

## Pravila privatnosti

### 1. Osnovni pojmovi

- 1.1. Ovo su Pravila privatnosti (dalje u tekstu: **Pravila privatnosti**) programa nagrađivanja vjernosti pod nazivom MultiPlusCard program (dalje u tekstu: **Program**).
- 1.2. Donosi ih MultiPlus Card d.o.o. iz Zagreba, Zagrebačka avenija 7, OIB 18207737728 (dalje u tekstu: **MPC**) kao voditelj Programa te voditelj obrade osobnih podataka članova Programa.
- 1.3. Ova Pravila privatnosti sadrže informacije o obradi osobnih podataka članova Programa u okviru Programa. Situacije kada partneri Programa zasebno obrađuju vaše osobne podatke (kao zasebni voditelji obrade) nisu ovdje pokriveni. Za takve slučajeve upućujemo na informacije dostupne kod partnera Programa (kao zasebnih voditelja obrade osobnih podataka).
- 1.4. Članstvo u Programu je dobrovoljno. Ako se ne slažete s načinom obrade vaših osobnih podataka, u svakom trenutku možete istupiti iz Programa.
- 1.5. U slučaju pitanja u vezi s Pravilima privatnosti, svojim osobnim podacima ili pravima koje imate u vezi s vašim osobnim podacima, možete se obratiti našem službeniku za zaštitu osobnih podataka putem e-adrese: [privatnost@multipluscard.hr](mailto:privatnost@multipluscard.hr).

### 2. Koje vaše osobne podatke obrađujemo?

- 2.1. Obrađujemo one vaše osobne podatke koje nam dajete kod učlanjenja u Program te koje samostalno prikupljamo tijekom vašeg članstva u Programu. To su sljedeće kategorije podataka:
  - vaši osnovni podaci kao članova Programa: ime, prezime, adresa, datum rođenja, spol i kontaktni podaci (mobitel i e-adresa), i to početne koje ste nam dali prilikom učlanjenja kao i sve kasnije eventualne promjene;
  - podaci o transakcijama kod partnera Programa kada se koristite svojom MultiPlus karticom: datum i vrijeme transakcije, prodajno mjesto, potrošeni iznos, način plaćanja, u nekim slučajevima, odnosno kod nekih partnera Programa elektronički račun kupnje te informacija o kupljenom proizvodu ili usluzi zajedno s količinom;
  - podaci o transakcijama korisnika Mastercard debitnih kartica tekućeg računa u eurima i Mastercard kreditnih 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, podaci o transakciji potrošnje putem Mastercard debitnih kartica tekućeg računa u eurima i Mastercard kreditnih kartica Zagrebačke banke d.d. (datum i vrijeme transakcije, iznos transakcije, kategoriju trgovca);
  - podaci o vašim aktivnostima unutar Programa: datum učlanjenja u Program, podaci o povezanim MultiPlusCard računima, podaci o članstvu u MultiPlusCard klubovima, podaci o ostvarenim pogodnostima Programa, podaci o sudjelovanju i ostvarenom rezultatu u promotivnim aktivnostima dostupnima unutar Programa, podaci iz anketa u kojima ste sudjelovali i slično;
  - podaci o novostima i ponudama koje su vam dostupne unutar Programa:

ponude koje su vam poslone ili dostupne, kanali kroz koje su vam iste poslone te druga statistika u vezi s elektroničkim kanalima komunikacije (primitak ponude, otvaranje ponude, status kanala komunikacije i slično).

- ostale podatke o vašem korištenju Programa:
  - informacije o upisu u HAKOM registar „Ne zovi“, informacije o odabiru načina komunikacije, informacije o komunikaciji s MPC-om (datum, vrijeme, kanal komunikacije, vrsta upita, sadržaj komunikacije, snimka razgovora);
  - podaci o vašim aktivnostima u MultiPlusCard mobilnoj aplikaciji (iOS/Android): datum i vrijeme prijave, podaci o vašem mobilnom uređaju te popis aktivnosti po vašem profilu (primjerice uvid u stanje nagradnih bodova ili BONUS eura, promjena podataka);
  - podaci o vašem korištenju drugog digitalnog sadržaja u okviru Programa što može uključivati podatke o datumu i vremenu pristupa tom sadržaju, eventualne rezultate ili osvojene nagrade, IP adresu, podatke o vašem web pregledniku te uređaju.

