

# Zaštita osobnih podataka

## I UVOD

### Identitet i kontakt podaci Voditelja obrade i službenika za zaštitu podataka

GLS General Logistics Systems Croatia d.o.o. (GLS Hrvatska) je društvo-kćer društva General Logistics Systems B.V., Amsterdam. GLS Hrvatska nudi pouzdanu i kvalitetnu uslugu dostave paketa kao i ekspresnu dostavu te dodatne logističke usluge.

Ukoliko se želite obratiti službeniku za zaštitu osobnih podataka molimo da prvenstveno koristite e-mail adresu: [dataprotection@gl-s-croatia.com](mailto:dataprotection@gl-s-croatia.com). Na raspolaganju Vam stoji i telefonski kontakt putem broja +385 1 2369 605, a možete nam se obratiti pismom naslovljenom na službenika za zaštitu podataka pri GLS Hrvatska:

Službenik za zaštitu podataka pri GLS Hrvatska  
General Logistics Systems Croatia d.o.o.  
Stupničke šipkovine 22  
10255 Donji Stupnik  
Hrvatska

### Osobni podaci

Osobni podaci odnose se na detalje o osobnim ili činjeničnim svojstvima određene ili određive osobe. Navedeno uključuje informacije poput imena, adrese, broja telefona i e-mail adrese. Podaci koji se ne mogu nadovezati na određenu ili određivu osobu – poput statističkih podataka – ne smatraju se osobnim podacima.

### Ispitanik

Pojedinac čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a koji posjećuje ili koristi našu internetsku stranicu.

### Primjenjivi izvori prava za zaštitu podataka i obveza čuvanja tajnosti podataka

GLS Hrvatska upravlja podacima u skladu sa primjenjivim pravilima o obradi podataka, posebice u odnosu na Uredbu (EU) 2016/679 Europskog Parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka, u daljnjem tekstu: **GDPR**), kao i u odnosu na odgovarajuće odredbe Zakona o poštanskim uslugama.

GLS Hrvatska pruža ostale poštanske usluge za javnost ili pridonosi pružanju takvih usluga, pa je slijedom navedenog obvezna poštivati pravila o tajnosti poštanskih pošiljaka. Svi radnici u GLS Hrvatska svojim potpisom su se obvezali poštivati tajnost podataka i poštanskih pošiljki.

### Sigurnost podataka

Provođenjem tehničkih i organizacijskih mjera, sva društva unutar GLS grupe ulažu najveće napore kako bi zaštitili osobne podatke od gubitka ili zlouporabe. Osobni podaci obrađuju se isključivo u sistemima koji su zaštićeni prikladnim mjerama zaštite. GLS Hrvatska će u skladu sa razvojem tehnoloških postignuća u najvećoj mogućoj mjeri prilagoditi sigurnost i mjere za zaštitu podataka.

### Koliko dugo čuvamo Vaše podatke

Vaše podatke čuvamo samo onoliko dugo koliko je to doista nužno, a što ovisi o



kategoriji podataka ili svrsi radi koje su isti prikupljeni. Neke podatke moramo čuvati i do 11 godina

radi poštivanja poreznih i računovodstvenih propisa. Neke podatke (npr. određeni video materijal) čuvamo onoliko dugo koliko je moguće korisniku poštanskih usluga pokrenuti postupke prigovora sukladno Zakonu o poštanskim uslugama (tri do 6 mjeseci računajući od dana predaje paketa), sve pod uvjetom da nije pokrenut postupak prigovora, zbog čega podatke moramo čuvati i dulje u dokazne svrhe. Neke podatke brišemo čim se ispuni svrha njihova prikupljanja (npr. prijave za radno mjesto nakon što kandidat bude isključen iz selekcije).

Svakako nam se možete svakodobno obratiti s upitom o tome da li čuvamo Vaše podatke, koliko dugo i zašto, a isto tako možete zahtijevati i njihov prijenos te brisanje, odnosno možete koristiti sva svoja prava predviđena GDPR-om (vidi točku IV Prava ispitanika).

## **II PRIKUPLJANJE, OBRADU I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA PRILIKOM SLANJA POŠILJKI**

### **Kategorije podataka, svrha obrade osobnih podataka i pravni temelj**

U svrhu izvršenja usluge slanja pošiljke, i time ispunjenja ugovora sa svojim klijentima (pošiljateljima [sukladno čl. 6. t. (b) GDPR-a]), uključujući dostavu pošiljke, plaćanje usluga, upravljanje prigovorima, plaćanje poreza, carinskih davanja, sigurnosnih mjera i osiguranje kvalitete, GLS Hrvatska treba podatke o pošiljatelju (detalje o adresi, kontakt podatke, informacije za plaćanje i druge relevantne ugovorne podatke potrebne za izvršenje usluga koje je naručio pošiljatelj), kao i podatke o primatelju (ime i prezime, adresu, poštanski broj, grad, država, broj telefona i e-mail adresu).

