

# PRAVILA O PRIVATNOSTI – VIDAXL.HR

verzija 2026.04

Ova Pravila o privatnosti primjenjuju se na obradu osobnih podataka u vezi s kupnjama i aktivnostima na ovoj web-stranici.

Web-stranicu vodi vidaXL Marketpalce Europe B.V., tvrtka registrirana u Nizozemskoj, koja olakšava transakcije i upravlja platformom za online prodaju. Proizvode koji se prodaju putem web-stranice nudi vidaXL Commerce Europe B.V..

U cijelim ovim Pravilima, „vidaXL“ se odnosi na vidaXL Marketplace Europe B.V., vidaXL Commerce Europe B.V. , gdje je to relevantno, na druge subjekte povezane s vidaXL-om koji su uključeni u rad, servisiranje ili podršku Web-trgovine.

## SAŽETAK:

Kategorija	Detalji
Tko prikuplja podatke?	<b>vidaXL Marketpalce Europe B.V.</b> (operater Web-trgovine), <b>vidaXL Commerce Europe B.V.</b> (prodavač proizvoda),  druge treće strane ovisno o interakciji (vidi Odjeljak 4. pravila).
Pravna osnova i obrada Scenariji obrade	Izvršenje ugovora, zakonska obveza, legitimni interes, privola ili sudski zahtjevi. <u>Primjeri:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Posjetitelji → IP adresa, uređaj, podaci o ponašanju (analitika/personalizacija)</li><li>• Kupci → kontaktni podaci za narudžbe i podršku</li><li>• Vlasnici računa → prijava, praćenje narudžbi, sprječavanje prevara</li><li>• Narudžbe/plaćanja → podaci o naplati i dostavi obrađuju se sigurno</li><li>• Aukcije → podaci o licitiranju prikupljeni radi osiguranja poštene upotrebe</li><li>• Popisi želja → pohranjeni radi personalizacije iskustva</li><li>• Recenzije → dijele se izravno ili putem partnera, upotrebljavaju se za provjeru</li><li>• Služba za korisnike → zabilježeni pozivi, e-poruke, chatovi; pozivi se mogu snimati</li><li>• Newsletter → poslan putem privole ili legitimnog interesa</li></ul>
Dijeljenje podataka	Dijele se sa zajedničkim/neovisnim kontrolorima (npr. plaćanje, dostava, marketing), obrađivačima (npr. CRM, hosting, alati za chat), poboljšivačima i drugim primateljima (npr. praćenje prevara, vlasti).
Vaša prava	Pristup, ispravak, brisanje, ograničavanje, prigovor, zahtjev za prenosivost, Podnošenje pritužbe Agenciji za zaštitu podataka. Kontaktirajte s vidaXL-om koristeći se podacima iz cijelih pravila.
Međunarodni transferi	Podaci se mogu prenositi izvan EGP-a uz zaštitne mjere kao što su standardne ugovorne klauzule.
Zadržavanje podataka	Zadržavaju se samo po potrebi, npr. 10 godina za porez, 2 godine za neaktivne račune.

Kategorija	Detalji
	Pogledajte Odjeljak 7 za pojedinosti.
Sigurnosne mjere	Tehničke (SSL/TLS), organizacijske (osposobljavanje osoblja, ograničen pristup), praćenje, minimiziranje podataka, planiranje odgovora na incidente.

## SADRŽAJ

1. DEFINICIJE.....	2
2. TKO PRIKUPLJA OSOBNE PODATKE? .....	3
3. PRAVNA OSNOVA I AKTIVNOSTI OBRADE.....	3
3.1 PRAVNA OSNOVA.....	3
3.2 NAŠA OBRADA I RAZLOZI .....	4
3.2.1 POSJETITELJI WEB-TRGOVINE (prikupljanje može varirati ovisno o vašim postavkama kolačića).....	4
3.2.2 Kupci web-trgovine.....	4
3.2.3 Vlasnici računa .....	5
3.2.4 Narudžbe i plaćanja.....	6
3.2.5 Aukcije .....	6
3.2.6 Popisi želja.....	7
3.2.7 Recenzije.....	7
3.2.8 Interakcije sa službom za korisnike. ....	9
3.2.9 Newsletter. ....	11
3.2.10 Program nagrađivanja vidaXL+ .....	11
4. S KIME DIJELIMO VAŠE PODATKE .....	12
5. VAŠA PRAVA .....	13
6. MEĐUNARODNI TRANSFERI .....	14
7. KOLIKO ĆE SE DUGO ČUVATI MOJI PODACI?.....	15
8. KOJE SE SIGURNOSNE MJERE PODUZIMAJU ZA ZAŠTITU MOJIH PODATAKA? .....	16
9. KAKO MOGU PODNIJETI PRITUŽBU .....	17
10. IZMJENE OVE OBAVIJESTI .....	17

## 1. DEFINICIJE.

U ovim pravilima o privatnosti upotrebljavaju se sljedeći pojmovi sa značenjima definiranim u nastavku:

**Web-trgovina:** internetska trgovina dostupna putem [www.vidaXL.hr](http://www.vidaXL.hr) i bilo koje druge web-stranice, aplikacije ili URL-a koje je vidaXL odredio za online prodaju proizvoda.

- Interakcija:** upotreba značajki u Web-trgovini kao što su stvaranje popisa želja, dovršetak plaćanja, pretplata na newsletter, upotreba "Mog računa", sudjelovanje u aukcijama, upotreba funkcije chata ili korištenje drugim interaktivnim funkcionalnostima.
- Posjetitelj Web-trgovine:** kupac koji prvi put posjećuje Web-trgovinu i ne komunicira s Web-trgovinom.
- Kupac u Web-trgovini:** kupac koji komunicira s Web-trgovinom.
- Račun:** račun koji kupac mora napraviti putem Web-trgovine kako bi mogao izvršiti narudžbu.
- Pravila privatnosti:** o vidaXL-ova Pravila o privatnosti.

