

Opća informacija o zaštiti osobnih podataka

Mi, društvo dm-drogerie markt d.o.o., Kovinska 5a, 10090 Zagreb, e-mail: info@dm.hr (u nastavku: „dm“) kao voditelj obrade u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka (u nastavku: „Opća uredba“) vrlo ozbiljno shvaćamo zaštitu Vaših osobnih podataka i poštujemo pozitivne propise o zaštiti podataka.

Informacije o sljedećim obradama osobnih podataka pronaći ćete ovdje:

- [Obrada podatka u našem Upravno-distributivnom centru \(Centrala - dm dialogicum i Distributivni centar\), prodavaonicama dm-a](#) kao i o videonadzoru
- [Ako s nama komunicirate, primjerice putem e-maila ili naše dm službe za korisnike](#)
- [O obradi osobnih podataka povezanih s našim aktivnostima na društvenim mrežama](#)

Molimo Vas, obratite pažnju i na politike privatnosti stranica koje možete posjetiti putem poveznica na stranicama dm.hr.

Iz razloga bolje čitljivosti i boljeg razumijevanja, u nastavku teksta koristi se muški rod. Sve oznake osoba jednako se odnose na oba spola.

Našu Opću Informaciju o zaštiti osobnih podataka možete preuzeti kao PDF dokument.

Sadržaj

dm.hr i online usluge

Upotreba kolačića i ostalih tehnologija

dm korisnički račun, ostale mogućnosti naručivanja i načini plaćanja

Moj dm App

Primatelji, garancije i sigurnost, zaštita podataka elektroničkih medija

Vaša prava u skladu s Općom uredbom i službenik za zaštitu podataka

dm.hr i online usluge

U nastavku Vas želimo informirati o tome koje podatke o Vama prikupljamo kada nas posjećujete na našim internetskim stranicama na dm.hr (uključujući integrirane stranice) ili koristite naše online usluge i u koje svrhe upotrebljavamo Vaše podatke.

Općenito o posjetu internetskim stranicama

Prikupljamo i upotrebljavamo osobne podatke naših korisnika u pravilu samo ako je to potrebno za pružanje funkcionalnih internetskih stranica kao i naših sadržaja i usluga. Prikupljanje i korištenje osobnih podataka naših korisnika provodi se na temelju pravnih osnova poput

ugovora sklopljenog s korisnikom, nakon prethodne privole korisnika ili na temelju prevladavanja našeg legitimnog interesa.

Prikaz internetskih stranica i stvaranje datoteka zapisa

Pri svakom posjetu našim internetskim stranicama (npr. prilikom pristupa našoj web stranici, kreiranja dm korisničkog računa) **naš sustav automatski prikuplja podatke** i informacije s operativnog sustava i postavki uređaja koji se koriste za pristup.

Pritom se prikupljaju sljedeći podaci:

- zahtjev (naziv zatražene datoteke; primjerice: www.primjer.hr/index.html)
- tip/verzija **preglednika**
- jezik preglednika (npr. hrvatski)
- korišteni **operativni sustav**
- unutarnja rezolucija prozora preglednika
- rezolucija ekrana
- aktivacija JavaScripta
- Java uključen/isključen
- **kolačići uključeni/isključeni**
- dubina boje
- **referentni** usklađeni pretraživač sadržaja odnosno **referrer URL** (adresa prethodno posjećene internetske stranice)
- **IP adresa** (anonimizira se)
- **datum i vrijeme pristupa, odnosno registracije**
- **klikovi**, ev. lokacija pristupa (npr. prilikom korištenja stranice s čestim pitanjima i obrasca za kontakt)
- ev. sadržaji obrasca (kod polja za slobodan unos teksta, primjerice ime i lozinka, prenosi se samo informacija podaci "ispunjeni" ili "nisu ispunjeni")
- specifični kodovi pogrešaka (npr. tijekom postupka prijave u dm korisnički račun)

Navedeni podaci se pohranjuju u **datoteke zapisa (Logfiles)** našeg sustava. Analize ovih skupova podataka u datotekama zapisa u anonimiziranom obliku služe bržem otkrivanju grešaka i njihovom otklanjanu u najkraćem mogućem roku. U slučaju pogreške u procesu prijave prikazat ćemo Vam na tome temeljenu, zasebnu obavijest o pogrešci. Pritom se podaci iz datoteka zapisa koriste za prikazivanje top-rezultata pretraživanja na našoj FAQ stranici. Na taj način također

možemo upravljati kapacitetima naših poslužitelja i nastavljati poboljšavati našu uslugu. **IP adrese** koristimo isključivo u iznimnim slučajevima u svrhu analize zloupotrebe.