Podaci o primatelju dani GLS-u kao i dokumentacija sa sučelja (skenovi paketa na raznim lokacijama) te dokaz o isporuci (engl. POD) mogu biti obrađivani i pohranjivani od strane GLS-ovih podizvođača. GLS koristi osobno slanje i podatke o primateljima samo u onoj mjeri koliko je to potrebno radi izvršenja ugovorne obveze. Svako daljnje korištenje nije dozvoljeno.

Vaše osobne podatke možemo (osim od Vas) dobiti i od trećih strana – npr. pošiljatelja koji Vam šalju pošiljke koristeći naše usluge, ali i od drugih društva odnosno službi koje nas eventualno angažiraju.

Podatke o primatelju i pošiljatelju, ovisno o situaciji i potrebi, dijelimo sa našim podizvođačima (skladištima, dostavljačima, ugovornim partnerima u sustavu paketshopova) u onom omjeru u kojem je to nužno radi izvršenja ugovorene usluge. U slučaju oštećenja/gubitka paketa, podaci se mogu dijeliti sa osiguravajućim društvom.

Prikupljamo i podatke o našim partnerima (podizvođačima, dostavljačima, voditeljima skladišta i drugim partnerima). Prije stupanja u poslovni odnos, ali i tijekom istog ukoliko se pokaže potreba, obvezni smo napraviti pozadinske provjere poput poštivanja odredbi koje se odnose na sankcije, provjeru korištenih vozila, postojećih licenci i dozvola ili ostalih informacija, a za što je sve nužna raspolagati odgovarajućim osobnim podacima. Navedene podatke dijelimo prema potrebi sa vanjskim partnerima poput računovodstvenih servisa ili pravnih savjetnika, sve radi ispunjenja ugovornih obveza odnosno naših legitimnih interesa.

Ako ste kandidat za radno mjesto u našem društvu, prikupljamo podatke koje nam sami ustupljujete, a brišemo ih ili odmah po završetku ciklusa zapošljavanja ili ih pak (u slučaju uspostavljanja radnog odnosa) zadržavamo te eventualno prosljeđujemo



vanjskom partneru (računovodstvenom servisu) radi ispunjenja ugovornih obveza prema Vama kao našem zaposleniku.

Podatke obrađujemo na temelju pristanka [sukladno čl. 7. GDPR-a] ili zbog našeg legitimnog interesa [sukladno čl. 6. t. (f) GDPR-a] (npr. u svrhu: provjere solventnosti, programa sukladnosti).

Također možemo prikupljati glasovne snimke nastale prilikom telefonskog kontakta s bilo kojom od naših službi za korisnike ili drugim našim djelatnicima. Ukoliko se prikupljaju glasovne snimke, svakako ćemo Vas obavijestiti na početku samog razgovora. Glasovne snimke prikupljaju se radi osiguranja kvalitete naše usluge.

S vremena na vrijeme mogli bismo vam se obratiti s pitanjima o Vašim preferencijama i mišljenjima putem anketa, ili sa promocijskim ponudama, što je izravni marketing koji predstavlja naš legitiman interes.

### **Odgovornost**

Sukladnost sa primjenjivim pravilima o zaštiti podataka izvorna je obveza svakog društva unutar GLS grupacije. Prijenos podataka od strane pošiljatelja GLS-ovom društvu ne predstavlja obradu podataka u tuđe ime.

Za dodatne usluge poput FlexDeliveryService i ShopDeliveryService potrebna je e-mail adresa ili broj telefona primatelja kako bi se istog moglo obavijestiti o status pošiljke. GLS društva zaprimaju telefonske brojeve i/ili e-mail adrese pošiljatelja koji su naručili takve dodatne usluge. Pošiljatelj je odgovoran za prikladno prikupljanje takvih podataka te pristanak primatelja na prijenos svoje e-mail adrese i/ili broja telefona GLS-u.

Ukoliko imate pitanja o ovom postupku, molimo da se obratite svom ugovornom partneru (pošiljatelju). Također možete izjaviti svoje povlačenje suglasnosti prema GLS Hrvatskoj. U tom slučaju molimo da koristite kontakt detalje Upravitelja za zaštitu podataka unutar GLS Hrvatske. Ukoliko nam se želite obratiti putem maila koji nije enkriptiran, molimo da uzmete u obzir da se povjerljivost poslanih informacija ne može jamčiti. Moguće je da takve e-mailove pročita treća, neautorizirana strana. Također nam se možete obratiti slanjem pisma upravitelju za zaštitu podataka .