Svi pojmovi upotrijebljeni u ovim pravilima o privatnosti koji su definirani u Općoj uredbi o zaštiti podataka (EU) 2016/679 (u daljnjem tekstu „GDPR“) imat će značenje koje im je dodijeljeno u GDPR-u, uključujući, ali ne ograničavajući se na: „**Osobni podaci**“, „**Obrada**“, „**Pseudonimizacija**“, „**Primatelj**“, „**Treća strana**“, „**Privola**“, „**Povreda osobnih podataka**“, „**Nadzorno tijelo**“, „**Prekogranična obrada**“, „**Voditelj obrade**“, „**Izvršitelj obrade**“, „**Ispitanik**“ i „**Službenik za zaštitu podataka**“.

## 2. TKO PRIKUPLJA OSOBNE PODATKE?

2.1 Vaše Osobne podatke može prikupljati i obrađivati više strana, ovisno o načinu na koji komunicirate s Web-trgovinom.

2.2 Odgovornost za vaše podatke.

2.2.1 Glavni voditelji obrade (u daljnjem tekstu zajednički nazvani vidaXL):

- **vidaXL Marketplace Europe B.V.:** kao operater Web-trgovine, vidaXL Marketplace Europe B.V. glavni je Voditelj Obrade koja se odvija putem vaše upotrebe Web-trgovine i njenih značajki.
- **vidaXL Commerce Europe B.V. :** tvrtka koja prodaje proizvode navedene u Web-trgovini također je alternativno zajednički ili neovisni Voditelj obrade s vidaXL Marketplace Europe B.V. za sve aktivnosti vezane uz narudžbu, dostavu, službu za korisnike, izdavanje računa i sve poslijeprodajne usluge.

2.2.2 Drugi uključeni subjekti. Ovisno o vašoj interakciji, vaše podatke mogu obrađivati i drugi subjekti čiji je popis naveden u članku 4.

## 3. PRAVNA OSNOVA I AKTIVNOSTI OBRADJE

### 3.1 PRAVNA OSNOVA

Obrađujemo vaše osobne podatke samo kad imamo valjanu pravnu osnovu. Prema GDPR-u, mogu se primjenjivati sljedeće pravne osnove:

Pravna osnova	Objašnjenje
Izvršenje ugovora*	Za ispunjenje ugovora ili poduzimanje koraka na vaš zahtjev prije sklapanja ugovora
Pravna obveza	Za poštovanje zakonskih i regulatornih obveza
Legitimni interes**	Kad mi (ili treća strana) imamo poslovni ili komercijalni razlog za upotrebu vaših podataka, u odnosu na vaša prava

Privola	Kad ste dali jasno i izričito dopuštenje
Pravni zahtjevi	Kad je to potrebno za utvrđivanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva
Javni interes	Nije primjenjivo na naše trenutačne aktivnosti obrade

\* Na primjer, bez određenih podataka kao što su vaše ime, podaci za kontakt, adresa za dostavu ili podaci o plaćanju, ne bismo mogli obraditi vašu narudžbu, isporučiti proizvode, upravljati plaćanjima ili pružiti korisničku podršku. Ondje gdje je pružanje osobnih podataka neobavezno, to će biti jasno naznačeno. Ako odlučite ne dati neobavezne podatke, i dalje možete upotrebljavati našu web-trgovinu, ali neke značajke ili usluge, poput personaliziranih preporuka ili marketinške komunikacije, možda neće biti dostupne.

\*\* Ondje gdje se oslanjamo na legitimne interese kao pravnu osnovu za obradu vaših osobnih podataka, ti interesi uključuju osiguravanje pravilnog funkcioniranja i sigurnosti naše web-trgovine, pružanje korisničke podrške, sprječavanje prevara i zlouporabe, poboljšanje naših usluga te održavanje poštenog i transparentnog rada platforme. Pažljivo smo uravnotežili te interese s vašim pravima i slobodama te utvrdili da je obrada proporcionalna, ograničena na ono što je potrebno za navedene svrhe i da nema značajan ili neočekivan utjecaj na vas. Primjenjujemo odgovarajuće zaštitne mjere, kao što su minimiziranje podataka, kontrole pristupa i ograničena razdoblja čuvanja, kako bismo zaštitili vaše osobne podatke. Imate pravo u bilo kojem trenutku uložiti prigovor na obradu na temelju legitimnih interesa, kako je opisano u Odjeljku 5 ove Izjave o privatnosti.

### 3.2 NAŠA OBRADA I RAZLOZI

U donjim tablicama istaknuli smo osnovne vrste podataka i kako ih vidaXL obrađuje.

#### 3.2.1 POSJETITELJI WEB-TRGOVINE (PRIKUPLJANJE MOŽE VARIRATI OVISNO O VAŠIM POSTAVKAMA KOLAČIĆA).

Podaci	Svrha	Pravna osnova
IP adresa, vrsta uređaja, uputitelj, država, ponašanje pri pregledavanju	<b>Rad i sigurnost web-stranice:</b> kako bi se osiguralo tehničko funkcioniranje i sigurnost web-trgovine, uključujući prikazivanje ispravne verzije web-stranice	Legitimni interes – osiguranje pravilnog funkcioniranja i sigurnosti naše web-trgovine
	<b>Analitika web-trgovine:</b> za analizu agregirane upotrebe web-trgovine i poboljšanje performansi i upotrebljivosti	Legitimni interes – poboljšanje funkcionalnosti i kvalitete naših usluga
	<b>Marketing i oglašavanje:</b> za personalizaciju marketinškog sadržaja i prikazivanje ciljanih oglasa, gdje je to primjenjivo	Privola