U navedenim svrhama sadržano je **prevladavanje našeg legitimnog interesa** za obradu podataka u skladu s čl. 6. st. 1. f) Opće uredbe koji je ujedno i **pravna osnova** za obradu. Analiza podataka u marketinške svrhe se u ovom kontekstu ne provodi.

IP adrese brišu se najkasnije **nakon 7 dana**, podaci pohranjeni u datotekama zapisa najkasnije **nakon 30 dana**.

Vaši kanali komunikacije s dm-om i integrirane usluge

U nastavku Vas želimo informirati kako možete stupiti u kontakt s nama i na kojoj pravnoj osnovi se provodi povezana obrada podataka. To se odnosi na primjerice komunikaciju s našom službom za korisnike, zahtjeve ispitanika prema pozitivnim propisima za zaštitu podataka ili za prijave na događaje.

Također upoznat ćemo Vas s društvenim uslugama koje se koriste na našim web mjestima i informirati Vas o pravnoj osnovi zaštite prilikom njihovih uporaba.

Obrazac za kontakt

Ako imate pitanja, slobodno se obratite našoj **službi za korisnike**. Za to je dostupan **obrazac za kontakt** koji se može koristiti za kontaktiranje elektroničkim putem. Ovdje možete primjerice, postaviti upite o svom dm korisničkom računu, našim uslugama, Vašim narudžbama u našem online shop-u kao i općenito upite o dm-u. Pritom obratite pozornost na sljedeće:

- Možete s nama stupiti u kontakt i putem e-maila na adresu info@dm.hr ili telefonskim putem. Ljubazno Vas molim da obratite pozornost da naša komunikacija putem e-maila u vezi s Vašim pitanjem isprva nije šifrirana. Dodatne informacije o šifriranju možete pronaći na našim internetskim stranicama pod [Informacijama o šifriranju e-maila](#).
- Osim toga, na našim internetskim stranicama dm.hr povremeno su integrirani obrasci za **prijavu na događaje ili druge promotivne aktivnosti dm-a**.
- Za upite o zaštiti podataka ili za ostvarivanje prava ispitanika možete se obratiti našem **službeniku za zaštitu podataka**. Informacije o tome integrirane su u nastavku.

Ako koristite navedene mogućnosti i stupite s nama u kontakt, koristit ćemo Vaše podatke kako bismo odgovorili na Vaše upite, eventualno Vas identificirali i komunicirali s Vama, kao i za proces prijave prilikom promotivnih aktivnosti.

Pravna osnova za obradu podataka povezanih s ovim zahtjevima je, **u slučaju povezanih s ugovorom** čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe. Za upite u vezi **s pravima ispitanika** na kojeg se podaci odnose, ispunjenje pravne obveze prema čl. 6. st. 1. c) Opće Uredbe predstavlja pravnu osnovu za obradu podataka. U ostalim slučajevima, pravna osnova je čl. 6. st. 1. f) Opće uredbe koja se temelji na **prevladavanju našeg legitimnog interesa** za učinkovito obrađivanje upita i dokumentiranja rezultata obrade u slučaju dodatnih pitanja, kao i za ispunjavanje obveza izvještavanja.

Sve upite prema službi za korisnike evidentiramo i njima upravljamo u takozvanom **sustavu ticketa** koji nam omogućuje sustavnu obradu upita. Uz to se svaka pojedina obrada upita dokumentira u sustavu ticketa.

Svi podaci uneseni u sustav ticketa brišu se u pravilu najkasnije 6 godina nakon završene obrade upita, a u skladu s rokovima propisanih pozitivnim propisima. Ako ste postavili upit u vezi sa zaštitom osobnih podataka, ta komunikacija biti će izbrisana najkasnije 3 godine nakon završene obrade postupka. Pravna osnova za obradu podataka u okviru ove pohrane je ispunjenje pravne obveze prema čl. 6. st. 1. c) Opće uredbe.

Pretraživač prodavaonica

Na dm.hr kao i u „Moj dm“ aplikaciji stavljamo Vam na raspolaganje **pretraživač prodavaonice** kao i **dodatne pretrage** (npr. za posebne proizvode, asortimane ili usluge). Pritom koristimo **karte** za prikaz lokacija na interaktivnoj karti.

Obrađujemo podatke o datumu i vremenu Vašeg posjeta, tipu uređaja, IP adresi, Referrer URL-u, podatke o korištenju, operativnom sustavu, slučajno generiranim identifikatorima i informacijama preglednika te imamo pristup **lokacijskim informacijama** Vašeg krajnjeg uređaja prilikom korištenja pretraživača prodavaonica.

