MultiPlusCard

072 000110
info@multipluscard.hr
www.multipluscard.hr

Obavijest o privatnosti
KETI - vaša AI asistentica

Dana: 10. studenog 2026. godine; Verzija: 1.0

Sadržaj

1. Uvod 1
2. Kontakt 1
3. KETI, AI asistent 1
4. Osnovna načela 1
5. Korisnici 1
6. Osobni podaci 1
7. Pravna osnova 2
8. Period čuvanja 2
9. Treće strane; iznošenje podataka 2
10. Profiliranje 3
11. Umjetna inteligencija (AI) 3
12. Prava korisnika 3
13. Povijest promjena 3

1. UVOD

1.1. Ovo je Obavijest o privatnosti za korisnike KETI virtualne (AI) asistentice (dalje ***"Obavijest"***). Obavijest sadrži informacije o tome kako KETI virtualna (AI) asistentica obrađuje podatke svojih korisnika. Voditelj obrade tih osobnih podataka je ***MultiPlus Card d.o.o.*** (OIB 18207737728, Hrvatska, Zagreb, Zagrebačka avenija 7, info@multipluscard.hr).

1.2. Svi izrazi koji se koriste u ovoj Obavijesti, a imaju rodno značenje, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

2. Kontakt

2.1. Za bilo koje pitanje u vezi obrade vaših osobnih podataka, obratite nam se na:

MultiPlus Card d.o.o.

Hrvatska, Zagreb, Zagrebačka avenija 7

E-pošta: privatnost@multipluscard.hr

Telefon: 072/000 110

3. KETI, AI asistent

3.1. KETI je naziv za virtualnu (AI) asistenticu namijenjenu članovima MultiPlusCard programa kao i svim ostalim kupcima Konzuma Hrvatska; namijenjena je isključivo osobama s prebivalištem na području Republike Hrvatske. KETI koristi umjetnu inteligenciju kako bi odgovorila na Vaše upite. KETI poruke generira automatski bez ljudskog neposrednog nadzora.

3.2. Korisnici su kroz pristupanje KETI upoznati da je KETI virtualna (AI) asistentica. Isto je dodatno jasno naznačeno u opisu KETI profila na Whatsapp kanalu.

3.3. Informacije koje vam KETI virtualna (AI) asistentica daje su općenite naravi te ne predstavljaju službeni odgovor društva MultiPlus Card d.o.o. niti profesionalni savjet. KETI AI asistentica ne predstavlja MultiPlus Card d.o.o. niti može donositi odluke u ime društva MultiPlus Card d.o.o. Stavovi koje iznese KETI AI asistentica ne predstavljaju nužno stavove društva MultiPlus Card d.o.o.

4. Osnovna načela

4.1. ***Jedinstvena svrha obrade:*** KETI AI asistentica obrađuje osobne podatke sadržane u Vašim upitima samo kako bi odgovorila na Vaša pitanja. KETI AI asistentica ne pohranjuje osobne podatke. Isti podaci se ne koriste za drugu svrhu.

4.2. ***Transparentnost:*** KETI AI asistentica prikuplja podatke izravno od korisnika te uz suglasnost korisnika, pristupa korisničkim podacima u okviru MultiPlusCard programa. Korisnici se unaprijed obavještavaju o samoj obradi njihovih osobnih podataka, kod samog pristupa KETI AI asistentici. Samim time, korisnici su unaprijed upoznati o tome kako se postupa s njihovim osobnim podacima.

4.3. ***Kontrola:*** Korisnik sam određuje koji nivo informacija želi dijeliti s KETI AI asistenticom. Korisnik može odlučiti da neće dijeliti nikakve osobne podatke te će KETI u tom slučaju svoje odgovore prilagođavati isključivo temeljem onog što joj je rečeno / što joj je poznato. Korisnik može upisati broj svoje MultiPlusCard kartice, u kojem slučaju će KETI AI asistentica moći povezati dotičnog korisnika s njegovim podacima dostupnim u okviru MultiPlusCard programa. Odluka je na korisniku.

5. Korisnici

5.1. ***Korisnici s MultiPlusCard karticom:*** Ako korisnik UPIŠE broj svoje MultiPlusCard kartice, KETI povezuje dotičnog korisnika s njegovim podacima dostupnim u okviru MultiPlusCard programa. Isto se provodi samo ako broj telefona korisnika odgovara broju telefona koji je (prethodno) dan u okviru MultiPlusCard programa. Povezivanje nije tehnički moguće ako korisnik nije prethodno dao svoj broj mobitela u okviru MultiPlusCard programa. Nakon povezivanja, kada KETI odgovara na upite takvog korisnika, KETI svoje odgovore prilagođava informacijama koje su joj dostupne o dotičnom korisniku u okviru MultiPlusCard programa

5.2. ***Korisnici bez MultiPlusCard kartice:*** Ako korisnik NE UPIŠE broj svoje MultiPlusCard kartice, KETI AI asistentica će svoje odgovore prilagođavati isključivo temeljem podataka koje joj je dao sam korisnik.