#### 3.2.2 KUPCI WEB-TRGOVINE.

Isto kao gore, uz:

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Podaci za kontakt, postavke, naručeni proizvodi	<b>Obrada i ispunjavanje narudžbi:</b> za obradu narudžbi, organiziranje dostave, upravljanje plaćanjima i upravljanje povratima	Ugovor
	<b>Upravljanje računima i uslugama:</b> za upravljanje korisničkim računima, poviješću narudžbi i korisničkim postavkama	Ugovor
	<b>Personalizirane preporuke proizvoda:</b> za predlaganje sličnih ili komplementarnih proizvoda na temelju prethodnih kupnji	Legitimni interes – poboljšanje relevantnosti i upotrebljivosti naših usluga
	<b>Marketinška komunikacija:</b> za slanje newslettera ili promotivnih poruka, gdje je to primjenjivo	Ugovor

### 3.2.3 VLASNICI RAČUNA

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Ime, adresa e-pošte, lozinka	<b>Izrada računa i upravljanje:</b> za izradu i održavanje korisničkog računa i omogućavanje sigurne prijave	Ugovor
	<b>Praćenje narudžbi i povijest računa:</b> kako bi korisnici mogli pregledavati svoje narudžbe i upravljati njima putem svog računa	Ugovor
	<b>Sigurnost računa i sprječavanje zlouporabe:</b> za otkrivanje, sprječavanje i istraživanje zlouporabe, prevare ili sigurnosnih incidenata povezanih s korisničkim računima	Legitimni interes – osiguranje sigurnosti i integriteta naše platforme
Ime, adresa e-pošte, identifikator računa na društvenim mrežama	<b>Provjera vjerodostojnosti računa i prijava putem računa na društvenim mrežama:</b> kako bismo potvrdili vaš identitet putem odabranog pružatelja usluga društvenih mreža i omogućili vam sigurnu prijavu na vaš račun na vidaXL-u bez	Ugovor

	stvaranja zasebnih podataka za prijavu.	
--	---	--

### 3.2.4 NARUDŽBE I PLAĆANJA

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Ime, adresa, podaci za kontakt, način plaćanja, IP adresa	<b>Obrada i dostava narudžbi:</b> za obradu kupnji, organiziranje slanja i dostavu narudžbi	Ugovor
	<b>Obrada plaćanja i naplata:</b> za obradu plaćanja, izdavanje računa i upravljanje povratima novca	Ugovor
	<b>Sprječavanje prevara i sigurnost transakcija:</b> za otkrivanje i sprječavanje prijevornih ili neovlaštenih transakcija i zaštitu web-trgovine	Legitimni interes – sprječavanje prevare i osiguranje sigurnosti transakcija
	<b>Pravna i porezna usklađenost:</b> za ispunjavanje računovodstvenih, poreznih i drugih zakonskih obveza	Pravna obveza

### 3.2.5 AUKCIJE

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Nadimak ponuditelja	<b>Funkcionalnost sudjelovanja u aukcijama i nadmetanja:</b> kako bi se korisnicima omogućilo davanje ponuda i sudjelovanje u aukcijama	Ugovor
	<b>Transparentnost aukcija:</b> za prikaz nadimaka ponuditelja tijekom aukcije kako bi se osigurala transparentnost i pravednost	Legitimni interes – osiguranje poštenog i transparentnog rada aukcija
Podaci o računu i narudžbi povezani s aukcijom	<b>Sprječavanje zlouporabe i integritet platforme:</b> za otkrivanje i sprječavanje zlouporabe, manipulacije ili uvredljivog ponašanja na aukcijama	Legitimni interes – zaštita integriteta i sigurnosti aukcijske platforme
	<b>Rješavanje sporova i upravljanje ishodima aukcija:</b> rješavanje sporova, provođenje pravila aukcija i obrada rezultata aukcija	Legitimni interes – osiguravanje pravilne provedbe pravila aukcije i rješavanje sporova

### 3.2.6 Popisi želja.

Kad napravite vlastiti popis želja u našoj web-trgovini i dodate proizvode na svoj popis želja dok ste odjavljeni, oni će ostati na popisu 30 dana. Ako dodate proizvode na svoj popis želja dok ste prijavljeni, uvijek ih možete pronaći na Popisu želja u dijelu Moj račun.

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Artikli s popisa želja	<b>Funkcionalnost popisa želja:</b> za spremanje odabranih proizvoda i njihov prikaz na popisu želja tijekom serije ili unutar korisničkog računa	Legitimni interes – osiguravanje funkcionalnosti popisa želja i poboljšanje korisničkog iskustva
	<b>Popisi želja povezani s računom:</b> za pohranu i dohvaćanje artikala s popisa želja za prijavljene korisnike u različitim serijama	Ugovor
	<b>Personalizirane ponude i preporuke:</b> za predlaganje relevantnih proizvoda na temelju artikala s popisa želja, gdje je to primjenjivo	Ugovor
IP adresa, ponašanje pri pregledavanju	<b>Popis želja temeljen na seriji:</b> za povezivanje artikala s popisa želja sa serijom preglednika	Privola
	<b>Personalizacija za prijavljene:</b> za poboljšanje korisničkog iskustva prikazivanjem sadržaja vezanog uz popis želja za prijavljene korisnike	Legitimni interes – poboljšanje upotrebljivosti i relevantnosti naših usluga

### 3.2.7 Recenzije.

vidaXL omogućuje kupcima da ocijene proizvode i usluge nakon što naruče. Te recenzije pomažu nam da poboljšamo svoje usluge i informiramo druge kupce. Osim toga, možemo vas pozvati da sudjelujete u anketama o zadovoljstvu kupaca. Prikupljeni podaci variraju ovisno o vrsti recenzije ili ankete i o tome tko upravlja interakcijom (vidaXL ili treća strana).

