

POLITIKA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA VODOVODA GRADA VUKOVARA d.o.o.

Uvod

Vodovod grada Vukovara d.o.o., Jana Bate 4, 32 010 Vukovar, daje posebnu pažnju zaštiti osobnih podataka i privatnosti svojih korisnika sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (Službeni list Europske unije SL EU L119), Zakonu o provedbi Opće uredbi o zaštiti osobnih podataka (Narodne novine 42/2018) i drugim važećim propisima te se obvezuje poštivati osobne podatke koje prikuplja i obrađuje.

Vodovod grada Vukovara d.o.o. je voditelj obrade u odnosu na osobne podatke svojih korisnika u smislu važećih propisa o zaštiti osobnih podataka.

Politika zaštite osobnih podataka Vodovoda grada Vukovara d.o.o. pruža informacije korisnicima vodnih usluga o obradi osobnih podataka od strane Društva.

1. Područje primjene

Politika zaštite osobnih podataka se primjenjuje na sve osobne podatke korisnika koje Društvo prikuplja, upotrebljava ili na drugi način obrađuje, izravno ili neizravno.

Osobni podatak jest svaki podatak koji se odnosi na fizičku osobu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, izravno ili neizravno, a obrada podataka jest bilo koja radnja izvršena na osobnim podacima, primjerice prikupljanje, snimanje, spremanje, upotreba, prijenos osobnih podataka i uvid u osobne podatke.

Politika se prvenstveno odnosi na fizičke osobe koje podnose zahtjev ili upotrebljavaju usluge Vodovoda grada Vukovara d.o.o. i/ili su zainteresirane za upotrebe usluga Vodovoda grada Vukovara d.o.o. Politika se na odgovarajući način, u skladu s važećim propisima, primjenjuje i na pravne osobe. Također, Politika se u cijelosti primjenjuje na djelatnike Vodovoda grada Vukovara d.o.o. kada su i ti djelatnici u ugovornom odnosu s Vodovodom grada Vukovara d.o.o. (npr. ugovor o isporuci usluga te ugovor o radu).

2. Načela obrade osobnih podataka

2.1. Povjerenje

Želimo biti pouzdani, transparentni i jasni u pogledu obrade osobnih podataka Korisnika. To je, među ostalim, i svrha ove politike, a osobito kroz aktivnu ulogu Korisnika u upravljanju podacima. Korisnici nam se uvijek mogu obratiti sa zahtjevom za izmjenu osobnih podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe žele, odnosno ne žele da se njihovi podaci obrađuju.

2.2. Zakonitost

Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo na zakonit način i u mjeri u kojoj je ispunjen najmanje jedan od osnova predviđenih člankom 6. Opće uredbi o zaštiti osobnih podataka.

2.3. Ograničavanje svrhe

Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo samo u određenu i zakonitu svrhu te ih dalje ne obrađujemo na način koji nije u skladu sa svrhom u koju su prikupljeni, osim ako nije drugačije propisano zakonom ili na temelju privole korisnika.

2.4. Smanjenje količine podataka

Uvijek upotrebljavamo samo one podatke Korisnika koji su primjereni i nužni za postizanje određene zakonite svrhe, a ne i više podataka od toga.

2.5. Cjelovitost i povjerljivost

Osobne podatke obrađujemo na siguran način, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja (npr. pristup osobnim podacima Korisnika imaju samo ovlaštene osobe kojima je to nužno za obavljanje njihova posla, a ne i drugi zaposlenici).

2.6. Točnost

Pridajemo veliku važnost točnosti podataka koje obrađujemo. Osobni podaci koje obrađujemo moraju biti točni, potpuni i ažurni kako bismo osigurali maksimalnu zaštitu podataka Korisnika i spriječili eventualne zloupotrebe. Zato nam je važno da nas Korisnik o svakoj promjeni podataka obavijesti odmah ili u najkraćem roku.

2.7. Ograničenje vremena pohrane

Podatke Korisnika pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podaci se trajno brišu.

