

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA – Moj Iskon mobilna APLIKACIJA

Hrvatski Telekom d.d. pridaje veliku važnost zaštiti Vaših osobnih podataka. Uvijek Vas obavještavamo o tome koje osobne podatke prikupljamo, kako se Vaši podaci upotrebljavaju i kako možete utjecati na obradu.

1. Koji se podaci bilježe, kako se upotrebljavaju i koliko se dugo pohranjuju?

a) Pri registraciji ili prijavi: pri registraciji u aplikaciju ili prijavi s pomoću pristupnih podataka obrađuju se sljedeći podaci: korisničko ime i lozinka

Navedeni podaci su potrebni za identifikaciju korisnika, prikaz potrebnih informacija korisniku i personalizaciju korisničkog iskustva u aplikaciji. Ti se podaci pohranjuju na našim poslužiteljima u trajanju od dvije godine od posljednje upotrebe aplikacije i njihova se pohrana temelji na članku 6. stavku 1. točki (b) Opće uredbe o zaštiti podataka.

b) Pri upotrebi aplikacije: nakon prijave i tijekom upotrebe aplikacije obrađuju se sljedeći podaci:

1. tokeni za prijavu i tokeni sesije za trajnu prijavu u aplikaciju
2. jedinstvena identifikacijska oznaka korisnika za identifikaciju cjelokupnog profila i upravljanje uslugama
3. drugi podaci koji se odnose na ugovor (datum početka/prestanka ugovora, vrsta ugovora/usluge itd.) i upotrebu aplikacije (način prijave, pojedinosti o operativnom sustavu, verzija aplikacije itd.)
4. IP adresa ili drugih tehnički podaci.

Navedeni podaci su potrebni u sljedeće svrhe: Cilj aplikacije je omogućiti korisniku da na jednom mjestu samostalno prati i upravlja svojim ugovorima i priključcima za Iskon usluge koje mu pruža Hrvatski Telekom d.d. Aplikacija isto tako omogućuje Hrvatskom Telekomu da bude u kontaktu sa svojim korisnicima Iskon usluga i prikazuje im relevantne ponude te sljedeće korake radi održavanja korisničkog iskustva. Društvo u tu svrhu treba bilježiti i obrađivati podatke o upotrebi aplikacije i služiti se tako prikupljenim podacima za tehničku analizu i personalizaciju aplikacije. Osim toga, korisnicima se šalju relevantne informacije o uslugama kojima korisnik upravlja u aplikaciji, kao što su novi računi, nepodmirena plaćanja itd. Ti se podaci pohranjuju na našim poslužiteljima u trajanju od jedne godine od posljednje upotrebe aplikacije, a njihova se pohrana temelji na članku 6. stavku 1. točki (a) ili (b) Opće uredbe o zaštiti podataka.

c) Chat: ako upotrebljavate chat (tekstualno čavrljanje) na ovoj stranici kako biste se obratili korisničkoj službi, u trenutku pokretanja chata agentu korisničke službe prenose se različite vrste informacija (članak 6. stavak 1. točka (b) Opće uredbe o zaštiti podataka). To uključuje podatke za prijavu, korisničke podatke (telefonski broj, broj korisnika i najnovija povijest chata) te temu za pomoć koju ste odabrali na stranici, verzije Vašeg preglednika i operativnog sustava te slične podatke. Platforma za chat koju osigurava ugovorni izvršitelj obrade SnapEngage ili bilo koja platforma treće strane za chat isto će tako redovito prenositi informacije o dostupnosti chata. Te informacije upotrebljavaju se za aktivaciju ili deaktivaciju gumba za početak chata na stranici. Podaci se pohranjuju u trajanju od dvije godine od završetka interakcije.

d) Tekstualne poruke: ako upotrebljavate tekstualne poruke kako biste se obratili korisničkoj službi, pri prvom kontaktu prikupljaju se različite vrste informacija (članak 6. stavak 1. točka (b) Opće uredbe o zaštiti podataka). To uključuje, primjerice, Vaš broj mobitela, ime i prezime te prirodu upita. Obrada se odvija putem naše interne platforme za chat i ugovornog izvršitelja obrade, a to je SnapEngage, ili bilo koje druge platforme treće strane za chat koju smo ugovorili. Podaci se pohranjuju u trajanju od dvije godine od završetka interakcije.