#### 3.2.7.1 Recenzije proizvoda i usluga kojima upravlja vidaXL.

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Ime, kupljeni proizvod	<b>Objavljivanje recenzija proizvoda i usluga:</b> za prikaz recenzija zajedno s imenom recenzenta (ili odabranim imenom za prikaz) i relevantnim proizvodom ili uslugom	Privola

Adresa e-pošte, broj narudžbe	<b>Provjera recenzije:</b> kako bi se provjerilo je li recenzent stvarni kupac i recenzija povezala s određenom narudžbom	Legitimni interes – osiguranje autentičnosti i pouzdanosti recenzija kupaca
Adresa e-pošte	<b>Rješavanje i praćenje pritužbi:</b> za kontaktiranje s recenzentom u vezi s pritužbama, problemima s uslugom ili praćenjem vezanim uz recenziju	Legitimni interes – upravljanje povratnim informacijama kupca i rješavanje problema s uslugom
Prebivalište (za recenzije usluga)	<b>Kontekstualizacija recenzija:</b> za razumijevanje regije korisnika za analizu kvalitete usluge i kontekstualne informacije	Legitimni interes – poboljšanje kvalitete usluge i korisničkog iskustva

3.2.7.2 Recenzije poslane putem platformi trećih strana. Klikom na "Napišite recenziju" ili slične poveznice u našoj web-trgovini, možete biti preusmjereni na platformu za recenzije treće strane (jednog od ugovornih partnera vidaXL-a). Te strane prikupljaju i obrađuju vaše podatke u skladu s vlastitim pravilima o privatnosti. vidaXL ne kontrolira kako postupaju s vašim podacima.

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Ime, adresa e-pošte	<b>Slanje i objavljivanje recenzija na platformama trećih strana:</b> za prikaz recenzija i provjeru korisnika na platformi za recenzije trećih strana	Privola, kako ju je platforma treće strane dobila u skladu s vlastitom izjavom o privatnosti

*Napomena: Prije slanja recenzije preporučujemo da provjerite primjenjiva pravila o privatnosti trećih strana, budući da vidaXL nema kontrolu nad načinom na koji te platforme obrađuju vaše osobne podatke.*

3.2.7.3 Stranice za usporedbu s funkcijom recenzija. Možete također recenzirati vidaXL putem neovisnih stranica za usporedbu koje prikazuju naše popise proizvoda.

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Ime, adresa e-pošte	<b>Slanje recenzija i objavljivanje na platformama za usporedbu:</b> za prikaz recenzija i, gdje je primjenjivo, kontaktiranje s recenzentima u vezi s pritužbama ili problemima s uslugom	Privola ili legitimni interes, kako ga određuje platforma za usporedbu koja djeluje kao neovisni kontrolor u skladu s vlastitom izjavom o privatnosti

3.2.7.4 Ankete o zadovoljstvu kupaca. Nakon što obavite kupnju ili komunicirate s našom službom za korisnike, možete biti pozvani da ispunite anketu o zadovoljstvu kupaca. Te ankete provode pružatelji usluga trećih strana u ime vidaXL-a.

Podaci	Svrha	Pravna osnova
--------	-------	---------------

Ime, adresa e-pošte i/ili telefonski broj	<b>Poziv na anketu i distribucija:</b> za pozivanje kupaca na sudjelovanje u anketi o zadovoljstvu kupaca	Legitimni interes – mjerenje i poboljšanje kvalitete naših usluga
	<b>Praćenje povratnih informacija:</b> za kontaktiranje s kupcima ako je potrebno pojašnjenje ili daljnje postupanje	Legitimni interes – poboljšanje kvalitete usluge i rješavanje problema kupaca
Detalji iskustva, tekst povratnih informacija	<b>Procjena i poboljšanje kvalitete usluge:</b> za procjenu iskustva kupaca, poboljšanje usluga, internih procesa i obuke osoblja	Legitimni interes – poboljšanje naših usluga i korisničkog iskustva
Podaci o narudžbi	<b>Kontekstualizacija povratnih informacija:</b> za povezivanje povratnih informacija s određenom transakcijom ili interakcijom s kupcem	Legitimni interes – osiguranje točne procjene interakcija s kupcima
IP adresa	<b>Integritet ankete i sprječavanje zlouporabe:</b> za sprječavanje višestrukih slanja od istog korisnika i zaštitu pouzdanosti rezultata ankete	Legitimni interes – zaštita integriteta i pouzdanosti rezultata ankete
Svi neobavezni osobni podaci navedeni u poljima za slobodan unos teksta	<b>Dobrovoljno otkrivanje:</b> za obradu dodatnih osobnih podataka pruženih po kupčevu nahodanju	Privola

### 3.2.8 Interakcije sa službom za korisnike.

Možete kontaktirati s vidaXL-ovom službom za korisnike kako biste postavili pitanja, zatražili podršku ili podnijeli pritužbe. Mogućnosti kontakta uključuju telefon, e-poštu, chat ili online obrazac za pritužbe dostupan u našoj web-trgovini. Prikupljamo i obrađujemo osobne podatke kako bismo odgovorili na vaš zahtjev i upravljali njime.

