

Pravila privatnosti

1. Osnovni pojmovi

- 1.1. Ovo su Pravila privatnosti (u daljnjem tekstu: **Pravila privatnosti**) programa nagrađivanja vjernosti naziva MultiPluscard program ili skraćeno MPC program (u daljnjem tekstu: **Program**).
- 1.2. Donosi ih MultiPlus Card d.o.o. iz Zagreba, Trg Dražena Petrovića 3, OIB 18207737728 (u daljnjem tekstu: **MPC**) kao voditelj Programa te voditelj obrade vaših osobnih podataka.
- 1.3. Ova Pravila privatnosti uređuju pitanja obrade vaših osobnih podataka kao članova Programa te općenito zaštitu vaše privatnosti kao članova Programa. Vaši osobni podaci ključni su kako bi se mogla ostvariti svrha vašeg članstva i ciljevi Programa te kako bismo vam omogućili korištenje i pristup svim pogodnostima Programa.
- 1.4. Ako imate pitanja u vezi s Pravilima privatnosti, svojim osobnim podacima ili zaštitom osobnih podataka, možete se obratiti našem službeniku za zaštitu osobnih podataka putem e-adrese privatnost@multipluscard.hr.
- 1.5. Ova verzija Pravila privatnosti primjenjuje se od dana 1. travnja 2019. godine.

2. Koje vaše osobne podatke obrađujemo?

- 2.1. Obrađujemo isključivo one osobne podatke koje ste nam dali prilikom učlanjenja, odnosno pristupanja Programu, prilikom komunikacije s MPC-om (primjerice telefonski pozivi, e-pošta, putem korisničkog računa na web-stranicama Programa i putem MultiPlusCard mobilne aplikacije) te uz praćenje vašeg korištenja članstva u Programu.
- 2.2. Obrađujemo sljedeće osobne podatke:
 - vaše osnovne podatke kao članova Programa: ime, prezime, adresu, datum rođenja, spol i kontaktne podatke (mobitel/telefon i e-adresa), i to početne koje ste nam dali prilikom pristupanja kao i kasnije eventualne promjene;
 - vaše dodatne podatke kao članova Programa: o stručnoj spremi, bračnom stanju, broju osoba u kućanstvu, godinama rođenja ukućana, informacijama o zaposlenju, o posjedovanju automobila, o stanovanju u kući ili stanu, imate li kredit, imate li kućne ljubimce, kupujete li internetom, o vašim interesima iskazanim u Programu, kao i podatke koje ste dali u Dječjem klubu - planirani datum porođaja, datum i godinu rođenja djeteta te spol djeteta;
 - podatke o transakcijama kod partnera Programa, ako se koristite svojom MPC karticom: tip transakcije, datum i vrijeme transakcije, prodajno mjesto, šifra računa, potrošeni iznos, način plaćanja, u nekim slučajevima, odnosno kod nekih partnera Programa informacija o kupljenom proizvodu ili usluzi zajedno s količinom;
 - podatke o transakcijama korisnika Mastercard i Maestro kartica Zagrebačke banke d.d. koji su prijavili broj svojeg tekućeg računa ili broj kreditnog računa za go! karticu u Programu: broj tekućeg računa kod Zagrebačke banke d.d. ili broj kreditnog računa za go! karticu, podatke o svakoj transakciji potrošnje putem Mastercard i Maestro kartica (datum i vrijeme transakcije, iznos transakcije, šifru kategorije trgovca);
 - podatke o vašem članstvu u Programu i korištenju pogodnosti Programa: datum učlanjenja u Program, podatke o povezanim MPC računima, podatke o članstvu u MPC klubovima (npr. Dječji klub), podatke o ostvarenim pogodnostima Programa (npr. o ukupno prikupljenim nagradnim bodovima u obračunskom razdoblju, iskorištenim pogodnostima i sl.);
 - podatke o novostima, informacijama i ponudama koje smo vam poslali: u nekim slučajevima komunikacije novosti, informacija i ponuda

možemo imati saznanja o tome kada ste zaprimili spomenutu poruku i drugu statistiku u vezi s elektroničkim kanalima komunikacije (e-pošta, SMS/Viber, mobilna aplikacija i dr.).