### **Dijeljenje podataka i primatelji**

U pravilu su samo pošiljatelj i primatelj pošiljke ovlašteni primiti informacije o paketu. GLS pruža informacije o paketima trećim osobama (npr. tijelima državne vlasti) samo temeljem obvezujućih zakona.

Društva unutar GLS-ove grupacije ne prodaju niti iznajmljuju osobne podatke bilo kojoj trećoj strani. Međutim, postoje određene okolnosti u kojima GLS može dijeliti Vaše osobne podatke bez Vama upućene dodatne obavijesti. Osobe koje mogu zaprimiti Vaše podatke mogu biti:

- GLS-ovi podizvođači i ugovorni partneri u drugim državama EU ili izvan EU u svrhu dostave pošiljke od pošiljatelja primatelju [sukladno čl. 49 st. 1. t. (b) odnosno (c) GDPR-a].
- pridružene ili nepridružene treće strane koje temeljem ugovora pružaju usluge za ili u ime GLS-a (Izvršitelji), pogotovo pružatelji IT usluga. GLS Hrvatska je sa tim osobama sklopila prikladne ugovore o zaštiti podataka.
- druge osobe ili organizacije kada je to dozvoljeno primjenjivim zakonom ili pravilima.
- policija, drugo osoblje i agencije za nacionalnu sigurnost ili kao dio pravnog postupka sa svrhom zaštite naše imovine ili kao dio istrage vezane za kršenje



GLS-ovih pravila i pravilnika, neovlaštenog pristupa i/ili korištenja GLS-ove opreme ili bilo koje druge nelegalne aktivnosti.

### **III PRIKUPLJANJE, OBRADU I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA PRILIKOM KORIŠTENJA NAŠIH WEB STRANICA**

(<https://gls-group.com/HR/hr/home> i [www.paket.hr](http://www.paket.hr))

Svaki puta kada korisnik pristupi GLS-ovoj internetskoj stranici, podaci se pohranjuju u tzv. *log file* (dnevnik rada). Privremeno se pohranjuju sljedeći specifični podaci:

- IP broj osobnog računala s kojeg je postavljen upit
- naziv domene
- datum i vrijeme pristupa
- HTTP kod odgovora
- posjećene stranice
- operativni sistem sa verzijom
- preglednik sa verzijom
- rezolucija ekrana

Radi korištenja GLS-ovih stranica moglo bi biti potrebno da GLS-ovi serveri postave tzv. kolačiće, kojima se koriste tehnički administratori internetske stranice. Svaki posjetitelj može konfigurirati svoj preglednik tako da odbija kolačiće. Svi posjetitelji imaju pravo odbiti kolačiće. Osim ako korisnik ne da svoj pristanak, podaci o kolačićima neće se pohraniti na računalo posjetitelja. U tom slučaju, podaci pohranjeni u kolačićima neće se prenijeti GLS-u. Funkcionalnost specifičnih dijelova internetske stranice mogla bi biti nedostupna ukoliko se onemoguću kolačići.

GLS Hrvatska razlikuje otvorena i zatvorena područja za korištenje GLS-ove internetske stranice. Zatvoreno područje nužno je radi ostvarenja ugovora između GLS Hrvatska i njenih partnera. Pristup je dozvoljen samo uz korištenje korisničkog imena i lozinke. Uz ostale funkcije, otvoreno područje korisnicima nudi e-mail kontakt obrazac, "*Track and Trace*", kao i lociranje PaketShopova. Podaci koji su uneseni radi postavljanja upita putem e-mail obrasca, poput imena i prezimena, ulice, poštanskog broja, grada itd. potrebni su nam radi obrade Vašeg upita. Ne dolazi do prosljeđivanja, prodaje ili bilo kojeg drugog načina prijenosa Vaših osobnih podataka trećim stranama.

Podaci iz dnevnika rada (engl. *logfile*) na anonimni način se analiziraju u statističke svrhe. Statistički izvještaji koriste se radi procjene korištenja GLS-ovih internetskih stranica. Posebice se prikazuje raspored po kojem se posjećuju stranice te put napravljen između njih. Ovo se radi sa svrhom da GLS Hrvatska sazna kako da se unaprijedi iskoristivost stranice. Ova internetska stranica koristi Google Analytics, što je internetski servis za analizu tvrtke Google Inc. ("Google"). Google Analytics koristi tzv. "kolačiće", tj. tekstualne datoteke koje se pohranjuju na Vaše računalo, što omogućava analizu Vašeg korištenja internetske stranice. Informacije o Vašem korištenju ove internetske stranice, a koje je generirao kolačić (uključujući Vašu IP adresu), šalju se Googleovom serveru u Sjedinjenim Američkim Državama te se tamo pohranjuju. Google koristi te informacije kako bi analizirao Vaše korištenje internetske stranice, sastavio izvještaj o aktivnosti na stranici za upravitelje stranice i kako bi izvršio druge usluge koje su povezane sa korištenjem internetske stranice.