#### 3.2.8.1 Interakcije sa službom za korisnike.

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Ime i prezime, adresa e-pošte, telefonski broj, broj narudžbe (ako je primjenjivo), opis problema ili zahtjeva.	<b>Obrada upita i zahtjeva kupaca:</b> za identifikaciju kupca, odgovaranje na pitanja i pružanje tražene podrške.	Ugovor, ako se zahtjev odnosi na narudžbu ili ugovor
	<b>Komunikacija s klijentima i praćenje:</b> za slanje ažuriranja, pružanje informacija o statusu i praćenje zahtjeva ili pritužbi.	Legitimni interes – pružanje učinkovite korisničke podrške i kontinuiteta usluge

	<b>Rješavanje pritužbi i sporova:</b> za istraživanje, rješavanje i dokumentiranje pritužbi.	Legitimni interes – rješavanje sporova i poboljšanje kvalitete usluge
	<b>Identifikacija transakcije:</b> za identifikaciju relevantne kupnje kako bi se zahtjev ispravno obradio.	Ugovor
Specifično za chat: ime i prezime, adresa e-pošte, predmet chata	<b>Podrška kupcima uživo putem chata:</b> za pružanje pomoći u stvarnom vremenu i odgovaranje na upite	Ugovor ili legitimni interes, ovisno o prirodi zahtjeva
Interakcije sa službom za korisnike sa slobodnim tekstom	<b>Analiza interakcija sa službom za korisnike:</b> za otkrivanje i uklanjanje osobnih podataka s pomoću generativnih modela umjetne inteligencije ili strojnog učenja; nakon anonimizacije, za prepoznavanje ponavljajućih pritužbi ili problema s proizvodom te poboljšanje kvalitete proizvoda i korisničkog iskustva	Legitimni interes – poboljšanje procesa službe za korisnike i kvalitete proizvoda

*Ondje gdje je obrada potrebna radi poštovanja važećih zakona o zaštiti potrošača, računovodstvenih ili poreznih zakona, pravna osnova može biti i zakonska obveza*

3.2.8.2 Snimanje interakcija. Telefonski razgovori sa službom za korisnike mogu se snimati u sljedeće svrhe:

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Glasovna snimka poziva	<b>Praćenje kvalitete usluge i obuka osoblja:</b> za poboljšanje procesa službe za korisnike i osposobljavanje osoblja službe za korisnike	Legitimni interes – poboljšanje kvalitete usluge i korisničke podrške
	<b>Rješavanje pritužbi i provjera sporova:</b> za provjeru pritužbi, istraživanje incidenata i osiguranje točne obrade interakcija s korisnicima	Legitimni interes – rješavanje sporova i osiguravanje pravilnog rješavanja zahtjeva korisnika
	<b>Neobavezno snimanje poziva:</b> gdje snimanje nije strogo potrebno i korisnik aktivno pristaje na snimanje	Privola

*Napomena: Uvijek ćete biti obaviješteni kad se poziv snima. Snimke se pohranjuju sigurno, pristup je ograničen, a čuvaju se samo onoliko dugo koliko je potrebno za navedene svrhe, a ni u kojem slučaju ne dulje od 21 dan.*

### 3.2.9 NEWSLETTER.

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Ime, adresa e-pošte, postavke	<b>Upravljanje pretplatama na newsletter:</b> za registraciju, upravljanje i održavanje pretplata na newsletter	Privola
	<b>Opća marketinška komunikacija:</b> za slanje newslettera i promotivnih poruka	Privola
	<b>Personalizirane marketinška komunikacija:</b> za prilagođavanje sadržaja newslettera na temelju postavki ili prošlih interakcija, gdje je to primjenjivo	Privola
Ime, adresa e-pošte	<b>Marketing postojećim kupcima:</b> za slanje informacija o sličnim proizvodima ili uslugama kupcima koji su prethodno kupili od nas	Legitimni interes – promocija sličnih proizvoda ili usluga postojećim kupcima

### 3.2.10 PROGRAM NAGRAĐIVANJA VIDA XL+

Sudjelovanje u programu nagrađivanja vidaXL+ zahtijeva obradu osobnih podataka kako je opisano u nastavku.

Podaci	Svrha	Pravna osnova
Ime, adresa e-pošte, podaci o računu, povijest kupnje, stanje nagradnih bodova	<b>Administracija članstva:</b> za upravljanje vašim računom programa nagrađivanja, dodjeljivanje i praćenje bodova te vođenje evidencije o članstvu	Ugovor
	<b>Komunikacija o članstvu:</b> za slanje e-poruka dobrodošlice, ažuriranja o bodovima, izvoda računa i druge komunikacije potrebne za održavanje vašeg članstva	Ugovor
	<b>Marketinška komunikacija vezane uz nagrade:</b> za slanje ponuda i promocija kao dijela programa nagrađivanja	Privola

Više informacija o programu nagrađivanja vidaXL+ možete pronaći u [UVJETIMA I ODREDBAMA – program nagrađivanja vidaXL+](#).

## 4. S KIME DIJELIMO VAŠE PODATKE

4.1 vidaXL dijeli vaše osobne podatke s raznim trećim stranama u svrhu ispunjavanja vaših narudžbi, pružanja usluga, održavanja poslovanja i poštovanja zakonskih obveza. Ti primatelji mogu se kategorizirati kao neovisni ili zajednički voditelji obrade ili izvršitelji obrade prema GDPR-u.