2. Odobrenja

Kako bi aplikacija radila na Vašem uređaju, potreban joj je pristup različitim funkcijama i podacima na njemu. U tu je svrhu potrebno da date određene odobrenja i/ili privole (članak 6. stavak 1. točka (a) Opće uredbe o zaštiti podataka). Različiti proizvođači različito programiraju odobrenja. Primjerice, pojedinačna odobrenja mogu se kombinirati u kategorije odobrenja i možete jednostavno dati odobrenje za cijelu kategoriju. Zapamtite, ako ne date odobrenja, odnosno privole možda nećete imati pristup punom rasponu funkcija koje nudi naša aplikacija. Ako ste dali odobrenja, upotrebljavat ćemo ih samo u mjeri opisanoj u nastavku.

Podaci o lokaciji

Aplikacija može zatražiti pristup informacijama o Vašoj trenutačnoj lokaciji kako bi Vam slala relevantne ponude i obavijesti. Osim toga, upotrebljavamo te informacije u anonimnom obliku i za praćenje kvalitete mreže te poboljšanje usluga koje vam pružamo. Kada je riječ o ponudama, informacije se ne dohvaćaju i pohranjuju na našim poslužiteljima ili poslužiteljima naših ugovornih izvršitelja obrade, već se upotrebljavaju samo informacije o lokaciji u stvarnom vremenu koje se nalaze na uređaju. Kada je riječ o praćenju kvalitete mreže, informacije o lokaciji šalju nam se samo u anonimnom obliku, odnosno s tim informacijama nije povezan nijedan jedinstveni identifikator korisnika. Podaci o lokaciji za potrebe marketinga prikupljaju se s Vašeg uređaja samo ako ste dali privolu za primanje personaliziranih ponuda i obavijesti te dali odobrenje na svojem uređaju.

Kontakt/adresar

Aplikacija može zatražiti pristup kontaktima/adresaru radi personalizacije Vašeg popisa usluga. Te se informacije ne šalju i ne pohranjuju na našim poslužiteljima.

Internetska komunikacija

Aplikacija zahtijeva pristup internetu putem Wi-Fi mreže ili mobilne podatkovne mreže za ažuriranja u stvarnom vremenu koja se odnose na Vašu upotrebu pruženih usluga.

Kamera

Aplikacija može zatražiti pristup kameri u svrhu skeniranje QR kodova za pomoć pri plaćanju računa. Dopuštenje za upotrebu kamere traži se samo kada korisnik prvi put pokuša skenirati račun. Te se informacije ne šalju i ne pohranjuju na poslužiteljima Iskon Interneta ili njegovih ugovornih partnera za obradu podataka.

Fotografije/mediji/datoteke/pohrana

Aplikacija može zatražiti pristup fotografijama/medijima/datotekama/pohrani za potrebe preuzimanja i pohrane računa u PDF formatu i drugih relevantnih datoteka. Takva se odobrenja prema potrebi zahtijevaju ako korisnik obavlja relevantnu radnju. Navedene se informacije ne šalju i ne pohranjuju na našim poslužiteljima ili poslužiteljima naših ugovornih partnera za obradu podataka.

3. Šalje li aplikacija automatske obavijesti?