5.3. ***WhatsApp:*** Pristup KETI ostvaruje se kroz poseban WhatsApp kanal; samim time broj telefona korisnika je dostupan KETI kako bi KETI mogla s korisnikom komunicirati. WhatsApp kanal i aplikacija su vlasništvo ***WhatsApp Ireland Limited***, Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irska. Uvjeti korištenja WhatsApp-a dostupni su na: WhatsApp - ToS.

6. Osobni podaci

6.1. Predmet ove Obavijesti su osobni podaci korisnika KETI virtualne (AI) asistentice. Osobni podatak znači svaki podatak koji se odnosi na pojedinca (fizičku osobu) čiji je identitet utvrđen ili se iz dostupnih podataka može (neizravno) utvrditi.

6.2. KETI virtualna (AI) asistentica obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka korisnika:

6.2.1. ***Broj telefona:*** KETI ima pristup broju telefona korisnika jer se komunikacija odvija putem mobitela (whatsapp).

6.2.2. ***Komunikacija s KETI AI asistenticom***: Korisnik u svojoj komunikaciji s KETI može tražiti informacije temeljem svojih interesa, obilježja i drugih karakteristika. Takvi podaci, ako se odnose na korisnika, također predstavljaju osobne podatke. Korisnik sam određuje što želi i na koji način dijeliti s KETI. KETI kratkotrajno zadržava povijest konverzacija kako bi dala kvalitetnije odgovore na buduće upite korisnika.

KETI ne treba znati vaše povjerljive podatke (primjerice financijsko stanje) niti strogo osobne podatke (primjerice vaše zdravstveno stanje). Vi određujete detalje koje želite dijeliti s KETI.

6.2.3. ***Broj MultiPlusCard kartice:*** Korisnik može upisati broj svoje MultiPlusCard kartice, kako bi KETI svoje odgovore prilagodila informacijama koje su joj dostupne o dotičnom korisniku u okviru MultiPlusCard programa.

6.2.4. ***Podaci iz MultiPlusCard programa:*** Ako korisnik UPIŠE broj svoje MultiPlusCard kartice, KETI će prilikom odgovaranja na upite korisnika, pristupati njegovim podacima dostupnim u okviru MultiPlusCard programa. U tom smislu upućujemo na Pravila privatnosti MultiPlusCard Programa Poveznica.

6.2.5. ***Podaci o sudjelovanju u nagradnim igrama, natječajima, izazovima:*** Ako korisnik putem KETI sudjeluje u nagradnoj igri, natječaju ili drugom izazovu, KETI će imati podatke o njegovom sudjelovanju (datum i vrijeme prijave).

6.2.6. ***Lokacija:*** Ako to korisnik odobri na svom uređaju, KETI će svoje preporuke prilagođavati lokaciji korisnika (personalizirati sadržaj s obzirom na lokaciju).

6.2.7. ***Atributi korisnika:*** KETI temeljem razgovora s korisnikom stvara atribute odnosno dugotrajniju memoriju koja joj pomaže kod budućeg razgovora s tim korisnikom. KETI tako pamti je li korisnik član MultiPlusCard programa ili ne, proizvodi koje korisnik najčešće kupuje u Konzum prodavaonicama, Konzum prodajna mjesta koja zanimaju korisnika (bez imena i prezimena ili drugih podataka).

6.2.8. ***Zadovoljstvo / ankete:*** KETI može korisnika pitati o njegovom / njenom korisničkom iskustvu te zadovoljstvu s MultiPlusCard programom. U tom slučaju, KETI prikuplja takve odgovore odnosno korisnička iskustva.

6.2.9. ***Tehnički podaci***: KETI prikuplja tehničke podatke poput datuma i vremena upita, trajanju razgovora, sentiment razgovora, broj potrošenih tokena i slično.

7. Pravna osnova

7.1. Prilikom obrade osobnih podataka korisnika, KETI virtualna (AI) asistentica oslanja se na sljedeće pravne osnove:

7.1.1. ***Zahtjev korisnika, prihvat Pravila korištenja (ugovor):*** Korisnik prije korištenja KETI, prihvaća Pravila njenog korištenja. KETI odgovara isključivo na pitanja / zahtjeve korisnika. Osnova temeljem koje se obrađuju podaci korisnika u tim konverzacijama, zajedno s brojem telefona, jest ugovor (prihvat Pravila korištenja).