4.2 Neovisni ili zajednički voditelji obrade. Ti subjekti samostalno ili zajedno s vidaXL-om određuju svrhe i sredstva obrade osobnih podataka:

Pružatelj usluge	Svrha	Pravna osnova
Pružatelji usluga službe za korisnike (subjekt povezan s vidaXL-om)	Obrada upita i pritužbi kupaca	Izvršenje ugovora, legitimni interes
Pružatelji usluga plaćanja (PSP) (npr. PayPal, Klarna, Visa, Adyen)	Sigurna obrada plaćanja	Izvršenje ugovora, pravna obveza
Logističke tvrtke	Dostava i povrat narudžbi	Izvršenje ugovora
Pružatelji marketinških i anketnih usluga	Dostava newslettera, povratne informacije kupaca	Privola, legitimni interes
Timovi za razvoj proizvoda i kvalitetu	Analiza anonimiziranih povratnih informacija radi poboljšanja	Legitimni interes
Pružatelji usluga sprječavanja prevara (npr. Forter)	Otkrivanje i sprječavanje prijevanih transakcija i zlouporabe usluga	Legitimni interes
Pružatelji usluga provjere vjerodostojnosti na društvenim mrežama (npr. Google, Facebook)	Provjera vjerodostojnosti korisnika koji se odluče prijaviti na svoj račun na vidaXL-u s pomoću računa na društvenim mrežama	Izvršenje ugovora

*Napomena: Redovito pregledavamo i ažuriramo ovaj popis kako bi odražavao promjene u našim aktivnostima obrade.*

4.3 Izvršitelji obrade. Ti subjekti obrađuju osobne podatke isključivo prema uputama vidaXL-a u skladu s člankom 28. GDPR-a:

Vrsta izvršitelja obrade	Svrha
Hosting u oblaku i IT infrastruktura	Rad web-stranice i sustava
CRM i sustavi za korisničku podršku	Interakcija s kupcima i praćenje podrške
Platforme za e-poštu/newsletter	Dostava newslettera i obrada prijava
Alati za chat i interakciju	Korisnička podrška u stvarnom vremenu
Usluge naplate dugova	Naplata potraživanja putem podizvođača
Pružatelji korisničke podrške (vanjski)	Rješavanje pritužbi kupaca u ime vidaXL-a
Usluge provjere i potvrde adrese	Provjera i potvrda podataka o adresi kupca radi točne obrade narudžbi

Alati za upravljanje povratima i generiranje naljepnica	Izrada naljepnica za povrat, upravljanje autorizacijama za povrat robe, odabir dostavljača i praćenje registracije radi podrške povrata kupaca
Usluge sprječavanja i otkrivanja prevara	Otkrivanje i sprječavanje prijevornih aktivnosti, zlouporabe usluga i nezakonitih transakcija

*Napomena: Redovito pregledavamo i ažuriramo ovaj popis kako bi odražavao promjene u našim aktivnostima obrade.*

4.4 Podobrađivači. Ondje gdje se vidaXL-ovi obrađivači oslanjaju na podobrađivače, na snazi su sljedeće mjere:

- postoji obvezujući ugovor s podobrađivačem;
- obveze odražavaju ili premašuju one u našim Ugovorima o obradi podataka;
- podobrađivači su provjereni radi odgovarajućih zaštitnih mjera.

4.5 Ostali specifični vanjski primatelji.

U određenim situacijama, vidaXL može dijeliti osobne podatke s vanjskim stranama ako je to potrebno za usklađenost sa zakonom i stručno savjetovanje.

Kategorija	Primjeri	Svrha	Pravna osnova
Javne vlasti	Porezne vlasti, financijski regulatori, policija, carinska tijela	Pravna usklađenost, sprječavanje prevara	Pravna obveza
Stručni savjetnici	Vanjski pravni savjetnici, revizori, računovođe	Parnice, usklađenost	Legitimni interes

*Napomena: Neke od tih strana mogu djelovati kao neovisni voditelji obrade prema zakonu o zaštiti podataka. Redovito pregledavamo i ažuriramo ovaj popis kako bi odražavao promjene u našim aktivnostima obrade.*

4.6 Restrukturiranje ili korporativne promjene. U slučaju prodaje, spajanja ili restrukturiranja vidaXL-a ili njegovih povezanih društava, vaši osobni podaci mogu se dijeliti s potencijalnim kupcima ili grupnim subjektima pod strogom povjerljivošću i samo kako je dopušteno GDPR-om.

## 5. VAŠA PRAVA

5.1 Prema zakonu o zaštiti podataka, imate prava, uključujući:

- **Pravo na pristup** – imate pravo zatražiti od nas kopiju svojih osobnih podataka.
- **Pravo na ispravak** – imate pravo zatražiti od nas da ispravimo osobne podatke za koje smatrate da su netočni. Također imate pravo zatražiti od nas da dopunimo podatke za koje smatrate da su nepotpuni.
- **Pravo na brisanje** – imate pravo zatražiti od nas da izbrišemo vaše osobne podatke u određenim okolnostima.
- **Pravo na ograničenje obrade** – imate pravo zatražiti od nas da ograničimo obradu vaših osobnih podataka u određenim okolnostima.

- **Pravo na prigovor na obradu** – imate pravo prigovoriti na obradu od strane vidaXL-a kad se takva obrada temelji na legitimnim interesima, uključujući i u svrhu izravnog marketinga.
- **Pravo na prenosivost podataka** – imate pravo zatražiti da prenesemo osobne podatke koje ste nam dali drugoj organizaciji ili vama, u određenim okolnostima.

Imajte na umu da ta prava nisu apsolutna. Na primjer, ako zatražite brisanje svojih osobnih podataka, možda ćemo i dalje morati zadržati određene podatke kako bismo ispunili zakonske obveze (npr. porezni propisi).

U slučajevima kad se obrada vaših osobnih podataka temelji na privoli, imate pravo povući svoju privolu bilo u kojem trenutku. To možete učiniti tako da kontaktirate s nama ili prilagodite svoje postavke na stranici „Postavke“ na svom računu, gdje je to dostupno. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade provedene prije povlačenja.