Automatske obavijesti su poruke koje aplikacija šalje na Vaš uređaj i koje se prikazuju s najvećim prioritetom. Prema svojim zadanim postavkama, ova aplikacija upotrebljava automatske obavijesti za informacije koje su relevantne za ugovor (i temelje se na uslugama). Automatske obavijesti prilagođene su s obzirom na Vaš profil ako ste dali odobrenje tijekom instalacije aplikacije ili pri njezinoj prvoj upotrebi (članak 6. stavak 1. točka (a) Opće uredbe o zaštiti podataka). Primanje automatskih obavijesti možete deaktivirati u bilo kojem trenutku u postavkama svojeg uređaja. Podatke obrađuje ugovorni izvršitelj obrade podataka MoEngage.

4. Hoće li se ocjenjivati moje navike korištenja, primjerice u reklamne svrhe ili svrhe praćenja? Objašnjenja i definicije

Želimo da uživate u upotrebi aplikacije i iskoristite naše proizvode i usluge. Vaše navike korištenja analiziramo na temelju anonimnih i pseudonimiziranih podataka kako biste pronašli proizvode koji Vas zanimaju i kako bismo aplikaciju prilagodili korisnicima. Mi ili društva koja smo angažirali za obradu podataka stvaramo korisničke profile u mjeri u kojoj je to zakonom dopušteno. Te informacije ne mogu dovesti izravno do vas. U nastavku su navedene opće informacije o različitim svrhama obrade podataka. Možete promijeniti svoje postavke za zaštitu osobnih podataka kako biste dali privolu za upotrebu alata ili ih na odgovarajući način prilagodili. Alati neophodni za osiguravanje svrhe aplikacije ne mogu se odbiti.

Mjerenje dosega na internim platformama (reach measurement neophodno)

Mjerenjem dosega želi se statistički utvrditi intenzitet upotrebe aplikacije i broj korisnika te dobiti usporedive podatke za sve povezane usluge. Vaš je identitet cijelo vrijeme zaštićen.

Poboljšanje tehničke kvalitete aplikacije (neophodno)

U svrhu mjerenja kvalitete programiranja aplikacije te bilježenja rušenja i njihovih uzroka analiziraju se redoslijed programa i navike korištenja. Vaš je identitet cijelo vrijeme zaštićen.

Profili za korisnički usmjeren prikaz aplikacije (neophodno)

Kako bismo neprekidno unaprjeđivali aplikaciju, služimo se i praćenjem događaja (event tracking). S pomoću njih se prati Vaša navigacija unutar aplikacije. Analiza te navigacije pruža nam uvide u obrasce korištenja aplikacije, što nam zauzvrat omogućuje otkrivanje problematičnih korisničkih iskustava i odgovarajuće poboljšanje aplikacije. Vaš je identitet cijelo vrijeme zaštićen.

Profili za personalizirane preporuke (opcionalno-privola)

Pružamo Vam personalizirane preporuke za usluge ili proizvode. Pružatelj usluga stvara pseudonimizirani profil događaja na temelju Vaših aktivnosti u aplikaciji (primjerice na temelju usluga i stranica koje ste posjetili) i dodjeljuje kategorije profilu. Sustav prikazuje sadržaj ili informacije koje odgovaraju Vašem profilu. Vaš je identitet cijelo vrijeme zaštićen.

a) Neophodni alati

Ovi su alati neophodni za omogućavanje kretanja aplikacijom i upotrebu bitnih funkcija. Omogućuju osnovne funkcije, kao što su pristup zaštićenim područjima aplikacije, upravljanje uslugama, izvršavanje plaćanja itd. Pravna osnova za alate jest članak 6. stavak 1. točka (b) Opće uredbe o zaštiti podataka. Neke od svojih alata možemo upotrebljavati i kako bismo Vam dostavili važne informacije o uslugama koje utječu na daljnju upotrebu Iskon usluga, kao što su novi računi, nepodmirena plaćanja, nove informacije o uslugama / prijavama kvara koje ste podnijeli, prekidima u radu usluga itd. Osim toga, neki se alati aktiviraju kada se služite dodatnim funkcijama, primjerice chatom. Tehnički analitički alati na internim platformama neophodni su jer nam omogućuju provedbu tehničke analize i mjerenje dosega, koje kontinuirano upotrebljavamo za razvoj i unaprjeđenje aplikacije za vas.