- ostale podatke o vašem korištenju Programa: informacije o upisu u HAKOM registar „Ne zovi“, informacije o odabiru načina komunikacije, informacije o komunikaciji s MPC Službom za korisnike (datum, vrijeme, kanal komunikacije, vrsta upita, sadržaj razgovora) i ostalim upitima ili zahtjevima upućenim MPC-u kao što su: o komunikacija s MPC-om putem telefona, e-pošte te pisanim putem; o podaci o vašoj registraciji na MPC web-portal (www.multipluscard.hr): datum i vrijeme prijave na web-portal te popis aktivnosti po vašem računu (primjerice uvid u stanje bodova, promjena podataka po vašem računu); o podaci o vašoj registraciji na MPC mobilnu aplikaciju (iOS/Android): datum i vrijeme prijave na MPC mobilnu aplikaciju te popis aktivnosti po vašem računu (primjerice uvid u stanje bodova, promjena podataka po vašem računu).
U svrhu poboljšanja usluge i/ili za potrebe ispunjenja svrhe Programa svi pozivi na infotelefon 072 000 110 i razgovori s MPC Službom za korisnike mogu biti snimani.

3. Na temelju čega obrađujemo vaše osobne podatke?

- 3.1. Vaše osobne podatke (osim onih u točki 3.2) obrađujemo za potrebe Programa te kako bismo ispunili svoje dužnosti voditelja Programa, jer je to nužno zbog vašeg članstva u Programu. Ako se ne slažete s načinom obrade vaših osobnih podataka, u svakom trenutku možete istupiti iz Programa sukladno Pravilima Programa.
- 3.2. U slučaju da ste nam dostavili svoje dodatne podatke kao član Programa, obrađujemo ih na temelju vaše suglasnosti. Dodatni podaci uključuju sljedeće: stručnu spremu, bračno stanje, broj osoba u kućanstvu, godine rođenja ukućana, informacije o zaposlenju, o posjedovanju automobila, o stanovanju u kući ili stanu, imate li kredit, imate li kućne ljubimce, kupujete li internetom, vaše interese iskazane u Programu, kao i podatke koje ste dali u Dječjem klubu - o planiranom datumu porođaja, datumu i godini rođenja djeteta te spolu djeteta.
- 3.3. Prilikom učlanjenja ili naknadno tijekom razdoblja vašeg članstva u Programu suglasili ste se da vam šaljemo informacije o Programu, kao i ponude ili pogodnosti partnera Programa putem vaših kontakata (mobitela/telefona i/ili e-pošte).
- 3.4. Vaše osobne podatke možemo obrađivati kada to zahtijeva naš opravdani interes kao voditelja Programa. Primjerice, možemo obrađivati vaše podatke kako bismo utvrdili jesu li neovlašteno mijenjani, odnosno zbog sigurnosnih razloga. U tom je slučaju osnova za obradu vaših osobnih podataka naš legitimni interes.

4. Tko ima pristup vašim osobnim podacima?

- 4.1. Sigurnost vaših osobnih podataka nam je bitna te poduzimamo sve razumne mjere kako bismo ih zaštitili. Pravo pristupa vašim osobnim podacima ne dajemo trećim osobama osim u niže opisanim situacijama.
- 4.2. Pristup vašim osobnim podacima imaju osobe koje nam pomažu voditi Program, i to samo za potrebe Programa, odnosno u cilju ispunjenja svrhe Programa. No i u tom slučaju te osobe imaju pristup samo onim osobnim podacima koji su im nužni za ispunjenje pojedine konkretne svrhe Programa, primjerice dostavu poštanskih pošiljki i/ili tiskanje personaliziranih ponuda ili izradu plastificiranih MPC kartica. To su osobe specijalizirane za (1) obradu pristupnica, (2) za izradu MPC kartica, (3) za izradu nagradnih kupona, pogodnosti i drugih marketinških materijala, (4) za slanje obavijesti i ponuda Programa te