5.2 Kako ostvariti prava. Možete ostvariti svoja prava na sljedeće načine:

**Poštom:** vidaXL  
Mary Kingsleystraat 1  
5928 SK Venlo  
Nizozemska  
*(Navedite svoje puno ime i prezime, poštansku adresu, adresu e-pošte i, ako je dostupan, svoj referentni broj kupca kako bismo mogli pronaći vaše podatke.)*

**E-poštom** webservice@vidaxl.hr  
**Telefonom** (080) 020 0375

5.3 Posljedice korištenja pravima prema GDPR-u. Niste obvezni platiti nikakvu naknadu za iskorištavanje svojih prava. Ako podnesete zahtjev, imamo mjesec dana da vam odgovorimo. Ako pokušate ostvariti svoja prava, a mi ne odgovorimo ili smatrate da naš odgovor nije zadovoljavajuć, možete se žaliti nadležnom tijelu za zaštitu podataka iz članka 10. ovih Pravila.

## 6. MEĐUNARODNI TRANSFERI

6.1 vidaXL posluje unutar međunarodne korporativne mreže partnerskih i ugovorno povezanih tvrtki (naziva se „konzorcij vidaXL“). Dok su neke tvrtke dio iste pravne grupe, druge posluju pod markom vidaXL putem bliske komercijalne i operativne suradnje. Te se tvrtke nalaze unutar i izvan Europskog gospodarskog prostora.

6.2 Pristup unutar konzorcija vidaXL. Osobne podatke mogu prenositi vidaXL-ovi subjekti, podružnice i treće strane smještene u sljedećim zemljama, ovisno o operativnim zahtjevima:

- EGP (Nizozemska, Rumunjska, Poljska itd.)
- Sjedinjene Američke Države
- Azija (Indija, Filipini itd.)

Svaki od tih subjekata pristupa Osobnim podacima samo prema potrebi za obavljanje svoje ugovorne uloge (logistika, služba za korisnike, IT podrška itd.).

6.3 Prijenosi u zemlje izvan EGP-a. Ondje gdje se Osobni podaci obrađuju izvan EGP-a – bilo da ih obrađuju vidaXL-ovi subjekti, izvođači radova ili pružatelji usluga trećih strana – osiguravamo da su takvi prijenosi zaštićeni odgovarajućim zaštitnim mjerama prema GDPR-u. To uključuje:

- standardne ugovorne klauzule (SCC) koje je odobrila Europska komisija;

- ugovorne sporazume o zaštiti podataka;
- tehničke i organizacijske zaštitne mjere;
- revizije i procjene dobavljača.

Neki vanjski Voditelji obrade ili pružatelji usluga koji se nalaze u zemljama izvan EGP-a (npr. Google, Meta, Amazon, Web Services itd.) mogu obrađivati Osobne podatke u skladu s tim zaštitnim mjerama.

### 6.3.1 Zaštitne mjere specifične za pojedine zemlje

Tablica u nastavku daje pregled zaštitnih mjera koje se primjenjuju na međunarodne prijenose, ovisno o zemlji u kojoj se nalazi primatelj.

Država	Odluke o primjerenosti	Odgovarajuće zaštitne mjere
Sjedinjene Američke Države	Da – Okvir za zaštitu podataka EU–SAD	Nije primjenjivo
Azija (Indija, Filipini itd.)	Ne	Standardne ugovorne klauzule (SCC) i dodatne mjere

## 7. KOLIKO ĆE SE DUGO ČUVATI MOJI PODACI?

7.1 vidaXL ne čuva vaše Osobne podatke dulje nego što je potrebno za svrhe za koje su prikupljeni, osim ako zakon ne zahtijeva ili dopušta dulje razdoblje čuvanja (npr. za porezne, računovodstvene, regulatorne ili pravne zahtjeve). Razdoblje čuvanja ovisi o prirodi podataka i svrsi Obrade te se može shodno tome razlikovati.

7.2 Kako bismo osigurali usklađenost s člankom 5(1)(e) GDPR-a, koji zahtijeva da se Osobni podaci ne čuvaju dulje nego što je potrebno, primjenjujemo sljedeće opće kriterije i zakonske obveze pri određivanju trajanja čuvanja podataka u Hrvatska:

Vrsta podataka	Svrha	Razdoblje čuvanja	Pravna osnova / Opravdanost
Podaci o narudžbama i transakcijama	Ispunjavanje ugovora, korisnička podrška, računovodstvo	Do 10 godina	Zakon o računovodstvu (NN 78/15 i 134/15), Opća uredba (EU) 282/2011, čl. 6(1)(b), (c) GDPR-a
Interakcije sa službom za korisnike	Rješavanje pritužbi, kontrola kvalitete	2 – 5 godina, ovisno o slučaju	Legitimni interes za zaštitu pravnih interesa i unaprjeđenje usluge (čl. 6(1)(f) GDPR-a)
Odgovori na recenzije i ankete	Prikazivanje recenzija, unutarnje analize	Do 2 godine	Privola ili legitimni interes za poboljšanje usluge
Komunikacija putem e-pošte (newsletteri, promotivne ponude)	Marketing i ažuriranje usluga	Do povlačenja privole	Privola u skladu s Direktivom o e-privatnosti i čl. 6(1)(a) GDPR-a
Podaci o neaktivnim računima	Sprječavanje zlorab, pravna zaštita	Obično se brišu nakon 2 godine neaktivnosti	Legitimni interes; rokovi zastare prema Zakonu o obveznim odnosima

