

2 Politika privatnosti

Na temelju članka 24. stavka 2. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Službeni list Europske unije L 119, od 04.05.2016) i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/18), te članka 38. Statuta društva CENTAR ZA KOMBINIRANI TRANSPORT ZAGREB d.d., Prilaz Ivana Visina 5, 10020 Zagreb, OIB: 49800593791 (u daljnjem tekstu: Društvo), Uprava dana 28.07.2026. godine donosi

Politiku privatnosti

I. Uvodne odredbe i definicije pojmova

Članak 1.

Poslovanje Društva u pogledu prikupljanja i daljnje obrade osobnih podataka o fizičkim osobama u cijelosti je usklađeno s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka te se sukladno tome svima jamči zaštita njihove privatnosti.

Značenje pojedinih pojmova korištenih u ovoj Politici:

- **Izvršitelj obrade** – fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade.
- **Korisnik** – pojedinac čiji se identitet može utvrditi izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su: ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca;
- **Obrada** – označava svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, automatiziranim ili neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje;
- **Osobni podaci** – svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („korisnik”), a pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca. Sukladno navedenom osobni podaci su npr. ime i prezime, OIB, adresa prebivališta, mail adresa, podaci sadržani u sudskom ili drugom spisu korisnika kao stranke, fotografija i sl.;
- **Povreda osobnih podataka** – označava kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani;
- **Primatelj** – fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo kojem se otkrivaju osobni podaci, neovisno o tome je li on treća strana;
- **Privola korisnika** – svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želja korisnika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose;
- **Treća strana** – fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo osim korisnika, voditelja zbirke osobnih podataka ili izvršitelja obrade osobnih podataka i osoba koje izvršitelj obrade izravno ovlasti na obradu osobnih podataka;
- **Voditelj obrade osobnih podataka** – CENTAR ZA KOMBINIRANI TRANSPORT ZAGREB d.d., Prilaz Ivana Visina 5, 10020 Zagreb, Hrvatska, OIB: 49800593791, Web: www.cktz.hr, Tel: +385 1 6524 070, Mail: opci.poslovi@cktz.hr.

II. Osobni podaci koji se prikupljaju

Članak 2.

Društvo prikuplja osobne podatke isključivo u svrhu pružanja traženih informacija i usluga, te poboljšanja korisničkog iskustva na mrežnoj stranici www.cktz.hr, a koji osobni podaci uključuju, no nisu ograničeni na:

- Ime i prezime – za potrebe identifikacije korisnika i personalizirane komunikacije,
- E-mail adresa – radi pružanja odgovora na upite, dostave traženih informacija ili drugih oblika elektroničke komunikacije,
- Broj telefona – kako bi se korisnika moglo izravno kontaktirati u vezi s postavljenim upitom ili pružanjem konkretne usluge,
- IP adresa – u svrhu tehničke zaštite sustava, osiguravanja funkcionalnosti mrežne stranice te radi statističke i sigurnosne analize,
- Tehnički podaci o pregledniku i uređaju kojeg korisnici koriste – prikupljaju se radi optimizacije prikaza mrežne stranice i unaprjeđenja njezine funkcionalnosti (kao npr. vrsta preglednika, verzija operativnog sustava, vrsta uređaja itd.),
- Sve druge informacije koje korisnici dobrovoljno dostave putem kontakt obrasca ili izravne komunikacije (mail, telefon, pošta) – mogu uključivati sadržaj upita, komentare, priloge i druge informacije povezane s komunikacijom korisnika i Društva.

III. Svrha obrade osobnih podataka

Članak 3.

Osobni podaci korisnika prikupljaju se i obrađuju u sljedeće svrhe:

- odgovaranje na upite i zahtjeve korisnika,
- pružanje informacija o uslugama Društva,
- izvršavanje ugovornih obveza,
- ispunjavanje zakonskih i regulatornih obveza,
- unaprjeđenje sadržaja i funkcionalnosti mrežne stranice,
- osiguravanje sigurnosti sustava i mrežne infrastrukture.

