

Izjava o zaštiti osobnih podataka

Datum ažuriranja: 30.04.2019.

APP d.d. prepoznaje važnost zaštite osobnih podataka te poštuje i čuva privatnost korisnika svojih usluga.

Svi osobni podaci koje nam dajete koriste se isključivo u skladu s ovom izjavom odnosno Uredbom (EZ) 679/2016, Zakonom o provedbi uredbe o zaštiti osobnih podataka, Zakonom o elektroničkim komunikacijama te procedurama vezanim za zaštitu osobnih podataka grupacije Arriva.

Ovom izjavom o zaštiti osobnih podataka definiraju se postupci prikupljanja i obrađivanja Vaših osobnih podataka. Molimo Vas da sljedeće odredbe pažljivo pročitate kako biste razumjeli naše namjere i postupke koji se odnose na Vaše osobne podatke. Posjetom naših internet stranica i davanjem Vaših osobnih podataka, pod okolnostima koje su u nastavku opisane, dajete svoju suglasnost na postupke koji su propisani ovom Izjavom.

Prikupljanje osobnih podataka

Informacije koje nam dajete mogu uključivati: ime, prezime, ime roditelja, adresu elektroničke pošte, broj telefona, adresu prebivališta, uvjerenje o prebivalištu, OIB, datum rođenja, fotografiju, broj osobne iskaznice, potvrdu o primitku mirovine ili kopiju rješenja o umirovljenju, naziv banke te broj računa.

Osjetljivi osobni podaci

Ne prikupljamo niti obrađujemo u bilo kakve svrhe posebne kategorije osobnih podataka ili osjetljive osobne podatke.

Korištenje internetske stranice od strane maloljetnika

Ne prikupljamo niti obrađujemo osobne podatke djece, osoba koje su mlađe od 16 godina, bez suglasnosti roditelja ili zakonitog skrbnika. Poduzet ćemo sve razumne mjere kako ne bi došlo do prikupljanja i obrade osobnih podataka maloljetnih osoba putem naših digitalnih usluga, a ukoliko dođemo do spoznaje da su takvi podaci prikupljeni, iste ćemo bez odgađanja uništiti.

Pravna osnova korištenja osobnih podataka

Spomenuti osobni podaci su obično nužno potrebni kako bismo pružili kvalitetnu informaciju koju ste zatražili.

Vaše informacije obrađivat ćemo samo ukoliko:

- imamo Vaše odobrenje da to napravimo;
- je obrada potrebna kako bismo mogli realizirati ugovor s Vama; ili
- postoje pravovaljani razlozi koji nisu u suprotnosti s Vašim interesima zaštite osobnih podataka ili temeljnim pravima i slobodama;
- imamo pravnu obvezu da obradimo Vaše osobne podatke.

Osobni podaci koje nam dajete

Koristimo Vaše osobne podatke u svrhu kako slijedi:

Izdavanje potvrde o cijeni vozne karte	Pravna obveza
Rezervacija voznih karata, ponude za vozne karte, A-iskaznica, inozemna vozna karta (Fahrschein), vozne karte za osobe mlađe od 26 godina, osobe starije od 60 godina, učeničke, radničke i umirovljeničke vozne karte	Izvršavanje ugovora
Povrat prevoznine	Pravna obveza
Reklamacija putnika	Pravna obveza
Usluge parkiranja	Izvršavanje ugovora
Osnovnoškolske vozne karte (od 6 do 15 g.), srednjoškolske vozne karte (15 do 18 g.), studentske vozne karte	Izvršavanje ugovora (bez sufinanciranja prijevoza)
Usluga garderobe (prihvat i čuvanje prtljage - ostavnica)	Izvršavanje ugovora

Informacije koje prikupljamo iz drugih izvora

Vaše osobne podatke koje prikupljamo iz drugih izvora koristimo u svrhu kako slijedi:

Svrha obrade	Pravna osnova za obradu
Osnovnoškolske vozne karte (od 6 do 15 g.), srednjoškolske vozne karte (15 do 18 g.), studentske vozne karte, radničke vozne karte, umirovljeničke vozne karte (sufinanciranje prijevoza)	Izvršavanje ugovora

Zadržavanje podataka

Nećemo zadržavati Vaše podatke duže nego što je potrebno da bismo ispunili svrhu za koju prikupljamo te osobne podatke, osim ako je to naša zakonska obveza.