Navedene informacije koristimo isključivo kako bismo utvrdili Vašu lokaciju na karti i prikazali Vam najbliže prodavaonice. Utvrđivanje Vaše lokacije također možete isključiti tako da na svom krajnjem uređaju potpuno deaktivirate uslugu geolociranja. Ovisno o krajnjem uređaju

prethodno Vas se može zatražiti za Vašu **izričitu suglasnost** za obradu podataka o Vašoj lokaciji. U svakom trenutku ste također u mogućnosti upravljati svojim odobrenjem za pristup lokaciji Vašeg krajnjeg uređaja tako da u postavkama uređaja deaktivirate odobrenje za ovu funkciju (opoziv privole, odnosno povlačenje suglasnosti). Molimo Vas da obratite pažnju na to da će i druge aplikacije biti u mogućnosti pristupiti Vašoj lokaciji ako ste uključili funkciju GPS lokacije. Iz spomenutih podataka se ne izrađuje profil kretanja. **IP adresa** će biti izbrisana nakon **30 dana**. Gornja granica za čuvanje ovdje postavljenih **kolačića** iznosi **jednu godinu**.

Pravna osnova za obradu podataka je prevladavanje našeg legitimnog interesa u skladu s člankom 6. stavkom 1. f) Opće uredbe kako bismo Vam na raspolaganje stavili naš pretraživač prodavaonica i dodatne pretrage za najbolje moguće pronalaženje naših usluga. Ukoliko sukladno svojim odredbama Vaš operater sustava od Vas traži Vašu zasebnu privolu, pravna osnova za obradu podataka je članak 6. stavak 1. a) Opće uredbe. Istu možete opozvati u bilo kojem trenutku pomoću gore navedenih opcija.

Gumbi društvenih mreža i QR kodovi

Na našim internetskim stranicama integrirani su **gumbi društvenih mreža** (npr. Facebook, Instagram). Ovi gumbi vode Vas izravno na naše stranice na društvenim mrežama.

Oni su na našim internetskim stranicama uključeni samo kao **poveznica** na odgovarajuće usluge. Nakon klika na integriranu grafiku ili video, bit ćete preusmjereni na mrežno mjesto odgovarajućeg pružatelja usluge, tj. tek tada će se korisnički podaci prenijeti odgovarajućem pružatelju usluga.

Osim toga, na raznim mjestima na našim internetskim stranicama i izvan njih povremeno stavljamo na raspolaganje offline **QR kodove**. Ovi QR kodovi predstavljaju **poveznice** na različite internetske stranice. Nakon skeniranja određenog QR koda otvara se odgovarajuća internetska stranica.

Pri tome koristimo tehnologije pružatelja usluga, koje omogućavaju **dinamično prikazivanje QR kodova** s lokaliziranom rezolucijom prema geolokaciji kao i vremenski određeno (npr. tijekom određenih akcija) i jezično specifično (utvrđivanje jezika) dodjeljivanje ciljevima veza. U tu svrhu se prikupljaju i analiziraju sljedeće informacije: država i grad, vremenska oznaka (datum, vrijeme), informacije o uređaju (uključujući operativni sustav) te preglednik. Ove informacije se pohranjuju i brišu se najkasnije **2 tjedna** nakon prikupljanja.

Obrada **IP adrese** omogućuje nam da identificiramo pojedinačne posjetitelje radi osiguranja točne statistike, kao i da upravljamo sudjelovanjem u određenim aktivnostima (npr. samo jednokratno sudjelovanje, izdavanju kupona samo jednom posjetiteljima). IP adresa se pritom izravno skraćuje na posljednje 3 znamenke i dodatno se hashira.

Pravna osnova za obradu podataka je **prevladavanje našeg legitimnog interesa** u skladu s čl. 6. st. 1. f) Opće uredbe da našim posjetiteljima pružimo što preciznije odgovarajuće ciljeve poveznica prilikom korištenja QR kodova i da možemo upravljati aktivnostima koje stoje iza njih.

Tek nakon otvaranja cilja poveznice, odnosno pozadinske internetske stranice, se informacije o korisnicima prenose odgovarajućem operatoru stranice.

Informacije o obradi Vaših osobnih podataka tijekom korištenja internetskih stranica možete pronaći u politici zaštite privatnosti dotičnog pružatelja usluge odnosno operatera mrežnog mjesta.

[Povezani videozapisi na Youtubeu](#)

Također, na nekim mjestima su uključeni **povezani Youtube videozapisi**.