Uz to, Google prosljeđuje te informacije trećim stranama, ukoliko je to pravno obvezno ili ako treća strana obrađuje te podatke u ime Googla. Google ni u kojem slučaju neće povezati Vašu IP adresu sa drugim podacima u Googlu. Možete izbjeći instalaciju kolačića ako prilagodite odgovarajuće postavke u softveru Vašeg preglednika; međutim, u tom slučaju moramo naglasiti da postoji mogućnost da nećete moći koristiti sve funkcije ove stranice u svom punom opsegu. Korištenjem ove internetske stranice pristajete da će



Google obrađivati podatke koje prikupi o Vama na način kako je to gore opisano te u ranije navedene svrhe.

### **Slanje newsletter-a**

GLS Hrvatska – sve do opoziva pristanka– ima pravo slati *newsletter* onim korisnicima koji su ranije pristali na slanje na e-mail adresu koju su naveli. Baza podataka za *newsletter* uključuje ime i prezime, email adresu i vrijeme pristanka ili opoziva.

Ispitanici imaju pravo opozvati svoj pristanak u bilo kojem trenutku, na način da samo kliknu na link koji se nalazi u *newsletteru*, ili pošalju obavijest na [info@glc-croatia.com](mailto:info@glc-croatia.com) ili se obrate GLS-ovoj službi za korisnike. Baza podataka za *newsletter* koristi se isključivo radi slanja *newslettera*.

## **IV PRAVA ISPITANIKA**

GLS Hrvatska poštuje temeljna prava i slobode ispitanika. GDPR povećava pravo ispitanika na privatnost. Temeljem te Uredbe, imate pravo

- biti informirani o i imati pristup Vašim osobnim podacima koji su obrađeni (pravo na pristup sukladno čl. 15. GDPR-a)
- ishoditi ispravak netočnih osobnih podataka (pravo na ispravak sukladno čl. 16. GDPR-a)
- ishoditi brisanje Vaših osobnih podataka (pravo na brisanje odnosno zaborav sukladno čl. 17. GDPR-a)
- ograničiti obradu (pravo na ograničenje obrade sukladno čl. 18. GDPR-a)
- zaprimiti Vaše osobne podatke koji su nam pruženi (pravno na prenosivost podataka sukladno čl. 20. GDPR-a)
- prigovoriti obradi podataka na temelju svoje posebne situacije koja se bazira na legitimnom interesu ili izvršenju zadataka u javnom interesu (pravo na prigovor sukladno čl. 21.)

sve pod pretpostavkom da su ispunjeni potrebni pravni preduvjeti.

### **Opoziv pristanka**

Ukoliko je zahtijevan Vaš pristanak na obradu Vaših osobnih podataka, imajte na umu da imate pravo povući svoj pristanak u svakom trenutku u budućnosti, a bez da time utječete na zakonitost obrade temeljene na pristanku danom prije opoziva.

### **Korištenje Vaših prava**

Ukoliko želite koristiti svoja prava kao ispitanik, ili povući svoj izričit pristanak, molimo da pošaljete poruku službeniku za zaštitu podataka u GLS Hrvatskoj te navedete koje pravo želite koristiti kako bi GLS Hrvatska mogla poduzeti nužne korake radi poštivanja Vaših prava. [dataprotection@glc-croatia.com](mailto:dataprotection@glc-croatia.com)



**Molimo da uzmete u obzir da Vaš opoziv pristanka na obradu podataka, brisanje podataka i/ili ograničavanje njihove obrade može rezultirati time da GLS Hrvatska, zbog prirode usluge koju treba pružiti, možda neće biti u mogućnosti izvršiti ugovorenu uslugu. Također, Vaš opoziv pristanka na obradu podataka, brisanje podataka i/ili ograničavanje njihove obrade može eventualno negativno utjecati na ostvarivanje Vaših prava koja Vam pripadaju sukladno Zakonu o poštanskim uslugama (npr. ostvarivanje prava na prigovor izvan roka).**

#### **Pravo na prigovor**

Imate pravo predati prigovor, bilo nama kao voditelju, a u kojem slučaju Vas molimo da koristite kontakt podatke navedene u Uvodu; ali i nadzornom tijelu za zaštitu podataka.

Agencija za zaštitu osobnih podataka

Selska cesta 136

10 000 Zagreb

Tel. 00385 (0)1 4609-000

Fax. 00385 (0)1 4609-099

E-mail: [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr)

Web: [www.azop.hr](http://www.azop.hr)

#### **Ažuriranje ovih informacija o zaštiti podataka**

Ove informacije ažurirane su dana **26. rujna 2022. godine**