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 se snimaju.

### 3. U koje svrhe obrađujemo vaše osobne podatke?

- 3.1. Vaše osobne podatke obrađujemo za potrebe učlanjenja u Program te vođenja Programa, a posebice (1) kako bismo vam omogućili da kupnjom i/ili uporabom proizvoda i usluga partnera Programa, kao i sudjelovanjem u promotivnim aktivnostima organiziranim unutar Programa, ostvarite različite pogodnosti i (2) kako bismo vam na temelju vaših aktivnosti, kupovnih navika i drugih obilježja u Programu slali informacije o vama prilagođenim ponudama koje su vam dostupne unutar Programa.
- 3.2. Vaše osobne podatke obrađujemo kako bismo vam ponudili još bolje iskustvo i to na način da unaprijedimo ponudu i/ili servise unutar Programa primjerice našu mobilnu aplikaciju ili web stranicu.
- 3.3. Ako smo za određenu aktivnost tražili vašu privolu, vaše osobne podatke obrađivat ćemo u svrhu za koju ste nam dali te u periodu na koji ste nam dali takvu privolu.
- 3.4. Vaše osobne podatke obrađujemo kada je potrebno kako bismo udovoljili svojoj zakonskoj obvezi primjerice kako bismo odgovorili na vaš zahtjev kao ispitanika ili kao potrošača.
- 3.5. Vaše osobne podatke obrađujemo i u drugim situacijama kada za to imamo legitimni interes primjerice (i) kako bismo otkrili ili spriječili sigurnosni propust ili incident ili nepravilno korištenje ili (ii) kako bismo bolje razumjeli vaše zadovoljstvo ponudom partnera Programa.

### 4. Na temelju čega obrađujemo vaše osobne podatke?

- 4.1. Osnovni pravni temelj obrade vaših osobnih podataka kao članova Programa je vaše sudjelovanje u Programu odnosno naš ugovor (naša Pravila Programa te vaš prihvata Pravila Programa).
- 4.2. Ako se za pojedinu aktivnost oslanjamo na Vašu privolu, zasebno ćemo ju vas zatražiti te vam pritom dati sve relevantne informacije.

- 4.3. Kada vaše osobne podatke obrađujemo kako bismo udovoljili nekoj našoj zakonskoj obvezi, pravna osnova obrade vaših osobnih podataka je zakon (primjerice obrada podataka zbog zahtjeva ispitanika ili prigovora potrošača).
- 4.4. U preostalim slučajevima oslanjamo se na naš legitimni interes kao voditelja Programa (primjerice za potrebe otkrivanja sigurnosnih incidenata, kod održavanja ili unaprjeđenja naših servisa i slično).

## 5. Tko ima pristup vašim osobnim podacima?

- 5.1. Pristup vašim osobnim podacima imaju naši zaposlenici i to samo onom dijelu vaših osobnih podataka koji im je nužan kako bi mogli izvršavati svoje redovne radne zadatke. Naši zaposlenici dužni su čuvati vaše osobne podatke trajno povjerljivima.
- 5.2. Osim naših zaposlenika, pristup vašim osobnim podacima mogu imati treće osobe koje nam pomažu voditi Program i to samo za potrebe Programa. To su osobe specijalizirane za (1) izradu MultiPlus kartica, (2) za izradu tiskanih materijala ili digitalnog sadržaja za članove Programa, (3) za slanje obavijesti i ponuda Programa, (4) za razvoj i održavanje ICT sustava kojima se koristimo te (5) savjetnici iz područja sigurnosti te prava. No i u tom slučaju te osobe imaju pristup samo onim vašim osobnim podacima koji su im nužni za ispunjenje pojedine konkretne svrhe (Programa ili usluge koju nam pružaju).
- 5.3. MPC sa gore spomenutim pravnim osobama ima potpisane zasebne ugovore o obradi osobnih podataka kojima se uređuje postupanje tih pravnih osoba glede vaših osobnih podataka te koji jamče da se isti obrađuju isključivo za potrebe Programa.
- 5.4. 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 privole Zagrebačkoj banci kao partneru Programa u sklopu pristupanja Programu ili kasnije tijekom članstva u Programu, dostavljamo vaš broj tekućeg računa ili broj kreditnog računa za go! karticu kako bismo sa Zagrebačkom bankom utvrdili da ste zaista vi nositelj označenog tekućeg računa, odnosno kreditnog računa sve kako biste mogli prikupljati nagradne bodove, odnosno BONUS eure plaćanjem Mastercard debitnim karticama tekućeg računa u eurima i Mastercard kreditnim karticama Zagrebačke banke i iskoristiti druge pogodnosti Programa.