Nakon što kliknete na uključeni video, biti ćete preusmjereni na stranicu odgovarajućeg pružatelja, tj. tek tada će se informacije o korisniku prenijeti odgovarajućem operateru stranice.

Informacije o obradi Vaših osobnih podataka tijekom korištenja internetskih stranica možete pronaći u politici zaštite privatnosti dotičnog pružatelja usluge odnosno operatera mrežnog mjesta.

[Fotousluge na dmfoto.hr](#)

Putem naše internetske stranice dm.hr možete doći na internetsku stranicu dmfoto.hr gdje možete naručiti fotografije i ostale proizvode vezane uz fotografije.

Molimo Vas da u obzir uzmete sve pravne informacije dostupne na internetskoj stranici dmfoto.hr, posebice CEWE informacija o zaštiti podataka, Opći uvjeti i dr.

[Jedni za druge zajedno na dm.hr](#)

Stranica dm.hr pruža Vam mogućnost da posjetite našu stranicu [jedinizadrugEZajedno.hr](#). Ovdje možete saznati više o dm aktivnostima iz segmenta društveno odgovornog poslovanja te prijaviti projekte i ideje sukladno raspoloživosti na stranici.

Molimo Vas, obratite posebnu pozornost i na Informaciju o zaštiti osobnih podataka i Opće uvjete poslovanja povezanu s našom stranicom jednizadrugednizajedno.hr.

Karijera na dm.hr

Stranica dm.hr pruža Vam mogućnost da posjetite našu stranicu dm-jobs.hr na kojoj se možete informirati o svemu što je povezano s dm-om kao poslodavcem, također i o otvorenim natječajima za radna mjesta u dm-u. Putem ove stranice možete prijaviti i svoj interes za rad u dm-u i kada nemamo otvorene natječeaje za posao.

Molimo da prilikom prijave obratite pozornost i na pravne informacije posebice na Informacije o zaštiti podataka, Uvjete korištenja itd.

Active Beauty časopis na dm.hr

Stranica dm.hr pruža Vam mogućnost da posjetite našu stranicu activebeauty.hr na kojoj Vam je naš časopis dostupan i online, pružajući Vam mogućnost da se informirate o raznolikim temama, poput npr. ljepote kao i da sudjelujete u nagradnim igrama.

Molimo da prilikom prijave obratite pažnju i na dodatne pravne informacije poput Informacije o zaštiti podataka, Uvjeta korištenja itd.

Ostale usluge

Stranica dm.hr pruža Vam mogućnost da posjetite naše ostale stranice, odnosno usluge.

Molimo Vas da pritom posebice obratite pozornost i na pravne informacije poput Informacije o zaštiti podataka, Uvjeta korištenja itd.

Upotreba kolačića i ostalih tehnologija

U nastavku želimo Vas informirati o upotrebi kolačića i ostalim tehnologijama za praćenje na našim web mjestima.

Prikaz internetskih stranica, sigurnost i stabilnost

Naše internetske stranice na više mjesta upotrebljavaju **kolačiće** (Cookies) i ostale tehnologije. Takozvani kolačići su male tekstualne datoteke koje se spremaju na Vaš uređaj i koje Vaš preglednik može pohraniti. Podaci iz tih datoteka neće se spajati s drugim izvorima podataka, osim kada to služi ispunjenju **ugovora** koji je s Vama sklopljen, kada ste to **izričito odobrili** ili ako postoji **zakonska osnova** ili **drugi opravdani razlog**. Ako korisnik otvori neku internetsku

stranicu, tada se kolačić može pohraniti u pregledniku na uređaju korisnika. Taj kolačić sadrži karakterističan redoslijed znakova koji omogućava jednoznačnu identifikaciju preglednika prilikom ponovnog otvaranja internetske stranice.

Većina kolačića koje upotrebljavamo su takozvani „sesijski kolačići“ (Session-Cookies) koji se brišu kada zatvorite preglednik i prekinete sesiju. Usto postoji nekoliko dugovječnih kolačića pomoću kojih Vas ponovno prepoznamo kao posjetitelja. Kolačići neće prouzročiti nikakvu štetu na Vašem uređaju i ne sadrže viruse.

Upotrebljavamo sljedeće **funkcionalne i tehnički nužne kolačiće** kojima se pritom pohranjuju i obrađuju sljedeći podaci odnosno informacije:

- **funkcionalnost prijave (Log-In)**, vijek trajanja: **Jedna sesija**
- **ev. smanjenje opterećenja**, vijek trajanja: **Jedna sesija**
- **funkcionalnost košarice**, vijek trajanja: **30 dana** od posljednjeg posjeta
- Na našim internetskim stranicama koristimo **tehnologije prilikom popunjavanja obrazaca**, kako bismo razlikovali osobne unose od automatiziranih, strojnih obrada. Pritom se vrši obrada jezika preglednika, dodataka internetskog preglednika, putanja klika, datuma i vremena posjeta, IP adrese, ponašanja korisnika, vremena provedenog na stranici kao i korisničkog unosa. Gornja granica za čuvanje tako korištenih kolačića iznosi **19 godina**.