U tablici niže navodimo rokove koliko dugo čuvamo osobne podatke korisnika koji koriste naše usluge.

Podaci o korisnicima usluga	Na vrijeme od 11 godina nakon isteka kraja godine u kojoj je korisnik koristio uslugu
Podaci o osnovnoškolcima	- tekuća školska godina - 1 godina po završetku školske godine - popis učenika (preslika) - 11 godina u aplikaciji
Podaci o srednjoškolcima	- 2 godine po isteku školske godine (po povlasticama) - tekuća šk. god. (učenici koji plaćaju cjelokupni novčani iznos vozne karte) - 1 godina po završetku školske godine - popis učenika (preslika)
Podaci o studentima	- 2 godine po isteku akademske godine (studenti s prebivalištem na otocima) - tekuća akademska godina (ostali)
Podaci o umirovljenicima	- 2 godine od izdavanja iskaznice (s adresom prebivališta na otocima)
Povrat prevoznine (obrasci)	11 godina
Korespondencija s korisnicima kolodvorskih usluga temeljem uložених prigovora - reklamacija	1 godina od okončanja postupka po uloženom prigovoru - reklamaciji

Evidencija prigovora	2 godine
Potvrda o cijeni vozne karte	1 godina (preslika); 11 godina (u aplikaciji)
Rezervacija voznih karata	30 dana nakon pružene usluge prijevoza;
Ponude za vozne karte	30 dana (e - mail)
Usluga garderobe (prihvat i čuvanje prtljage - ostavnica)	11 godina

Zaštita informacija

Primjenjujemo prikladne administrativne, tehničke i organizacijske mjere zaštite kako bismo zaštitili Vaše osobne podatke koji su pod našom kontrolom od neovlaštenog pristupa, prikupljanja, korištenja, otkrivanja, kopiranja, prepravljanja ili stavljanja na raspolaganje. Sve informacije koje nam date su čuvane na sigurnim poslužiteljima. Dio smo Arriva grupacije, koja educira svoje zaposlenike po pitanju zaštite osobnih podataka i procedura te dopuštamo samo ovlaštenim zaposlenicima pristup Vašim osobnim podacima. Također, poduzimamo potrebne mjere kako bi osigurali da svaki pružatelj usluga, kojega uključimo u obrađivanje Vaših osobnih podataka u naše ime, poduzme tehničke i organizacijske mjere za zaštitu takvih osobnih podataka.

Međunarodni prijenos informacija

Trenutno ne vršimo prijenos Vaših osobnih podataka u treće zemlje izvan EEA.

Prikupljanje i obrada osobnih podataka putem video nadzora

U svrhu zaštite osoba i imovine neki poslovni prostori snimaju se sustavom video nadzora 24 sata dnevno. Pravna osnova za obradu je naš legitimni interes s ciljem zaštite radnika koji pružaju kolodvorske usluge, Vas kao korisnika naših usluga, uređaja i druge imovine APP - a u poslovnim prostorima, uključujući imovinu putnika.

Kao ispitanik u odnosu na ovu vrstu obrade, imate pravo na pristup svojim osobnim podacima, pravo na njihovo brisanje, pravo na ograničenje njihove obrade te pravo na ulaganje prigovora na njihovu obradu.

Primatelji podataka kod ove vrste obrade su odgovorne osobe APP - a, kao i ovlaštene osobe MUP-a RH odnosno suda, u kojem slučaju će im pohranjene snimke biti dostavljene na njihov pisani zahtjev, a po službenoj dužnosti.