Transkripti razgovora (chat, telefon)	Referenca korisničke podrške, obrana od prigovora	2 – 5 godina, ovisno o sadržaju	Legitimni interes za kvalitetu i pravnu zaštitu
Kontakt podaci kupca, povijest kupnje, serijski brojevi proizvoda, dostava	Potrošačka jamstva	Koliko zahtijevaju regulatori	Zakon o zaštiti potrošača, Direktiva 2011/83/EU – moguće proširenje odgovornosti nakon isteka jamstva
Isto kao gore + dokumentacija o pritužbama i podršci	Odgovornost za neispravan proizvod	Koliko god to traže nadležna tijela	Direktiva 85/374/EEZ, prenesena u Zakon o obveznim odnosima (glava XVIII), zastara do 10 godina
Identifikacijski podaci potrebni za opoziv i sigurnosne obavijesti	Opoziv proizvoda, sigurnosna upozorenja	Koliko god to zahtijevaju tijela	Direktiva 2001/95/EZ o općoj sigurnosti proizvoda; Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 30/09)
Podaci o interakcijama relevantni za pravne postupke	Pravna zaštita i postupci	Do roka zastare, ovisno o vrsti zahtjeva	Zakon o obveznim odnosima – opći zastarni rok 5 godina, iznimno do 10 godina

7.3 Arhiviranje i brisanje. Nakon isteka primjenjivog razdoblja čuvanja, vaši će Osobni podaci biti sigurno izbrisani, anonimizirani ili arhivirani tako da više ne budu dostupni ili prepoznatljivi, osim ako daljnje čuvanje nije zakonski obavezno.

## 8. KOJE SE SIGURNOSNE MJERE PODUZIMAJU ZA ZAŠTITU MOJIH PODATAKA?

8.1 Opća načela. vidaXL poduzima odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere za zaštitu vaših Osobnih podataka od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja. Te mjere su proporcionalne osjetljivosti podataka, opsegu naših aktivnosti, količini obrađenih podataka i postojećim potencijalnim rizicima. Primjenjujemo načela zaštite podataka po namjeni i po zadanim postavkama kako je propisano člankom 25. GDPR-a.

8.2 Primjeri implementiranih sigurnosnih mjera. Kako bi zaštitio vaše podatke, vidaXL upotrebljava sljedeće kategorije mjera:

Kategorija	Primjeri mjera
Tehnička sigurnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enkripcija SSL/TLS za podatke u prijenosu</li> </ul>
Organizacijska sigurnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ugovori o povjerljivosti zaposlenika</li> <li>• Obvezna obuka o zaštiti podataka</li> <li>• Ograničen pristup podacima na temelju radnih mjesta</li> <li>• Procjene rizika dobavljača za treće strane</li> </ul>
Praćenje i odgovor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neprekidno praćenje sustava za neuobičajene pokušaje pristupa</li> <li>• Redovite revizije i testiranje prodora</li> <li>• Plan reakcije na incidente u slučaju kršenja podataka</li> </ul>
Minimiziranje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osobni podaci čuvaju se samo onoliko dugo koliko je potrebno</li> <li>• Pseudonimizacija/anonimizacija upotrebljava se ondje gdje nije potrebna potpuna identifikacija</li> </ul>

8.3 Vaša odgovornost. Također očekujemo da poduzmete korake za zaštitu svojih osobnih podataka, na primjer, tako da uvijek čuvate svoje podatke za prijavu u tajnosti, upotrebljavate snažnu lozinku i izbjegavate upotrebu iste lozinke za više računara, odjavljujete se kad se koristite javnim ili dijeljenim uređajima, odmah obavijestite vidaXL o bilo kakvoj sumnji na zlouporabu vašeg računara.

## 9. KAKO MOGU PODNIJETI PRITUŽBU

9.1 Službenik za zaštitu podataka (SZP). vidaXL je imenovao SZP-a u skladu s člankom 37. GDPR-a. SZP je odgovoran za:

- praćenje usklađenosti s GDPR-om i drugim primjenjivim zakonima o zaštiti podataka;
- savjetovanje tvrtke i njenih zaposlenika o obvezama zaštite podataka;
- djelovanje kao kontaktna točka za Ispitanike i Nadzorno tijelo;
- provođenje procjena rizika i savjetovanje o procjenama učinka na zaštitu podataka;
- osiguravanje da se prava Ispitanika pravilno i pravovremeno poštuju.

9.2 Kako mogu kontaktirati sa Službenikom za zaštitu podataka?

9.2.1 Ako imate bilo kakvih pitanja ili nedoumica o tome kako se vaši Osobni podaci obrađuju ili ako želite ostvariti svoja prava na zaštitu podataka, možete se obratiti izravno Službeniku za zaštitu podataka.

Možete kontaktirati s našim Službenikom za zaštitu podataka putem:

- **E-pošte:** [webservice@vidaxl.hr](mailto:webservice@vidaxl.hr)
- **Pošte:**  
Attn: Data Protection Officer  
vidaXL  
Mary Kingsleystraat 1  
5829 SK Venlo  
Nizozemska

9.2.2 Ako niste zadovoljni načinom na koji smo riješili vašu pritužbu ili ako smatrate da ne obrađujemo vaše Osobne podatke zakonito, imate pravo podnijeti pritužbu nadležnom tijelu za zaštitu podataka.

Vodeće nadzorno tijelo	Nadzorno tijelo u Hrvatska:
Autoriteit Persoonsgegevens Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV Hag, Nizozemska <a href="https://autoriteitpersoonsgegevens.nl">https://autoriteitpersoonsgegevens.nl</a>	Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP) Selska cesta 136, 10000 Zagreb <a href="https://azop.hr">https://azop.hr</a>

## 10. IZMJENE OVE OBAVIJESTI

Sadržaj ovih pravila o privatnosti može se mijenjati. Najnovija verzija uvijek se može pronaći u web-trgovini vidaXL. vidaXL savjetuje da redovito provjeravate ova pravila o privatnosti, barem prije nego što date vidaXL-u osobne podatke.