Kako bismo osigurali **tehničku stabilnost naših aplikacija u oblaku** kao i prepoznali i analizirali poteškoće u radu sustava koristimo **alat za nadzor i izvještavanje**. On nam omogućuje nadzor nad serverima, bazama podataka, alatima i uslugama putem platforme za analizu podataka zasnovane na programskoj podršci Software-as-a-Service. Vršiti se **obrada informacija o uređajima**, geografske lokacije, IP adrese, online-identifikatora, podataka iz datoteke zapisnika. Vijek valjanosti ovih kolačića je najviše **jedan dan**. **Pravna osnova** za prethodno navedene obrade podataka je članak 6. stavak 1 f) Opće uredbe, na temelju **prevladavanja našeg legitimnog interesa** da osiguramo funkcionalnost naših internetskih stranica i da osiguravamo sigurnost naših IT sustava na najbolji mogući način, odnosno spriječimo smetnje na našim internetskim stranicama prouzročene napadima, osiguramo stabilnost naših aplikacija i prepoznamo poteškoće u radu sustava.

Tehnologije upravljanja pristankom

Osim toga, **tehnologije upravljanja pristankom** koriste se za naše internetske stranice kako bismo mogli ispuniti svoje **zakonske obveze i obveze pružanja dokaza**. Ovdje se obrađuju **podaci o uključivanju i isključivanju (Opt-In i Opt-out podaci)**, Referrer URL-u, korisničkom agentu, korisničkim postavkama, ID-u privole, vremenu davanja privole, vrsti privole, verziji predloška i jeziku na kojem je banner. Podaci o privolama čuvaju se **3 godine**. Kolačići koji se ovdje koriste vrijede za jednu sesiju. Pravna osnova za ovu obradu podataka je poštivanje pravnih obveza voditelja obrade u skladu s čl. 6. stavak 1. c) Opće uredbe.

Praćenje, oblikovanje u skladu s potrebama korisnika, personalizirana podrška za 'Moj dm' račun

Za personaliziranu podršku u okviru 'Moj dm' računa koristimo mjere praćenja. Dodatne informacije o **'Moj dm'** računu možete pronaći [ovdje](#).

Osim toga, koristimo mjere praćenja kako bismo osigurali usklađenost naših internetskih stranica s potrebama korisnika i njihovo kontinuirano optimiranje. Mjere praćenja također primjenjujemo u svrhu prikupljanja statističkih podataka o korištenju naših internetskih stranica i analiziranja optimiziranosti naše ponude za Vas. Ako ste proveli registraciju za 'Moj dm' račun, informacije koje smo o Vama prikupili koristimo kako bismo Vaš dm račun preciznije prilagodili Vašim potrebama i personalizirali ga te kako bismo Vam pružili informacije koje bi Vas mogle zanimati.

Ukoliko imate dm korisnički račun, koristimo se **tehnologijom praćenja** društva **SAS Institute GmbH** kao i **društva Dynamic Yield GmbH** kako bismo Vam pružili najbolju moguću podršku u ispunjavanju ugovora za dm korisnički račun te kako bismo povećali atraktivnost naših internetskih stranica i usluga. Tehnologija nam pritom pomaže razumjeti koje stranice su Vam posebno privlačne, koji Vas proizvodi najviše zanimaju kao i kakve bismo Vam ponude trebali nuditi.

Osim toga, putem ovih tehnologija provode se **A/B testovi**. U tu svrhu koristimo **sesijske kolačiće**. Sesijski kolačić omogućuje nam objediniti (prikupljene) podatke o Vašim posjetima našim internetskim stranicama. Sesijski kolačić se pri svakoj posjeti ponovno postavlja i ističe nakon napuštanja naših internetskih stranica. Osim toga grupiranje za A/B testove kontrolira se putem Dynamic Yield-a, a u slučaju Vaše privole, to se grupiranje prenosi Dynamic Yield-u. Dynamic Yield u tu svrhu, između ostalog, koristi sesijske kolačiće. Nadalje, SAS postavlja **privremeni kolačić** koji nam omogućuje da Vas putem ID-a kolačića u pseudonimiziranom obliku identificiramo kao ponovnog posjetitelja naših internetskih stranica. Gornja granica za

čuvanje ovdje postavljenih kolačića kod **SAS** iznosi **2 godine**, a kod **Dynamic Yield 1 godinu**. Molimo vas da obratite pozornost na to da će, ako se na kraju procesa naručivanja registrirate za dm korisnički račun, ova sesija također biti praćena. Ukoliko ste prijavljeni na svoj dm račun, obrada se temelji na članku 6. stavku 1 b) Opće uredbe.

