IZJAVA O LEGITIMNOM INTERESU

za obradu osobnih podataka u svrhu ankete o zadovoljstvu poslovnih (B2B) kupaca

Altium International d.o.o., Karlovačka cesta 24, 10000 Zagreb, OIB: 18966227376, koje zastupa direktor Siniša Stipaničić (u daljnjem tekstu: Društvo), kao voditelj obrade, na temelju članka 5. stavka 2. i članka 6. stavka 1. točke (f) Uredbe (EU) 2016/679 – Opće uredbe o zaštiti podataka (u daljnjem tekstu: GDPR), daje sljedeću izjavu:

1. **Predmet izjave**

Društvo provodi dobrovoljnu internetsku anketu o zadovoljstvu svojih poslovnih kupaca u razdoblju od 9. do 23. studenoga 2026. Primateljima se šalje jedan poziv i jedan podsjetnik 16. studenoga 2026. Ispunjavanje ankete traje približno 10 minuta. Svi primatelji dobivaju istu, nepersonaliziranu poveznicu, a odgovori se prikupljaju u anonimnom načinu rada, bez bilježenja IP adresa.

2. **Legitimni interes**

Društvo ima legitimni interes preispitati kvalitetu usluga, podrške i isporuka koje pruža svojim kupcima, utvrditi probleme koje kupci ne iznose putem pritužbi i na temelju povratnih informacija poboljšati svoje usluge. Taj je interes konkretan, stvaran i zakonit u smislu članka 6. stavka 1. točke (f) i uvodne izjave 47. GDPR-a. Anketa se ne koristi za promidžbu, prikupljanje prodajnih kontakata ni izradu profila pojedinačnih kupaca.

3. **Ispitanici i kategorije podataka**

Ispitanici su kontaktne osobe, predstavnici i zaposlenici sadašnjih i bivših poslovnih kupaca Društva, uključujući korisnike opreme i polaznike edukacija. Za slanje poziva obrađuju se ime, poslovna adresa e-pošte i podaci o društvu kupca. Odgovori se odnose na poslovni odnos, radno mjesto, tehnologije i opremu. Ne obrađuju se posebne kategorije podataka, podaci o kaznenim osudama ni podaci o djeci.

4. **Nužnost obrade**

Obrada je ograničena na podatke nužne za slanje poziva osobama koje mogu ocijeniti primljene usluge. Ime i adresa e-pošte ne nalaze se u skupu podataka s odgovorima, odgovori se ne povezuju s CRM zapisima, a pojedinačni primatelji se ne prate. Druga razmotrena sredstva (evidencije pritužbi, anketa objavljena samo na internetskoj stranici, telefonski razgovori) ne bi na jednako učinkovit i manje zadirući način ostvarila svrhu.

5. **Odvagivanje interesa**

Osobe koje posluju s Društvom mogu razumno očekivati poziv da ocijene primljene usluge. Učinak na ispitanike ograničen je na malo utrošenog vremena i mogućnost primanja neželjene poruke. Sudjelovanje je dobrovoljno, a odbijanje ne utječe na odnos s kupcem. Uz zaštitne mjere navedene u ovoj izjavi, legitimni interes Društva prevladava nad interesima i temeljnim pravima i slobodama ispitanika.

6. **Zaštitne mjere**

- popisi primatelja odvojeni su od odgovora, a koristi se zajednička poveznica;
- odgovori se prikupljaju anonimno, a usputni osobni podaci iz polja za slobodan unos teksta uklanjaju se prije izrade izvješća;
- izvješća sadrže samo anonimne zbirne rezultate i ne omogućuju identifikaciju ispitanika;
- pristup podacima imaju samo ovlaštene osobe i pružatelji usluga kojima je to nužno za obavljanje zadatka;
- nepotrebni identifikatori i praćenje isključeni su, a veze i pohranjeni podaci zaštićeni (članci 25. i 32. GDPR-a);

– osobama koje su uložile prigovor ne šalju se daljnji pozivi ni podsjetnik.

7. **Primatelji i prijenos podataka**

Platformu za anketu i tehničku podršku pruža društvo Altium International Laboratuvar Cihazları A.Ş., Turska, kao izvršitelj obrade. S tim je društvom sklopljen ugovor o obradi u skladu s člankom 28. GDPR-a, a prijenos osobnih podataka u Tursku temelji se na standardnim ugovornim klauzulama (Provedbena odluka Komisije (EU) 2021/914, modul 2.) u skladu s poglavljem V. GDPR-a. Sjedište grupe u Londonu prima isključivo anonimne zbirne rezultate.

8. **Razdoblje čuvanja**

Neobrađeni odgovori brišu se ili anonimiziraju nakon završetka analize i provjere rezultata. Tehnički zapisi i sigurnosne kopije čuvaju se u skladu s pravilima Društva o čuvanju podataka. Podaci o osobama koje su uložile prigovor čuvaju se koliko je potrebno za poštovanje prigovora, a anonimna izvješća radi usporedbe rezultata iz godine u godinu.

9. **Prava ispitanika**

Ispitanici se o obradi informiraju u pozivu i u obavijesti o zaštiti privatnosti na hrvatskom jeziku, u skladu s člancima 13. i 14. GDPR-a. Ispitanici u svakom trenutku mogu uložiti prigovor na obradu (članak 21. GDPR-a), jednostavnim odgovorom na poziv, te ostvariti prava iz članaka 15. – 18. GDPR-a. Upiti se mogu uputiti Društvu na adresu Karlovačka cesta 24, 10000 Zagreb. Društvo nije imenovalo službenika za zaštitu podataka. Ispitanici imaju pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP), Selska cesta 136, 10000 Zagreb.

10. **Elektroničke komunikacije**

Poziv i podsjetnik služe isključivo ocjeni već pruženih usluga, ne sadrže promidžbeni sadržaj i ne predstavljaju izravni marketing u smislu članka 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 76/22, s izmjenama). Kolačići i druge tehnologije na uređaju ispitanika koriste se u skladu s člankom 43. stavkom 4. tog zakona.

11. **Zaključak**

Društvo izjavljuje da je obrada osobnih podataka u svrhu ankete o zadovoljstvu poslovnih kupaca zakonita na temelju legitimnog interesa iz članka 6. stavka 1. točke (f) GDPR-a, da je razmjerna svrsi te da se provodi uz primjenu zaštitnih mjera navedenih u ovoj izjavi. Obrada ne uključuje izradu profila ni automatizirano odlučivanje i ne zahtijeva procjenu učinka na zaštitu podataka iz članka 35. GDPR-a.

U Zagrebu, 9. studenoga 2026.

Za Altium International d.o.o.
Siniša Stipaničić, direktor