

# Procedura obrade zahtjeva ispitanika 1

## Uvodne odredbe

Ova procedura utvrđuje djelotvoran, odgovoran i transparentan okvir za osiguravanje usklađenosti RELAXINO, uslužnog trgovačkog obrta s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka.

Ova procedura primjenjuje se na sve organizacijske dijelove RELAXINO, uslužnog trgovačkog obrta te na sve zaposlenike, uključujući i honorarne djelatnike i privremene radnike jednako kao i na sve vanjske suradnike koji djeluju u ime RELAXINO, uslužnog trgovačkog obrta.

## Izjava o politici

Svaki djelatnik RELAXINO, uslužnog trgovačkog obrta koji je u kontaktu s ispitanicima bit će upoznat s pravima ispitanika i omogućiti će im ostvarivanje njihovih prava definiranih Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka.

Obveza svakog zaposlenika je da ispitanicima omogućiti pristup dokumentu 'Zahtjev ispitanika' i da po njegovom zaprimanju i provjeri njihova identiteta, zahtjev proslijedi osobi zaduženoj za obradu zahtjeva ispitanika navedenoj u ovoj Proceduri.

Osoba zadužena za obradu zahtjeva ispitanika samostalno će izvršiti obradu zahtjeva, a u slučaju pitanja bilo kakve neodređenosti obavezna je konzultirati se s direktorom tvrtke o konačnom udovoljenju zahtjevu.

## Opis procedure

### ZAHTJEV ISPITANIKA

Svaki organizacijski dio RELAXINO, uslužnog trgovačkog obrta koji je u kontaktu s ispitanicima, mora imati dostupan primjerak obrasca 'Zahtjev ispitanika' kako bi ga mogao staviti na raspolaganje ispitaniku. Zahtjev se ispitaniku može poslati e-mailom ili uručiti u papirnatom obliku.

### PROVJERA IDENTITETA

Prilikom zaprimanja zahtjeva ispitanika, osoba koja zaprima zahtjev mora bez ikakve sumnje utvrditi identitet ispitanika (uvidom u osobnu iskaznicu, putovnicu...) kako se ne bi dogodilo da se osobni podaci pruže na uvid neovlaštenoj osobi. Uz zahtjev, potrebno je spremiti presliku identifikacijskog dokumenta.

### EVIDENTIRANJE ZAHTJEVA

Nakon što se zahtjev zaprimi, dokumentom 'Zahtjev ispitanika' mora se evidentirati prijem zahtjeva. Također, o zaprimljenom zahtjevu treba odmah obavijestiti kontakt osobu navedenu u ovoj Proceduri, koja je zadužena za provođenje obrade zahtjeva.

### PROVJERA PODATAKA

U dokumentu 'Zahtjev ispitanika', klikom na gumb 'Učitaj podatke' aktivirati će se automatska pretraga baze podataka programa Synesis, koja će kao rezultat dati popis svih dokumenata u kojima se pojavljuju osobni podaci ispitanika.

Navedeni popis dokumenata potrebno je ručno proširiti s podacima o ostalim evidencijama u kojima se mogu nalaziti podaci ispitanika, a koji nisu obuhvaćeni programom Synesis. Za provjeru ostalih izvora podataka, potrebno je koristiti dokument Evidencija obrade osobnih podataka u kojima su evidentirane sve obrade osobnih podataka.

### ZAŠTITA PRIVATNOSTI TREĆIH OSOBA

Ako bi se u pronađenim podacima nalazili i osobni podaci trećih fizičkih osoba, takve podatke treba obrisati ili anonimizirati prije nego se pruže na uvid ispitaniku.

### UDOVOLJAVANJE ZAHTJEVU ZA UVIDOM U PODATKE

Ako je ispitanik podnio zahtjev za uvidom u podatke, zahtjevu će se udovoljiti na način da se ispitaniku proslijedi popis svih pronađenih podataka, zajedno s opisom svrhe obrade, izvorom osobnih podataka, rokom uklanjanja dokumentacije i informacijom o tome s kime dijelimo njegove osobne podatke, ako je to ispitanik tražio.

### UDOVOLJAVANJE ZAHTJEVU ZA ISPRAVAK NETOČNIH PODATAKA

Ako je ispitanik podnio zahtjev za ispravak netočnih podataka, zahtjevu će se udovoljiti na način da se podaci isprave, a ispitaniku će se proslijediti obavijest o izvršenom ispravku.

### UDOVOLJAVANJE ZAHTJEVU ZA BRISANJEM PODATAKA

Ako je ispitanik tražio brisanje svojih osobnih podataka, potrebno je:

1. Provjeriti jesu li istekli svi ugovorom i zakonom propisani rokovi za uvanje dokumentacije,
2. Provjeriti bi li brisanje osobnih podataka dovelo do smanjivanja prava ispitanika u odnosu na voditelja obrade.
3. Provjeriti postoje li neki drugi razlozi zbog kojih bi brisanje osobnih podataka ispitanika moglo dovesti do štete za ispitanika
4. U slučaju kada bi brisanje podataka moglo dovesti do štete za ispitanika, prije brisanja podataka, ispitanika treba pismeno upozoriti o mogućoj šteti i tražiti njegovo dopuštenje za nastavak procedure brisanja.

Uklanjanje osobnih podataka može se izvesti na jedan od dva sljedeća načina:

- fizičkim brisanjem dokumenata koji sadrže osobne podatke ispitanika (ako je to tehnički moguće)
- anonimizacijom podataka o ispitaniku, na način da se umjesto stvarnih osobnih podataka u odgovarajućim poljima upiše, npr:
  - 'GDPR zaštita' u tekstualna polja (ime i prezime, adresa)
  - '00000000001' u polje OIB
  - '0' u bilo kakav numerički podatak, koji predstavlja osobni podatak
  - datum '01.01.1900' u datumska polja koja predstavljaju osobni podatak (npr. datum rođenja)

Ostali podaci u dokumentima koji sadrže osobne podatke a sami nisu osobni podaci (npr datum rađanja, artikli, cijena) ne moraju biti mijenjani, jer ne otkrivaju identitet ispitanika.

#### ODBIJANJE ZAHTJEVA

Ako se ne može udovoljiti zahtjevu ispitanika, o tome ga treba pismeno obavijestiti navodeći razloge zbog kojih se ne može udovoljiti njegovom zahtjevu. Također, u tom slučaju potrebno ga je uputiti i u njegovo pravo da se na odluku može žaliti Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

#### ROKOVI

Pretraga podataka o ispitaniku (utvrđivanje kojim podacima raspolažemo) treba biti izvršena u roku od najviše 15 dana od zaprimanja zahtjeva, kako bi ostalo dovoljno vremena za eventualne dodatne informacije potrebne za udovoljavanje zahtjeva.

Konačno rješenje zahtjeva mora biti doneseno najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva.

#### STATUS ZAHTJEVA

U dokumentu 'Zahtjev ispitanika', polje 'Status' treba postaviti na 'Aktivan' sve dok je postupak u tijeku, a kad je obrada završena, status treba promijeniti u 'Zaključen'.

#### Kontakt osoba za obradu zahtjeva ispitanika

Osoba za kontakt	telefon	e-mail
Andreja Milas	0994805558	andreja.milas@relaxino.com

#### Završne odredbe

Svi djelatnici koji obrađuju osobne podatke moraju biti upoznati sa ovom procedurom i izvršavati njezine odredbe. Evidencija o zahtjevima ispitanika uvat će se u periodu od 5 godina. Procedura stupa na snagu s danom donošenja.