne podatke čine nerazumljivima bilo kojoj osobi koja im nije ovlaštena pristupiti, kao što je enkripcija

- HP je poduzeo naknadne mjere kojima se osigurava da više nije vjerojatno da će doći do visokog rizika za prava i slobode ispitanika

- time bi se zahtijevao nerazmjeran napor. U takvom slučaju mora postojati javno obavještanje ili slična mjera kojom se ispitanici obavještavaju na jednako djelotvoran način

Ispitanik ima pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) u slučaju incidenta koji se tiče njegovih osobnih podataka ili ako smatra da HP krši njegova prava definirana Općom uredbom o zaštiti podataka.

VII. PRIJENOS PODATAKA

HP osobne podatke prenosi jedino temeljem valjanog pravnog osnova u slučaju promjene upravitelja kad je HP dužan novom upravitelju dostaviti sve financijske i tehničke podatke o zgradi i suvlasnicima.

VIII. SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA (DPO)

HP je imenovao Službenika za zaštitu podataka koji je neovisan i kao takav djeluje u interesu zaštite prava ispitanika i njihovih osobnih podataka. Njegova je odgovornost da vodi računa o primjeni Pravilnika o zaštiti osobnih podataka.

Službenik za zaštitu podataka obavlja najmanje sljedeće zadatke u HP:

- informiranje i savjetovanje HP te zaposlenika koji obavljaju obradu o njihovim obvezama iz Uredbe te drugim odredbama Europske unije ili Republike Hrvatske o zaštiti podataka;

- praćenje poštovanja Uredbe te drugih odredaba Europske Unije ili Republike Hrvatske o zaštiti podataka i politika voditelja obrade ili izvršitelja obrade u odnosu na zaštitu osobnih podataka, uključujući raspodjelu odgovornosti, podizanje svijesti i osposobljavanje osoblja koje sudjeluje u postupcima obrade te povezane revizije;

- pružanje savjeta, kada je to zatraženo, u pogledu procjene učinka na zaštitu podataka i praćenje njezina izvršavanja;

- suradnja s nadzornim tijelom;

- djelovanje kao kontaktna točka za nadzorno tijelo o pitanjima u pogledu obrade, te savjetovanje, prema potrebi, o svim drugim pitanjima Službenik za zaštitu osobnih podataka ne prima nikakve upute od uprave u pogledu izvršenja navedenih zadataka što mu dodano osigurava neovisnost.

Službenik za zaštitu osobnih podataka je ujedno i primarna točka za kontakt ispitanicima koji žele ostvariti svoja prava (pitanja povezanih s obradom svojih osobnih podataka i ostvarivanja svojih

prava iz Uredbe), poslati upit vezan uz zaštitu osobnih podataka, zatražiti dodatne informacije, izraziti brigu oko obrade njihovih osobnih podataka, podnijeti prigovor vezano uz zaštitu osobnih podataka te ostvarivanja svojih prava iz Opće uredbe o zaštiti podataka.

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka dostupni su i na Internet stranicama, www.herosplus.hr

Kontakt podatci DPO-a:

Heros plus d.o.o.

Službenik za zaštitu osobnih podataka

Mike Tripala 10

21000 Split

e-mail: dpo@herosplus.hr