3. Kako prikupljamo osobne podatke

Podatke prikupljamo prvenstveno izravno od Korisnika ili potencijalnog korisnika, i to na način da nam ih oni dostave. Najčešći primjer za ovakav način prikupljanja podataka jest podnošenje zahtjeva za priključenje na komunalnu infrastrukturu ili zaključenje ugovora, pri čemu Korisnik, ako želi upotrebljavati određenu uslugu, daje podatke i dokumente koji su nužni za identifikaciju (npr. ime, prezime, adresa, preslika dokumenta, OIB itd.).

Također podatke prikupljamo i tijekom komunikacije Vodovoda grada Vukovara d.o.o. s Korisnikom, npr. pri rješavanju prigovora te iz javno dostupnih izvora kao što su, primjerice, podaci iz zemljišnih knjiga.

Slanjem upita i/ili zahtjeva, u kojem nam ujedno dostavljate i svoje osobne podatke, smatrat ćemo da ste suglasni na obradu istih u svrhu rješavanja upita i/ili zahtjeva.

4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo

Ovisno o ugovorenoj usluzi, privolama korisnika te svrsi za koju se pojedini podatak upotrebljava, Vodovod grada Vukovara d.o.o. je ovlašten prikupljati podatke nužne za sklapanje i izvršenje ugovora te stoga od korisnika vodnih usluga prikupljamo slijedeće podatke:

- ime, prezime, osobni identifikacijski broj (OIB), datum i mjesto rođenja, adresa prebivališta, adresa boravišta, kontakt podaci (e-mail, broj telefona ili mobitela, broj faksa), podaci o zakonskom zastupniku, podaci iskazani na osobnoj iskaznici, podaci iskazani na vlasničkom listu nekretnine te eventualno i drugi podaci potrebni za rješavanje pojedinog zahtjeva ili pružanja usluga.

Uvijek prikupljamo samo one podatke koji su nužni za postizanje određene zakonite svrhe. Ugovorni podaci su oni koji su obvezni za sklapanje ugovora, dok je davanje ostalih podataka dobrovoljno uz privolu.

5. U koje svrhe upotrebljavamo prikupljene osobne podatke

Vodovod grada Vukovara d.o.o. podatke korisnika prikuplja i obrađuje prvenstveno radi pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate usluga, rješavanja zahtjeva za priključenje na komunalne vodne građevine na javnu vodoopskrbu i javnu odvodnju, promjene korisnika, rješavanja upita, reklamacija, prijava kvarova, izdavanja posebnih uvjeta te za rješavanje drugih zahtjeva naših korisnika, a čija je obrada nužna u odnosu na svrhe u koje se obrađuje. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest nužnost za izvršenje ugovora Korisnika.

U slučaju da korisnik ne želi pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, Vodovod grada Vukovara d.o.o. neće moći sklopiti niti izvršiti ugovor.

Na temelju pisanog zahtjeva utemeljenog na važećim propisima, Vodovod grada Vukovara d.o.o. je nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, policiji, AZOP-u itd.) obvezan dostaviti ili omogućiti pristup određenim osobnim podacima Korisnika. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest ispunjavanje zakonskih obveza Vodovoda grada Vukovara d.o.o.

6. Privola Korisnika

Pod privolom Korisnika smatra se dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želje Korisnika kojim Korisnik izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka u određene svrhe. Privola se može dati pisanim putem ili na drugi odgovarajući način. Korisnik upravlja svojim očitovanjima volje i u tu svrhu omogućujemo Korisniku da u svakom trenutku na jednostavan i besplatan način, putem različitih komunikacijskih kanala (npr. osobnim dolaskom, poštom, elektroničkom poštom itd.) može dati ili uskratiti privole.

7. Kako štitimo osobne podatke

Upotrebljavamo razne tehničke i organizacijske mjere zaštite podataka Korisnika od neovlaštenog uvida osoba unutar i izvan Vodovoda grada Vukovara d.o.o., izmjene, gubitka, krađe i bilo koje povrede i zloupotrebe podataka u skladu s najboljom europskom praksom. Ove mjere, među ostalim, uključuju sljedeće:

- implementaciju svih mjera zaštite na sustavima na kojima se nalaze podaci Korisnika;
- sklapanje ugovora o zaštiti osobnih podataka Korisnika sa svim tzv. izvršiteljima obrade;
- provođenje redovitih kontrola sigurnosnih mjera i mjera zaštite osobnih podataka;
- stalnu edukaciju djelatnika.