Prikupljeni podaci neće se koristiti ni u koju drugu svrhu osim gore navedenih bez izričitog pristanka korisnika.

IV. Pravna osnova obrade

Članak 4.

Pravna osnova za obradu osobnih podataka korisnika:

- izričit pristanak korisnika (članak 6. stavak 1. točka a. Opće uredbe o zaštiti podataka) – kada korisnik slobodno, jasno i informirano pristane na obradu svojih osobnih podataka za jednu ili više točno određenih svrha, primjerice putem kontakt obrasca na mrežnoj stranici,
- izvršavanje ugovora ili priprema za sklapanje ugovora (članak 6. stavak 1. točka b. Opće uredbe o zaštiti podataka) – kada je obrada nužna za pružanje usluga, izradu ponuda, vođenje komunikacije u vezi s uslugom, sklapanje ili izvršavanje ugovora s klijentima,
- ispunjavanje zakonskih obveza (članak 6. stavak 1. točka c. Opće uredbe o zaštiti podataka) – kada je obrada nužna radi ispunjenja obveza koje proizlaze iz zakona i drugih propisa, uključujući zakonske obveze vezane uz vođenje poslovne dokumentacije,
- legitimni interes, npr. za održavanje sigurnosti sustava (članak 6. stavak 1. točka f. Opće uredbe o zaštiti podataka) – kada je obrada nužna za potrebe legitimnih interesa Društva, osim kada nad tim interesima prevladavaju interesi ili temeljna prava i slobode korisnika. Takvi legitimni interesi uključuju, primjerice, osiguranje sigurnosti mrežne stranice, zaštitu od zlouporaba i unaprjeđenje korisničkog iskustva.

V. Kolačići

Članak 5.

Mrežna stranica Društva koristi kolačiće (eng. Cookies) radi osiguravanja ispravnog rada stranice, poboljšanja korisničkog iskustva i analize posjećenosti.

Kolačići su male tekstualne datoteke koje se pohranjuju na uređaj korisnika kada posjete mrežnu stranicu. Koristi se sljedeće vrste kolačića:

- **Neophodni kolačići** – omogućuju osnovne funkcionalnosti mrežne stranice (npr. navigaciju, pristup sigurnim područjima) i nužni su za pravilno funkcioniranje stranice. Bez ovih kolačića stranica ne može ispravno funkcionirati.
- **Analitički kolačići** – prikupljaju se informacije o načinu korištenja mrežne stranice (npr. broj posjeta, podstranice koje se najčešće posjećuju), a koriste se u svrhu poboljšanja performansi stranice. Podaci prikupljeni ovim kolačićima obrađuju se isključivo u anonimiziranom obliku.
- **Funkcionalni kolačići** – omogućuju mrežnoj stranici da pamti postavke i izbore korisnika (npr. odabir jezika), čime se pruža personalizirane korisničko iskustvo.

Prilikom prvog posjeta mrežnoj stranici prikazat će se obavijest o kolačićima te da se nastavkom korištenja stranice daje pristanak za korištenje kolačića.

Korisnik u svakom trenutku može kontrolirati ili onemogućiti kolačiće putem postavki svojeg internetskog preglednika.

VI. Prijenos osobnih podataka

Članak 6.

Osobni podaci korisnika neće se prosljeđivati trećim osobama, osim:

- ako je korisnik dao izričit pristanak,
- ako je to nužno radi izvršenja ugovora s korisnikom,
- ako postoji zakonska obveza prijenosa podataka nadležnim tijelima,
- ako je to potrebno radi zaštite legitimnih interesa Društva u skladu s važećim zakonima.

U slučajevima kada Društvo angažira treće strane za pružanje određene usluge (npr. održavanje IT sustava, hosting stranice), s njima se sklapa ugovor o obradi osobnih podataka kako bi se osigurala odgovarajuća razina zaštite.

VII. Rok čuvanja podataka

Članak 7.

Osobne podatke korisnika Društvo čuva samo onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarenje svrhe za koju su prikupljeni, osim ako zakonom nije drugačije propisano. Nakon isteka tog roka, podaci se brišu ili anonimiziraju.