Ukoliko ste pristali na korištenje SAS-a i/ili Dynamic Yielda kao statističke tehnologije (SAS i/ili Dynamic Yield odjavljeni korisnici), podaci prikupljeni na temelju Vaše **privole** bit će Vam dodijeljeni kao prijavljenom 'Moj dm' korisniku.

Tehnologije SAS i Dynamic Yield također se koriste kod neprijavljenih korisnika, uz odgovarajuću privolu. Povezane informacije možete pronaći dolje pod „Neprijavljeni korisnici“.

Neprijavljeni korisnici

Ako se krećete kao **neprijavljeni korisnik** izvan svog dm računa, koristimo tehnologije **SAS Institute GmbH** i/ili **Dynamic Yield GmbH** koje nam pomažu razumjeti koje stranice i usluge su Vam posebno privlačne, koji Vas proizvodi najviše zanimaju, koje bismo Vam ponude trebali nuditi. Te informacije nam također pomažu razumjeti kako se naše internetske stranice i aplikacija 'Moj dm' u cjelini koriste kako bismo stalno optimizirali ponudu i mogli prikazati sadržaj specifičan za korisnika na našim internetskim stranicama. Osim toga, te se tehnologije koriste za provođenje A/B testova. Ove tehnologije koristimo samo ako ste dali svoju **privolu** za to. Tehnologije prikupljaju informacije na pseudonimiziran način. Ukoliko u kasnijem trenutku kreirate dm korisnički račun, podaci prikupljeni putem SAS-a odnosno Dynamic Yield-a bit će dodijeljeni Vašem korisničkom računu. Također Vas molimo da obratite posebnu pažnju na **gore** navedene informacije o SAS-u odnosno Dynamic Yieldu.

Poboljšane značajke

Ako nam date svoju privolu, možete koristiti sljedeće poboljšane značajke:

Algolia

U svrhu **optimiziranja rezultata pretraživanja** koristimo tehnologije praćenja društva **Algolia SAS**. Rezultati pretraživanja koriste se za stranice s rezultatima pretraživanja, stranice s pregledima proizvoda, uredničke stranice i prijedloge pretraživanja. Praćenjem, također temeljenom na prethodnim kupnjama, Vašoj listi želja i Vaše košarice, dobivate rezultate pretraživanja prilagođene Vašim potrebama. Pritom Vam tijekom posjeta internetskim

stranicama ili aplikaciji 'Moj dm' dodjeljujemo nasumični ID. Ostale pristupne podatke (posebno IP adresu) anonimiziramo na našim poslužiteljima.

YouTube

Na našim smo internetskim stranicama na različitim mjestima uključili videozapise pružatelja usluga **YouTube, LLC**, društva-kćeri Google Inc.-a, odnosno pružatelja usluga Google Ireland Limited. Naše YouTube videozapise integrirali smo s **unaprijeđenim načinom zaštite** podataka. To znači da YouTube prima informacije, posebice poput IP adrese, tek nakon što ste u upravljanju pristankom dali svoju privolu i počeli gledati video. O postojanju mogućnosti da YouTube tada prikuplja i upotrebljava Vaše podatke nemamo nikakvih saznanja niti na isto imamo utjecaja.

Marketing i izvedba

Tehnologije navedene u nastavku pomažu nam razumjeti koji su sadržaji za Vas relevantni kako bismo Vam se u budućnosti na našim stranicama i na stranicama trećih mogli obratiti u skladu s Vašim interesima.

Pritom se tehnologije u nastavku primjenjuju ako ste putem našeg **alata za upravljanje privolama** dali svoju **privolu**.