8. Gdje se osobni podaci obrađuju

Osobne podatke Korisnika isključivo obrađujemo u Republici Hrvatskoj.

9. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećim osobama

Vodovod grada Vukovara d.o.o. nikome nikada ne prodaje osobne podatke Korisnika. Vodovod grada Vukovara d.o.o. ne prosljeđuje i ne razmjenjuje podatke Korisnika ni s kojim drugim pravnim ili fizičkim osobama, osim u sljedećim slučajevima:

- ako postoji zakonska osnova ili izričito ovlaštenje na temelju zakona (npr. na temelju zahtjeva suda);
- ako za obavljanje pojedinih poslova angažiramo drugu osobu kao izvršitelja obrade (npr. prosljeđivanje agencijama za naplatu potraživanja, odvjetničkim društvima, javnim bilježnicima, sudovima itd. radi naplate potraživanja), a važno je naglasiti da tzv. izvršitelj djeluje isključivo po nalogu Vodovoda grada Vukovara d.o.o.
- na temelju privole Korisnika.

10. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)

Uz aktivnu ulogu Korisnika u vezi s upravljanjem privolama tj. pravom Korisnika da u svakom trenutku da i povuče privolu, korisnik ima i sljedeće aktivne uloge, sve u skladu sa važećim propisima:

- **pravo na prigovor:** Korisnik ima pravo prigovoriti obradi njegovih osobnih podataka u svakom trenutku. Ako podatke obrađujemo radi izvršenja zadaća od javnog interesa ili zadaća javnih tijela ili se prilikom obrade podataka pozivamo na naše legitimne interese, može podnijeti prigovor protiv takve obrade podataka.
- **pravo na pristup:** Korisnik ima pravo dobiti sve informacije u vezi s obradom osobnih podataka kao što su kategorije osobnih podataka, primatelji kojima se osobni podaci otkrivaju i rokovima pohrane osobnih podataka i dr.
- **pravo na brisanje / „zaborav“:** Korisnik ima pravo ishoditi brisanje osobnih podataka koji se odnose na njega bez nepotrebnog odgađanja i pod uvjetima navedenima u važećim propisima o zaštiti podataka. Podatke pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe. Također, postoje zakonski razlozi koji onemogućuju brisanje, npr. u skladu sa Zakonom o računovodstvu, osobni podaci na računu moraju se čuvati 11 godina, pokrenuti postupak prisilne naplate dospjelog dugovanja itd.
- **pravo na ispravak:** Korisnik ima pravo ishoditi ispravak, promjenu ili dopunu netočnih osobnih podataka koji se odnose na Korisnika.
- **pravo na prenosivost:** Korisnik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na Korisnika, a koje je pružio Vodovod grada Vukovara d.o.o. u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade ako se obrada temelji na privoli ili na ugovoru i provodi se automatiziranim putem. Ako je to tehnički izvedivo, Korisnik ima pravo na izravan prijenos od Vodovoda grada Vukovara d.o.o. drugom voditelju obrade.

11. Kome se obratiti

Svoja prava Korisnik može ostvariti osobno u Vodovodu grada Vukovara d.o.o., uz predočenje identifikacijskog dokumenta, odnosno podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva na adresu: Vodovod grada Vukovara d.o.o., Jana Bate 4, 32010 Vukovar ili na e-adresu vgv@vgv.hr. Na iste se adrese može javiti Korisnik koji sumnja na povredu zaštite svojih osobnih podataka, a također i u slučaju bilo kakvih pitanja o zaštiti osobnih podataka pri Vodovodu grada Vukovara d.o.o. Odgovor se dostavlja na željenu adresu u roku od 30 dana. U svakom slučaju, korisnici imaju pravo podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka, odnosno nekom drugom tijelu koje će preuzeti njenu nadležnost u slučaju promjene važećih propisa.

Direktor:
Dario Tišov



Vodovod grada Vukovara
d.o.o.
32010 Vukovar
Jana Bate 4

3