## 6. MultiPlusCard obitelj

- 6.1. Članovi ulaskom u MultiPlusCard ili skraćeno MPC obitelj sve pogodnosti bilježe na zajednički MPC račun (račun glavnog člana). Ulaskom u MPC obitelj pridruženim članovima obitelji se povijest vlastitih MPC transakcija i elektroničkih računa zamjenjuje poviješću MPC transakcija i elektroničkih računa (glavnog člana) MPC obitelji. Nove MPC transakcije i ostvarene pogodnosti, novi elektronički računi postaju dostupni svim članovima (nove) MPC obitelji. Isto vrijedi i u slučaju promjene obitelji.
- 6.2. Sve dok ste član MPC obitelji, prikazuju vam se MPC transakcije i elektronički računi svih članova MPC obitelji. Svaki član obitelji može na svoj uređaj preuzeti elektroničke račune dostupne unutar obitelji. Glavni član može u vašu obitelj samostalno uključiti nove članove odnosno iz vaše obitelji samostalno izbaciti postojeće članove. Kada novi (dodatni) član ulazi u postojeću MPC obitelj, dobiva uvid u sve podatke zabilježene unutar obitelji.
- 6.3. Vaši podaci zabilježeni unutar MPC obitelji i po vašem izlasku (iz obitelji) ostaju zabilježeni u MPC obitelji.

## 7. Prenose li se moji osobni podaci u treće zemlje?

- 7.1. Osim ako vas u pojedinoj našoj aktivnosti nismo drugačije obavijestili (u kojoj eventualno koristimo partnere iz trećih zemalja), vaši osobni podaci nalaze se isključivo na području EU te ih ne prenosimo u treće zemlje.

## 8. Kako štitimo vaše osobne podatke?

- 8.1. Sigurnost vaših osobnih podataka nam je bitna te poduzimamo sve razumne mjere kako bismo ih zaštitili. Zbog toga MPC, zajedno sa svo-

jim pružateljima IT i drugih usluga, primjenjuje najbolje industrijske standarde (primjerice ISO 27001, CIS Critical Controls i OWASP) uz primjenu naprednih informatičkih, tehničkih i fizičkih sigurnosnih rješenja i sustava kontrole.

## 9. Koliko dugo čuvamo vaše podatke?

- 9.1. Vaše osobne podatke obrađujemo za vrijeme vašeg članstva u Programu. Nakon prestanka vašeg članstva u Programu prestaje uobičajena obrada vaših podataka te ih brišemo najkasnije u roku od sljedećih 90 (devedeset) dana.
- 9.2. Ako ste nam uputili prigovor, vaše kontaktne podatke kao i vaš prigovor čuvamo godinu dana od primitka prigovora kako bismo udovoljili našoj zakonskoj obvezi zaštite potrošača. Vaš prigovor i predmetne kontaktne podatke brišemo u roku od tri (3) mjeseca od kada je prestala naša obveza za čuvanje podataka po toj osnovi.

## 10. Profiliranje i automatska obrada osobnih podataka

- 10.1. Profiliranje označava svaki oblik automatizirane obrade osobnih podataka članova u cilju procjene određenih osobnih karakteristika povezanih s pojedinim članom Programa. Budući da je jedna od svrha Programa da upravo vama prilagođavamo naše pogodnosti i ponude dostupne unutar Programa, u tom dijelu dolazi do automatske obrade vaših osobnih podataka odnosno do profiliranja. Svrha profiliranja je da vam se, temeljem vaših kupovnih navika i interesa, prilagode ponude dostupne unutar Programa.
- 10.2. Automatska obrada vaših osobnih podataka unutar Programa ima za svrhu isključivo poboljšanje vašeg korisničkog iskustva (ponude prilagođene vama). Takva automatska obrada ne proizvodi pravne učinke na vas niti na drugi način značajno utječe na vas već se koristi isključivo kao temelj za odabir specifične pogodnosti i/ili ponude.