Pohranjene snimke sustava video nadzora čuvamo najviše 6 mjeseci, ovisno o tehničkim mogućnostima sustava, sukladno Pravilniku o video nadzoru poslovnih prostora APP -a, nakon čega se brišu i neće se koristiti u druge svrhe osim navedenih.

O prikupljanju i obradi osobnih podataka informirate se putem postavljenih upozorenja prije ulaska u perimetar snimanja pojedine kamere, u vidu naljepnice na kojoj se nalazi obavijest da je objekt pod video nadzorom, s podacima o voditelju obrade vaših osobnih podataka te kontaktom na koji se možete obratiti. Dokument „Obavijest o prikupljanju i obradi osobnih podataka putem video nadzora“ dostupan Vam je i na našem prodajnom mjestu.

Ažuriranje ove Izjave o zaštiti osobnih podataka

S vremena na vrijeme možemo ažurirati ovu Izjavu o zaštiti osobnih podataka, kao odgovor na promjene u zakonima, tehnici ili razvoju poslovanja. Kada ažuriramo Izjavu o zaštiti osobnih podataka, poduzet ćemo prikladne mjere da bismo Vas obavijestili, u skladu s važnosti promjene koju smo napravili. Dobit ćemo Vaš pristanak na promjene, ako i gdje je to neophodno u skladu s važećim propisima iz područja zaštite podataka.

Kada je ova Izjava o zaštiti osobnih podataka posljednji put ažurirana možete vidjeti provjerom „Datum ažuriranja“ koji je prikazan na vrhu ove Izjave.

Vaša prava zaštite podataka

Imate sljedeća prava zaštite podataka:

Ako želite pristupiti, ispraviti, ažurirati ili zatražiti brisanje Vaših osobnih podataka, ili prigovoriti na obrađivanje Vaših osobnih podataka, tražiti od nas da ograničimo obrađivanje Vaših osobnih podataka ili zahtijevati prenosivost Vaših osobnih podataka, to možete u bilo kojem trenutku putem kontakta koji se nalaze na kraju ove Izjave.

Ako smo Vaše osobne podatke prikupili i obradili uz Vašu privolu, možete ju povući bilo kada. Povlačenje Vaše privole neće imati utjecaj na legitimnost svakog obrađivanja koje smo poduzeli prije Vašeg povlačenja, niti će imati utjecaj na obrađivanje Vaših osobnih podataka koje se provode u skladu sa zakonskim osnovama obrađivanja, osim onih na koje ste pristali.

Odgovorit ćemo na sve zahtjeve koje primimo od korisnika naših usluga, sa željom da zaštitimo prava naših korisnika usluga na zaštitu njihovih podataka, u skladu s važećom regulativom o zaštiti podataka koja je u primjeni.

Informacije o Izjavi o zaštiti osobnih podataka

Ako imate bilo kakva pitanja ili pritužbe na ovu Izjavu o zaštiti osobnih podataka ili na korištenje Vaših osobnih podataka, možete nas kontaktirati:

- putem elektroničke pošte na szzop@arriva.com.hr
- putem kontakt formi

Obrazac zahtjeva o osobnim podacima korisnika usluga

Obrazac pritužbe vezane uz obradu osobnih podataka

- putem telefonske linije na broj telefona +385 (0)72 660 660
- pisano – redovnom poštom na adresu sjedišta APP d.d., Industrijska 14, 34000 Požega

- na prodajnom mjestu, poslovnici i dr. gdje korisnik usluge dolazi u neposredni kontakt s radnikom Društva

Ukoliko niste zadovoljni s našim odgovorom, možete kontaktirati službenika za zaštitu podataka Arriva grupacije na data.protection@arriva.co.uk.

Imate pravo na žalbu u vezi našeg prikupljanja i korištenja Vaših osobnih podataka koju možete uputiti na adresu Agencija za zaštitu osobnih podataka, Martićeva ulica 14 HR - 10 000 Zagreb, Tel. 00385 (0)1 4609-000, Fax. 00385 (0)1 4609-099 e-mail: azop@azop.hr.