7.1.2. ***Privola - broj MultiPlusCard kartice:*** Upisom svoje MultiPlusCard kartice, korisnik daje privolu KETI da pristupa osobnim podacima tog korisnika koji se nalaze odnosno su prikupljeni kroz MultiPlusCard program - za potrebe personalizacije sadržaja koji je dostupan kroz KETI. U tom slučaju, osnova za obradu tog osobnog podatka je privola korisnika.

7.1.3. ***Privola - lokacija:*** Odabirom na svom uređaju, korisnik daje svoju privolu KETI da obrađuje podatak o lokaciji korisnika. U tom slučaju, osnova za obradu tog osobnog podatka je privola korisnika.

7.1.4. ***Ispunjavanje zakonske dužnosti:*** Ako podnosite zahtjev ispitanika, prigovor potrošača i slično, dužni smo vam odgovoriti. U tom slučaju Vaši osobni podatci se obrađuju kako bismo udovoljili svojoj zakonskoj obvezi.

7.1.5. ***Legitimni interes:*** (A) KETI pamti određene atribute korisnika kako bi mogla prilagođavati svoje odgovore odnosno kako bi davala konkretnije i prilagođenije odgovore samom korisniku. Osnova za obradu tih atributa je legitimni interes voditelja obrade - atributi se odnose na interese iskazane kroz razgovore s KETI te nisu strogo osobne naravi. (B) KETI prikuplja tehničke podatke poput datuma i vremena upita, broj razmijenjenih poruka, trajanje razgovora po sesiji i slično. Svrha toga jest dobiti analizu kako korisnici koriste KETI, koje su mogućnosti za unaprijeđenije, ali i provjera pristupa i eventualnih sigurnosnih incidenata. Osnova za obradu tih podataka je legitimni interes voditelja obrade kao autora KETI AI asistentice. (C) KETI ima podatak o prijavi korisnika na određenu nagradnu igru, natječaj ili drugi izazov (ako je prijava išla putem KETI). Osnova za obradu tih podataka je legitimni interes voditelja obrade kao organizatora te nagradne igre, natječaja ili izazova.

8. Period čuvanja

8.1. Period čuvanja osobnih podataka korisnika KETI virtualne (AI) asistentice ovisi o samom tipu podatka. Tako:

8.1.1. Razgovori korisnika s KETI se zasebno spremaju, kako bi se mogli provjeriti od strane voditelja obrade te se brišu po isteku perioda od 365 dana od dana razgovora.

8.1.2. Atribute koje KETI dodjeljuje korisniku temeljem razgovora s dotičnim korisnikom, KETI čuva na duži period kako bi idući put kada joj se isti korisnik obrati, mogla odgovor prilagoditi tom korisniku. KETI atribute čuva dokle god je korisnik aktivan na KETI WhatsApp kanalu (dok postoji KETI WhatsApp kanal na uređaju korisnika).

8.1.3. Broja telefona (broj MultiPlusCard kartice se ne pohranjuje) KETI čuva dokle god je korisnik aktivan na KETI WhatsApp kanalu (dok postoji KETI WhatsApp kanal na uređaju korisnika).

8.2. Kada korisnik zatraži od KETI da zaboravi (ili izbriše) podatke koje joj je korisnik o sebi dao kroz povijest razgovora, KETI odmah provodi brisanje istih podataka. Isti podaci će biti trajno uklonjeni iz sustava MultiPlus Card d.o.o. kroz period od sljedećih 7 dana.

9. Treće strane; Iznošenje podataka

9.1. Pristup vašim osobnim podacima imaju naši poslovni partneri koji nam pomažu u razvoju i održavanju KETI virtualne (AI) asistentice. To su osobe specijalizirane za (1) usluge pohrane podataka, (2) razvoj IT rješenja i (3) društvene mreže / komunikacijski kanali. U tom slučaju te osobe imaju pristup samo onim vašim osobnim podacima koji su im nužni za ispunjenje pojedine konkretne svrhe. Osnova temeljem koje dajemo tim trećim osobama pristup vašim osobnim podacima je naš međusobni ugovor kojim oni preuzimaju na sebe obvezu jednakog postupanja prema vašim osobnim podacima.

9.2. U slučaju da se neki od naših partnera nalaze izvan EU ili iznose podatke izvan EU, u tom slučaju s takvim partnerima sklapamo standardne ugovore odobrene od strane Europske komisije (SCC, standardne ugovorne klauzule) kojima nam jamče jednaku razinu zaštite koja je dostupna osobnim podacima unutar EU.