Društvo	Svrha	Razdoblje pohrane	Uloga
Hrvatski Telekom	Prijava, funkcije aplikacije	12 mjeseci	Vlasnik
MoEngage	Automatske poruke za određenu uslugu/sandučić za obavijesti, primjerice o novim računima, prekidima u radu usluge itd.	120 dana od posljednje aktivnosti aplikacije	Izvršitelj obrade
Deutsche Telekom Digital Labs	Automatske poruke unutar aplikacije / sandučić za obavijesti o pojedinačnim uslugama, primjerice nove informacije o prijavljenim kvarovima, prekidima u radu usluga itd.	24 mjeseca od posljednje aktivnosti aplikacije	Izvršitelj obrade
SnapEngage	chat	24 mjeseca	Izvršitelj obrade
Deutsche Telekom Digital Labs	Tehnička analitika	24 mjeseca od posljednje aktivnosti aplikacije	Izvršitelj obrade
Hrvatski Telekom	Analiza upotrebe aplikacija i proizvoda za pouzdano i sigurno iskustvo	12 mjeseci	Vlasnik

b) Vanjski alati za analizu (opcionalno-privola)

Ovi nam alati pomažu da bolje razumijemo kako se upotrebljava naša aplikacija. Alate za analizu upotrebljavamo kako bismo, primjerice, utvrdili broj pojedinačnih korisnika određene aplikacije i analizirali navike korištenja aplikacije te interakcije korisnika na temelju anonimnih i pseudonimiziranih informacija, koje se zatim upotrebljavaju za poboljšanje razumijevanja korisničkih potreba. Pravna osnova za ove alate jest članak 6. stavak 1. točka (a) Opće uredbe o zaštiti podataka.

Društvo	Svrha	Razdoblje pohrane	Uloga
Google (Google Analytics / Firebase)	Analiza upotrebe aplikacija i proizvoda za pouzdano i sigurno iskustvo	26 mjeseci / 14 mjeseci	Izvršitelj obrade

Upotrebljavamo kolačiće Google Analyticsa za prikupljanje informacija o tome kako se korisnici služe našom aplikacijom. Ti kolačići prikupljaju informacije u agregiranom obliku i omogućuju nam saznanja o načinu upotrebe aplikacije. Anonimiziramo IP adrese u Google Analyticsu, a Google prenosi i pohranjuje anonimne podatke. Pregled privatnosti naših kolačića Google Analyticsa možete pronaći ovdje: <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>.

c) Marketinški i drugi alati (opcionalno-privola)

Ovi se alati upotrebljavaju za pružanje personaliziranih te time relevantnih sadržaja o proizvodima i uslugama koje Vam nudimo i za mjerenje učinkovitosti obavješćivanja o njima. Ako onemogućite marketinške alate, i dalje ćete moći vidjeti isti broj obavijesti, ali će one možda biti manje relevantne za Vas. Pravna osnova za ove alate jest članak 6. stavak 1. točka (a) Opće uredbe o zaštiti podataka.

Društvo	Svrha	Razdoblje pohrane	Uloga
MoEngage	Automatske marketinške poruke, sandučić za marketinške obavijesti	120 dana od posljednje aktivnosti aplikacije	Izvršitelji obrade
Hrvatski Telekom	Marketinške poruke unutar aplikacije i drugi marketinški kanali	24 mjeseca	Vlasnik
Deutsche Telekom Digital Labs	Marketinške poruke unutar aplikacije, sandučić za marketinške obavijesti	24 mjeseca	Izvršitelji obrade

5. Gdje mogu pronaći informacije koje su mi važne?

Ove informacije o obradi osobnih podataka odnose se na obradu podataka Vaših podataka u svezi korištenja Moj Iskon aplikacije.. Dodatne informacije o obradi osobnih podataka dostupne su na stranicama <https://www.iskon.hr/Politika-zastite-privatnosti-i-kolacica>

6. Tko je odgovoran za obradu podataka? Kome se trebam obratiti ako imam pitanja o privatnosti podataka?

Hrvatski Telekom ima ulogu voditelja obrade. Ako imate bilo kakvih pitanja, obratite se korisničkoj podršci na info@iskon.hr. Ili na osobni.podaci@t.ht.hr.