Adjust

Za **'Moj dm' aplikaciju** koristimo uslugu analize Adjust koju pruža društvo **Adjust GmbH**. Podatke Adjusta koristimo kako bismo naše promidžbene aktivnosti prilagodili Vama i Vašim interesima, ocijenili učinkovitost naših promotivnih kampanja i poboljšali ih. Ako u sklopu određenih marketinških kampanja preuzmete našu 'Moj dm' aplikaciju (npr. 'Moj dm' aplikaciju preuzmete nakon što ste klikom na određeni banner ušli u App Store), Adjust analizira Vaše korištenje 'Moj dm' aplikacije (npr. koje ste elemente usluge i koliko često koristili). Za ovu analizu Adjust koristi **mobilne identifikatore** kao što su IDFA ili Google Play Services ID, kao i Vašu pseudonimiziranu **IP adresu**. Ukoliko niste prijavljeni na svoj dm korisnički račun, odgovarajući rezultati će nam biti dostavljeni u anonimiziranom obliku. Korištenje mobilnih identifikatora na mobilnim uređajima vrlo je slično korištenju marketinških kolačića u internetskim preglednicima. Navedeno nije moguće povezati s fizičkom osobom.

Tehnologije društva Adjust također se koriste za omogućavanje funkcija **Meta Pixela, Google Ads praćenja konverzija, Google Ads remarketinga, TikTok oglašavanja i Hurra.com-a** i u 'Moj dm' aplikaciji. Za to će se koristiti sučelje za Adjust.

Bazaarvoice

Koristimo usluge društva **Bazaarvoice Inc.** u svrhu pružanja funkcije ocjenjivanja i analiziranja proizvoda na našim internetskim stranicama. Ovo je alat za praćenje koji mjeri funkcije usluge ocjenjivanja proizvoda i anketiranja kupaca koje Bazaarvoice također pruža, kako bi se koristila povratna informacija kupaca za razvoj prilagođavanja naše ponude. To se događa samo ako ste u alatu za upravljanje privolama dali svoju **privolu**. U suprotnom, postaviti ćemo Bazaarvoice u način rada „**Ne prati**“/ „**Do not Track**“. Navedeno rezultira time da Bazaarvoice isključuje praćenje. Prikazivanje i davanje ocjena proizvoda i dalje funkcionira u načinu rada „**Ne prati**“/„**Do not Track**“

Datadog

Datadog **Performance Tracking** usluga je praćenja korisnika koju pruža **Datadog, Inc.** Usluga nam pomaže osigurati ispravan rad naših internetskih stranica mjerenjem relevantnih tehničkih parametara kako bismo identificirali bilo kakve probleme kao što su produženo vrijeme učitavanja, visoka stopa pogrešaka ili ograničena dostupnost u ranoj fazi i riješili ih što je brže moguće te poboljšali performanse (npr. brzinu učitavanja) i mogućnost vidljivost naših internetskih stranica.

Meta Pixel (ranije Facebook Pixel)

Meta Pixel **društva Meta Platforms Ireland Ltd.** se osobito koristi u svrhu prikazivanja oglasa usklađenih s interesima („Ads“) korisnicima naših internetskih stranica tijekom njihovih posjeta **društvenim mrežama Facebook i Instagram** i na s istima povezanoj oglašivačkoj mreži (Audience Network), odnosno i na drugim internetskim stranicama, kao i u svrhu mjerenja učinka prikazanih oglasa na konverziju i optimiranja. Također koristimo i funkciju Custom Audience društva **Meta** koja se zasniva na posjetima internetskoj stranici kako bismo sa zainteresiranim partnerima podijelili ciljne skupine. Pritom se dijele isključivo naziv i veličina ciljne skupine kako bi se osiguralo **prikazivanje oglasa usklađenih s interesima**. S partnerima se ne razmjenjuju nikakvi osobni podaci i/ili statistički podaci.

U tu svrhu je na internetskim stranicama dm.hr implementirana **oznaka/tag** društva Meta. Putem spomenute oznake/tag-a se tijekom posjeta pojedine internetske stranice uspostavlja direktna veza s poslužiteljima društva Meta, a poslužitelju Mete se prenosi informacija da ste tu internetsku stranicu posjetili i način kako ste je koristili. Meta pridružuje ovu informaciju osobnom korisničkom računu na Facebooku i/ili Instagramu. Kada posjećujete društvene mreže Facebook i Instagram ili stranicu nekog partnera Metine oglašivačke mreže Audience Network, mogu Vam se prikazivati personalizirani oglasi koji odgovaraju Vašim interesima.