- (5) za razvoj i održavanje ICT sustava kojima se koristimo. MPC sa spomenutim pravnim osobama ima potpisane ugovore o poslovnoj suradnji u okviru kojih se, između ostalog, uređuje i područje zaštite i obrade vaših osobnih podataka.
- 4.3. Ako ste nas obavijestili o broju svojeg tekućeg računa ili broju kreditnog računa za go! karticu kod Zagrebačke banke d.d. (Zagreb, Trg bana Josipa Jelačića 10, OIB 92963223473), na temelju vaše suglasnosti Zagrebačkoj banci kao partneru Programa dostavljamo vaš broj tekućeg računa ili broj kreditnog računa za go! karticu kako bismo utvrdili da ste zaista vi nositelj označenog tekućeg računa, odnosno kreditnog računa te kako biste mogli prikupljati bodove plaćanjem Mastercard i Maestro karticama Zagrebačke banke i koristiti druge pogodnosti Programa. Osim toga, kasnije Zagrebačkoj banci kao partneru Programa dostavljamo i određene podatke o transakcijama kod partnera Programa ako se koristite svojom MPC karticom (vidi 2.2.).
- 4.4. Ako ste broj svoje MPC kartice prijavili u internetskoj trgovini Konzum Klik društvu Konzum plus d.o.o. (Zagreb, Marijana Čavića 1/a, OIB 62226620908) kao partneru Programa, a na temelju suglasnosti koju ste Konzumu dali, dostavljamo Podatke o Vašem članstvu u Programu (podatke o povezanim MPC računima, podatke o članstvu u MPC klubovima npr. Dječjem klubu).
- 4.5. Ako ste svoj račun povezali s drugim članom Programa, taj drugi član Programa stječe pravo uvida u vaše podatke kao člana Programa koji uključuju i podatke koje ste nam dali kao član Dječjeg kluba uz posebnu suglasnost. Ti podaci ostaju dostupni članu Programa koji je nositelj zajedničkog računa.
- 5. Prenose li se moji osobni podaci u treće zemlje?**
- 5.1. Vaše osobne podatke ne prenosimo u treće zemlje. Neovisno o tome, za potrebe provedbe marketinških kampanja odnosno slanja obavijesti, možemo koristiti usluge društva The Rocket Science Group LLC d/b/a MailChimp sa sjedištem na području Sjedinjenih Američkih Država (više o tome kako isti obrađuje Vaše osobne podatke možete pročitati putem Pravila privatnosti - MailChimp). U tim slučajevima, Vaši obuhvaćeni osobni podaci mogu biti pohranjeni na području Sjedinjenih Američkih Država. Sjedinjene Američke Države kao i predmetni pružatelj usluga su u režimu odobrenom od strane Europske komisije te je ocijenjeno kako pružaju zadovoljavajuću razinu zaštite osobnih podataka. Stoga takvo iznošenje osobnih podataka ne zahtjeva dodatne zaštitne mjere kao niti Vašu suglasnost.
- 6. Kako štitimo vaše osobne podatke?**
- 6.1. Sigurnost vaših osobnih podataka nam je bitna te poduzimamo sve razumne mjere kako bismo ih zaštitili. Zbog toga MPC, zajedno sa svojim pružateljima IT i drugih usluga, primjenjuje najbolje industrijske standarde (primjerice ISO 27001, CIS 20 Critical Controls i OWASP) uz primjenu naprednih informatičkih, tehničkih i fizičkih sigurnosnih rješenja i sustava kontrole.
- 7. Koliko dugo čuvamo vaše podatke?**
- 7.1. Vaše osobne podatke obrađujemo isključivo za vrijeme vašeg članstva u Programu. Nakon prestanka vašeg članstva u Programu prestaje uobičajena obrada vaših podataka te ih brišemo najkasnije u roku od 90 (devedeset) dana od prestanka vašeg članstva.
- 7.2. Ako ste nam kao član Programa uputili prigovor, vaše kontaktne podatke kao i vaš prigovor čuvamo najmanje godinu dana od primitka prigovora kako bismo udovoljili našoj zakonskoj obvezi zaštite potrošača. Vaš prigovor i predmetne kontaktne podatke brišemo u roku od 3 mjeseca otkad je prestala naša obveza za čuvanje podataka po toj osnovi.
- 8. Vaša prava povezana s osobnim podacima**
- 8.1. Pristup vašim osobnim podacima:
Imate nas pravo tražiti potvrdu obrađujemo li vaše osobne podatke, kao i pristup vašim osobnim podacima koje obrađujemo. Ta prava možete ostvariti na način da popunite Zahtjev za pristupanje osobnim podacima (u daljnjem tekstu: Zahtjev) koji se nalazi na www.multipluscard.hr/pravila ili ga možete zatražiti pozivom na 072 000 110. Popunjeni Zahtjev pošaljite sukladno uputama na Zahtjevu. Na vaš Zahtjev odgovorit ćemo u najkraćem roku, a najkasnije u roku od mjesec dana od dana zaprimanja urednog Zahtjeva. U slučaju velikog broja Zahtjeva, kao i u slučaju složenosti vašeg upita, moguće je da će nam biti potrebno dodatno vrijeme za odgovor. U tom slučaju ćemo vas pravovremeno obavijestiti te ćete dobiti naš odgovor najkasnije 3 (tri) mjeseca od dana zaprimanja urednog Zahtjeva.