## 11. Vaša prava povezana s osobnim podacima

- 11.1. 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** (dalje u tekstu: Zahtjev) koji se nalazi na [www.multipluscard.hr/pravila](http://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 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.
- 11.2. Ispravak netočnih osobnih podataka:  
Imate pravo ispraviti ili nadopuniti svoje osobne podatke u mobilnoj aplikaciji MultiPlusCard u rubrikama **Moj račun / Moj profil**, e-poštom na [info@multipluscard.hr](mailto:info@multipluscard.hr) ili osobnim pozivom na 072/000 110.
- 11.3. Prenosivost osobnih podataka:  
Imate pravo tražiti prijenos svojih osobnih podataka. To pravo možete ostvariti na način da popunite **Zahtjev za prijenos osobnih podataka** (dalje u tekstu: Zahtjev) koji se nalazi na [www.multipluscard.hr/pravila](http://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 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.
- 11.4. 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 istupanje iz članstva u Programu, jer su ponude i pogodnosti koje možete ostvariti kod naših partnera jedna od osnovnih svrha Programa.  
Istupiti iz Programa možete odabirom opcije **Iščlanjenje iz programa** u administraciji vašeg profila na MultiPlusCard mobilnoj aplikaciji ili

tako da uredno popunite **Zahtjev za istupanje** iz Programa koji se nalazi na [www.multipluscard.hr/pravila](http://www.multipluscard.hr/pravila) ili ga možete zatražiti pozivom na 072/000 110.

#### 11.5. 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](mailto: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 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.

#### 11.6. Pravo na povlačenje privole i pravo na zaborav:

Svoju privolu danu Zagrebačkoj banci povezanu sa sakupljanjem bodova plaćanjem Mastercard debitnim karticama tekućeg računa u eurima i Mastercard kreditnim karticama Zagrebačke banke možete u svakom trenutku povući brisanjem broja svojeg tekućeg ili kreditnog računa go!card kartice unutar MultiPlusCard mobilne aplikacije. Također, svoju privolu danu Zagrebačkoj banci možete povući i e-poštom na [info@multipluscard.hr](mailto:info@multipluscard.hr) ili pozivom na infotelefon **072/000 110**.

#### 11.7. Odabir načina komunikacije:

Vi upravljate našom komunikacijom i Vi birate kako želite primati naše ponude unutar Programa. Svoj odabir uvijek možete promijeniti u mobilnoj aplikaciji MultiPlusCard, e-poštom na e-adresu [info@multipluscard.hr](mailto:info@multipluscard.hr) ili pozivom na infotelefon **072/000 110**.

#### 11.8. 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](http://www.azop.hr)) u vezi s obradom i zaštitom vaših osobnih podataka iz članstva u Programu.

#### 11.9. Kada se koristite svojim pravima, uzmite u obzir sljedeće:

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 prijenos vaših osobnih podataka (primjerice, ako tražite sve osobne podatke u pismenom obliku ili je od prošlog zahtjeva prošlo manje od šest (6) mjeseci), MPC ima pravo tražiti podmirenje svojih troškova prije provođenja takve radnje.

## 12. Povijest promjena

12.1. Ova verzija Pravila privatnosti primjenjuje se od 17. lipnja 2026. godine. Posljednjim izmjenama Pravila su usklađena s promjenama u Programu (bez bitnog utjecaja na prava ili privatnost članova Programa).

12.2. Pravila su prethodno mijenjana u 2026. godini na način da su dodane dodatne aktivnosti u kojima dolazi do obrade vaših osobnih podataka (ankete).

12.3. U 2024. godini Pravila su mijenjana zbog promjena u samom Programu (novi digitalni sadržaj) te kod partnera Programa (bez bitnog utjecaja na prava ili privatnost članova Programa).

12.4. U 2023. godini Pravila su mijenjana zbog promjena u iznošenju osobnih podataka, zbog uvođenja eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te zbog uvođenja Konzum elektroničkog računa.