9.3. Kako bi koristili KETI virtualnu (AI) asistenticu, morate preuzeti te na svojem uređaju instalirati ***Whatsapp. WhatsApp Ireland Limited***, Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irska kao nositelj Whatsapp aplikacije te voditelj obrade upravlja Vašim Whatsapp računom, profilom te s time povezanim osobnim podacima. Više informacija o tome dostupno je putem sljedeće poveznice: obavijest - WhatsApp.

9.4. KETI virtualna (AI) asistentica, u svom radu koristi UI model opće namjene ***Gemini*** koji je razvio i kojim upravlja ***Google Ireland Limited***, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irska. Više informacija o tome kako Google postupa s Vašim osobnim podacima dostupno je putem sljedeće poveznice: obavijest - Google.

BITNO: Broj MPC kartice, brojevi telefona korisnika i drugi osobni podaci iz MultiPlusCard programa NE šalju se niti se ne obrađuju kroz Gemini. Gemini ne uči iz podataka koji su mu dani kroz KETI (AI) virtualnu asistenticu.

10. Profiliranje

10.1. Profiliranje označava svaki oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji se koristi za procjenu određenih osobnih aspekata fizičke osobe. KETI virtualna (AI) asistentica svoje odgovore prilagođava informacijama koje ste joj dali u razgovoru te vašim interesima u okviru MultiPlusCard programa (ako ste unijeli broj svoje MultiPlusCard kartice) kako bi vam mogla prilagoditi svoje odgovore. Takvo postupanje se smatra profiliranjem.

10.2. Profiliranje koje KETI provodi ne proizvodi pravne učinke na Vas niti na drugi način značajno utječe na Vas. Isto se radi isključivo u svrhu prilagodbe odgovora odnosno kvalitetnije konverzacije.

11. Umjetna inteligencija (AI)

11.1. KETI se koristi umjetnom inteligencijom kako bi odgovorila na Vaše upite. Informaciju koju zatražite putem KETI, sastavila je umjetna inteligencija. Naša KETI oslanja se na velike jezične modele koje su sastavile treće strane. Vaše informacije ne koriste se za (daljnje) učenje tih modela niti se vaši osobni podaci unutar MultiPlusCard programa obrađuju putem tih modela.

12. Prava korisnika

12.1. ***Pristup vašim osobnim podacima:*** Imate nas pravo tražiti potvrdu obrađujemo li vaše osobne podatke, kao i pristup vašim osobnim podacima koje obrađujemo kroz KETI. Isto možete zatražiti e-poštom na privatnost@multipluscard.hr ili osobnim pozivom na 072/000 110.

12.2. ***Ispravak netočnih osobnih podataka:*** Imate pravo ispraviti ili nadopuniti svoje osobne podatke koji su prikupljeni kroz KETI. Isto možete zatražiti e-poštom na privatnost@multipluscard.hr ili osobnim pozivom na 072/000 110.

12.3. ***Prenosivost osobnih podataka***: Imate pravo tražiti prijenos svojih osobnih podataka prikupljenih kroz KETI. Isto možete zatražiti e-poštom na privatnost@multipluscard.hr ili osobnim pozivom na 072/000 110.

12.4. ***Prigovor protiv obrade vaših osobnih podataka***: KETI ne provodi izravni marketing te ovo pravo nije primjenjivo na Vaše osobne podatke prikupljene kroz komunikaciju s KETI.

12.5. ***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. Isto možete zatražiti e-poštom na privatnost@multipluscard.hr ili osobnim pozivom na 072/000 110.

12.6. ***Pravo na povlačenje privole i pravo na zaborav:*** Imate pravo povući svoju privolu kao i u određenim situacijama, pravo na zaborav. Vaša prava možete ostvariti na način da pošaljete svoj zahtjev e-poštom na privatnost@multipluscard.hr ili pozivom na 072/000 110.

12.7. ***Pravo na pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka:*** 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.

12.8. ***Napomena:*** Na vaš zahtjev odgovorit ćemo u najkraćem roku, a najkasnije u roku od mjesec dana od dana zaprimanja urednog zahtjeva. U slučaju složenijih zahtjeva ili većeg broja zaprimljenih prigovora, rok za odgovor može se produžiti za dodatna dva mjeseca, o čemu ćete biti pravovremeno obaviješteni, uz navođenje razloga za produljenje.

13. Povijest promjena

13.1. MultiPlus Card d.o.o. može izmijeniti ovu Obavijest u svakom trenutku. Nova, izmijenjena Obavijest će biti na pravilan način objavljena kako bi se korisnici mogli s njom upoznati. Povijest izmjena Obavijesti će se ovdje navoditi kako bi korisnici mogli lako pratiti izmjene te od kojeg su one utjecaja na njihovu privatnost.