- 8.2. Ispravak netočnih osobnih podataka:
Imate pravo ispraviti ili nadopuniti svoje osobne podatke pristupom na <https://www.multipluscard.hr/moj-racun/moj-profil> ili putem MultiPlusCard mobilne aplikacije, e-poštom na info@multipluscard.hr ili osobnim pozivom na 072 000 110.
- 8.3. Prenosivost osobnih podataka:
Imate pravo tražiti prijenos svojih osobnih podataka. To pravo možete ostvariti na način da popunite Zahtjev za prijenos osobnih podataka (u daljnjem tekstu: Zahtjev) koji se nalazi na www.multipluscard.hr/pravila ili ga možete zatražiti pozivom na 072 000 110. Popunjeni Zahtjev pošaljite sukladno uputama na Zahtjevu. Na Vaš Zahtjev odgovorit ćemo u najkraćem roku, a najkasnije u roku od mjesec dana od dana zaprimanja urednog Zahtjeva. U slučaju velikog broja Zahtjeva, kao i u slučaju složenosti vašeg upita, moguće je da će nam biti potrebno dodatno vrijeme za odgovor. U tom slučaju ćemo vas pravovremeno obavijestiti te ćete dobiti naš odgovor najkasnije 3 (tri) mjeseca od dana zaprimanja urednog Zahtjeva.
- 8.4. Prigovor protiv obrade vaših osobnih podataka:
Možete tražiti prestanak obrade vaših osobnih podataka u svrhu izravnog marketinga. U tom slučaju smatramo da ste ujedno podnijeli zahtjev za istupanjem iz članstva u Programu, jer su ponude i pogodnosti koje možete ostvariti kod naših partnera jedna od osnovnih svrha Programa. Istupiti iz Programa možete na način da uredno popunite Zahtjev za istupanje iz Programa koji se nalazi na www.multipluscard.hr/pravila ili ga možete zatražiti pozivom na 072 000 110.
- 8.5. Pravo na ograničenja u obradi vaših osobnih podataka:
U određenim slučajevima predviđenim propisima koji uređuju pitanje zaštite osobnih podataka imate pravo zatražiti ograničenje obrade vaših podataka (u tom smislu upućujemo vas na članak 18. Opće uredbe o zaštiti podataka). Ta prava možete ostvariti na način da nam se obratite putem e-adrese privatnost@multipluscard.hr ili pozivom na 072 000 110. Na vaš zahtjev odgovorit ćemo u najkraćem roku, a najkasnije u roku od mjesec dana od dana zaprimanja urednog Zahtjeva. U slučaju velikog broja Zahtjeva, kao i u slučaju složenosti vašeg upita, moguće je da će nam biti potrebno dodatno vrijeme za odgovor. U tom slučaju ćemo vas pravovremeno obavijestiti te ćete dobiti naš odgovor najkasnije 3 (tri) mjeseca od dana zaprimanja urednog zahtjeva.
- 8.6. Pravo na povlačenje suglasnosti i pravo na zaborav:
Vašu suglasnost za obradu dodatnih podataka kao članova Programa (vidi članak 3.2. Pravila privatnosti), kao i vašu suglasnost danu Zagrebačkoj banci povezanu sa sakupljanjem bodova plaćanjem Mastercard i Maestro karticama Zagrebačke banke, možete u svakom trenutku povući pristupom na svoj profil koji se nalazi na <https://www.multipluscard.hr/moj-racun/moj-profil> ili putem MultiPlusCard mobilne aplikacije ili povlačenjem posebne suglasnosti u okviru Dječjeg kluba pristupom na <https://www.multipluscard.hr/moj-racun/moj-profil>. Također, vašu suglasnost danu Zagrebačkoj banci možete povući i e-poštom na info@multipluscard.hr ili pozivom na info telefon 072 000 110.
- 8.7. Odabir načina komunikacije:
Upisom vašeg pojedinog kontakta suglasili ste se da vam šaljemo informacije o Programu, kao i ponude ili pogodnosti partnera Programa spomenutim kanalom (mobitelom/telefonom i/ili e-poštom). Vaš odabir uvijek možete promijeniti putem <https://www.multipluscard.hr/moj-racun/moj-profil>, putem MultiPlusCard mobilne aplikacije, e-poštom na e-adresu info@multipluscard.hr ili pozivom na infotelefon 072 000 110.
- 8.8. Pravo na pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka:
Kao član Programa u svakom trenutku imate pravo na pritužbu pred nadležnom Agencijom za zaštitu osobnih podataka (www.azop.hr), u vezi s obradom i zaštitom vaših osobnih podataka iz članstva u Programu.
- 8.9. Opća pravila kad se koristite svojim pravima:
U slučaju da se odlučite koristiti jednim ili više od prethodno navedenih prava, MPC ima pravo provjeriti vaš identitet, sve u svrhu zaštite vaših osobnih podataka. Ako često ili prekomjerno tražite pristup ili prenošenje vaših osobnih podataka (primjerice, ako tražite sve osobne podatke u pismenom obliku ili je od prošlog zahtjeva prošlo manje od 6 mjeseci), MPC ima pravo tražiti podmirenje svojih troškova prije provođenja takve radnje.