7. Koja prava imam?

Imate pravo:

- zatražiti informacije o kategorijama osobnih podataka o kojima je riječ, svrsi obrade, svim primateljima podataka i predviđenom razdoblju pohrane (članak 15. Opće uredbe o zaštiti podataka)
- zatražiti ispravak netočnih ili dopunu nepotpunih podataka (članak 16. Opće uredbe o zaštiti podataka)
- u svakom trenutku povući svoju privolu s učinkom u budućnosti (članak 7. stavak 3. Opće uredbe o zaštiti podataka)
- uložiti prigovor na obradu podataka na temelju legitimnih interesa, zbog svoje posebne situacije (članak 21. stavak 1. Opće uredbe o zaštiti podataka)
- zatražiti brisanje podataka u određenim slučajevima obuhvaćenima člankom 17. Opće uredbe o zaštiti podataka, posebno ako podaci više nisu potrebni u svrhe u koje su prikupljeni ili su nezakonito obrađeni ili ako ste povukli svoju privolu u skladu prethodno navedenom točkom (c) ili uložili prigovor u skladu s prethodno navedenom točkom (d)
- zahtijevati u određenim okolnostima ograničenje obrade podataka ako brisanje nije moguće ili ako je obveza brisanja osporena (članak 18. Opće uredbe o zaštiti podataka)
- na prenosivost podataka, odnosno možete zaprimiti podatke koje ste nam pružili u uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu, kao što je CSV, te možete, ako je to potrebno, prenijeti podatke drugima (članak 20. Opće uredbe o zaštiti podataka)
- podnijeti prigovor nadležnom nadzornom tijelu u pogledu obrade podataka (Agencija za zaštitu osobnih podataka).

8. Kome prosljeđujemo Vaše podatke?

Izvršiteljima obrade, odnosno društvima koja smo angažirali za obradu podataka u skladu s člankom 28. Opće uredbe o zaštiti podataka (pružateljima usluga). U tom smislu slučaju i dalje odgovorni za zaštitu Vaših podataka. Angažiramo društva osobito u sljedećim područjima: IT, prodaja, marketing, financije, savjetovanje, korisničke usluge. Kooperacijskim partnerima koji na vlastitu odgovornost pružaju usluge za Vas ili u vezi s Vašim ugovorom s nama. To je slučaj ako preko nas naručite usluge od tih partnera, ako date privolu za sudjelovanje partnera ili ako mi na temelju zakonske dozvole uključimo partnera. Zbog zakonskih obveza: u određenim slučajevima imamo zakonsku obvezu dostaviti određene podatke državnom tijelu koje ih je zatražilo.

9. Gdje se obrađuju moji podaci?

Vaši će se podaci u pravilu obrađivati u Hrvatskoj i drugim europskim zemljama. Ako se u izvanrednim slučajevima Vaši podaci obrađuju i u zemljama izvan Europske unije (odnosno u trećim zemljama), to se čini samo uz Vašu izričitu privolu ako je to potrebno kako bismo Vam mogli pružiti usluge ili na temelju zakonske osnove (članak 49. Opće uredbe o zaštiti podataka). Nadalje, Vaši se podaci obrađuju u trećim zemljama samo ako je određenim mjerama osigurana prikladna razina zaštite osobnih podataka (primjerice odlukom Europske komisije o primjerenosti ili prikladnim jamstvima; članci 44. i sljedeći Opće uredbe o zaštiti podataka).

Ova informacija o obradi osobnih podataka posljednji je put ažurirana 08.01.2024.