Rokovi čuvanja osobnih podataka:

- podaci iz kontakt obrasca čuvaju se najduže 12 mjeseci od dana primitka,
- podaci nužni za ispunjenje zakonskih obveza, poput podataka u svrhu računovodstva, knjigovodstva, poreznih evidencija i slično, čuvaju se u skladu sa zakonskim rokovima.

Društvo redovito provodi preglede svojih baza podataka kako bi osiguralo da se osobni podaci ne čuvaju dulje od propisanog roka i da se postupci brisanja ili anonimizacije provode pravovremeno i u skladu s najvišim sigurnosnim standardima.

VIII. Prava korisnika

Članak 8.

U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka korisnici imaju pravo:

- zatražiti pristup svojim osobnim podacima,
- zatražiti ispravak netočnih ili nepotpunih podataka,
- zatražiti brisanje osobnih podataka ("pravo na zaborav"),
- ograničiti obradu podataka,
- prigovoriti obradi osobnih podataka,

- zatražiti prijenos podataka drugom voditelju obrade,
- povući privolu u bilo kojem trenutku.

Za ostvarivanje bilo kojeg od navedenih prava korisnici mogu kontaktirati ovlaštenu osobu Društva za zaštitu osobnih podataka putem e-pošte na Zastita.osobnih.podataka@cktz.hr ili pisanim putem na adresu sjedišta Društva.

Pored navedenih prava korisnici imaju pravo podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

IX. Sigurnost podataka

Članak 9.

Društvo poduzima odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osiguralo sigurnost osobnih podataka i spriječilo neovlašteni pristup, slučajni gubitak, zlouporabu, izmjenu ili uništenje podataka. Te mjere uključuju, ali nisu ograničene na:

- zaštitu poslužitelja i mrežne infrastrukture suvremenim sigurnosnim protokolima;
- implementaciju sustava za kontrolu pristupa koji ograničavaju pristup osobnim podacima isključivo ovlaštenim osobama;
- korištenje enkripcije podataka tamo gdje je primjenjivo;
- redovite sigurnosne provjere i revizije IT sustava;
- edukaciju zaposlenika o zaštiti osobnih podataka i sigurnosnim praksama;
- uspostavu procedura za pravodobno otkrivanje i reagiranje na sigurnosne incidente;
- održavanje sigurnosnih kopija podataka u svrhu oporavka u slučaju gubitka.

Društvo se obvezuje kontinuirano pratiti i unaprijediti sigurnosne mjere kako bi zaštitilo osobne podatke u skladu s važećim zakonskim i regulatornim zahtjevima.

U slučaju povrede osobnih podataka koja bi mogla prouzročiti rizik za prava i slobode korisnika, Društvo će o povredi bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 72 sata od saznanja, obavijestiti Agenciju za zaštitu osobnih podataka sukladno članku 33. Opće uredbe o zaštiti podataka. Ako povreda vjerojatno dovodi do visokog rizika za prava i slobode korisnika, Društvo će o tome bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti i pogođene korisnike sukladno članku 34. Opće uredbe o zaštiti podataka.

X. Promjene politike privatnosti

Članak 10.

Društvo zadržava pravo izmjene ove Politike privatnosti u bilo kojem trenutku.

Odobranje Politike i njenih izmjena u nadležnosti je Uprave.

Sve izmjene bit će pravovremeno objavljene na mrežnoj stranici Društva.

Korisnicima se preporučuje povremeno provjeravanje mrežne stranice radi informiranja o eventualnim promjenama.

XI. Završne odredbe

Članak 11.

Za slučajeve koji nisu određeni ovom Politikom neposredno se primjenjuju odredbe Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

Društvo se obvezuje postupati u skladu s navedenim propisima te osigurati punu zaštitu prava i sloboda ispitanika u vezi s obradom njihovih osobnih podataka.

Članak 12.

Ova Politika privatnosti stupa na snagu i primjenjuje se od 31.07.2026. godine, a njenim stupanjem na snagu prestaje važiti Politika privatnosti verzije 1.00 od 15.07.2025. godine.

Centar za kombinirani transport Zagreb d.d.

Uprava