Društvo Meta Platforms Ireland Ltd. i mi smo **zajednički voditelji** za obrade osobnih podataka o događajima koji se koriste u svrhu izrade ciljnih skupina za kontaktiranje, dostavljanje komercijalnih obavijesti ili obavijesti o transakcijama, personaliziranje funkcija i sadržaja kao i u svrhu poboljšavanja i sigurnost proizvoda društva Meta. [Ovdje](#) ćete pronaći Ugovor o utvrđivanju uzajamnih odgovornosti u cilju poštivanja Opće uredbe koji smo sklopili s društvom Meta Platforms Ireland Ltd. U kontekstu zajedničke obrade Vaših osobnih podataka smo s društvom Meta ugovorili da je Facebook primarno odgovoran pružiti Vam informacije o obradi podataka i omogućiti Vam ostvarivanje prava ispitanika koja Vam pripadaju sukladno Općoj uredbi. [Ovdje](#) ćete također pronaći više informacija o obradi osobnih podataka od strane društva Meta, između ostalog informacije o pravnoj osnovi obrade podataka i načinu na koji možete kod Facebooka zatražiti ostvarivanje svojih prava.

Osim toga, uspostavili smo **Meta Conversion API** s Metom. Kroz ovaj API šaljemo Vašu **hashiranu e-mail adresu**, ako je u sklopu narudžbe kupca gosta unesete na našim internetskim stranicama, odnosno ako ste prijavljeni. E-mail adresa se hashira u Vašem pregledniku ili u Vašoj 'Moj dm' aplikaciji (od strane klijenta) i zatim se proslijeđuje pružateljima usluga i tamo uspoređuje, što znači da ne dolazi do izravnog prijenosa e-mail adrese (u čistom tekstu) pružateljima usluga. Meta odmah odbacuje neprepoznate hashirane e-mail adrese. To služi poboljšanju kvalitete podataka u okviru prethodno opisane procedure praćenja.

Oglašavanje putem Googlea i praćenje konverzija (Google Ads Conversion Tracking)

Praćenje konverzija putem Googlea (Google Conversion Tracking) je **analitička usluga** društva **Google Ireland Limited**. Ova tehnologija koristi web-pratilice **Web Beacon**, **Pixel** i **kolačiće**. Ako putem oglasa na Googleu posjetite naše internetske stranice, Google na Vaš uređaj postavlja kolačić za konverziju (**Conversion Cookie**). Time mi i Google možemo prepoznati da je netko kliknuo na oglas te je tako preusmjeren na naše internetske stranice.

Informacije prikupljene putem kolačića za konverzije služe za izradu statistike konverzije za Google Ads korisnike. Mi, saznajemo ukupni broj korisnika koji su kliknuli na oglas te su preusmjereni na stranicu koja je označena oznakom za praćenje konverzija.

Osim toga, uspostavili smo Google **Enhanced Conversions sučelje** s Googleom. Kroz ovo sučelje prenosimo Google-u Vašu hashiranu e-mail adresu ako je u sklopu narudžbe kupca gosta unesete na našim internetskim stranicama, odnosno ako ste prijavljeni. E-mail adresa se hashira u Vašem pregledniku ili u Vašoj 'Moj dm' aplikaciji (od strane klijenta) i zatim se proslijeđuje pružateljima usluga i tamo uspoređuje, što znači da ne dolazi do izravnog prijenosa e-mail adrese (u čistom tekstu) pružateljima usluga. Google odmah odbacuje neprepoznate hashirane e-mail adrese. To služi poboljšanju kvalitete podataka u okviru prethodno opisane procedure praćenja.

Oglašavanje putem Google remarketinga (Google Ads Remarketing)

Koristimo **tehnologiju za remarketing** društva **Google Ireland Limited** kako bismo se na stranicama mreže Googleovih partnera putem oglašavanja usklađenog s interesima mogli ponovno obratiti korisnicima koji su već posjetili naše internetske stranice.

Pomoću kolačića možemo **analizirati Vaše interese tijekom posjeta našim internetskim stranicama**, a potom ih koristiti za oglašavanje **relevantnih proizvoda**. Ako odgovaraju Vašim interesima, naši oglasi će Vam se prikazivati ne samo kada posjećujete naše internetske stranice, nego i neku Googleovu internetsku stranicu ili internetsku stranicu mreže Googleovih partnera. Ako ste dali privolu da Google Vašu povijest logiranja i pretraživanja povezuje s Vašim računom te da se informacije s Vašeg Google-računa smiju koristiti za personaliziranje oglasa, Google će te podatke upotrebljavati za retargeting na svim Vašim uređajima. Ako ste u tom slučaju tijekom posjeta našim internetskim stranicama prijavljeni na Googleu, Google će upotrebljavati Vaše podatke zajedno s korisničkim podacima na Googleu kako bi izradio i definirao popise ciljnih skupina za **retargeting na svim uređajima koje koristite**. Ako ste prijavljeni na Google dok posjećujete naše internetske stranice, Google će koristiti Vaše podatke zajedno s Google korisničkim podacima za izradu i definiranje ciljnih skupina i retargeting na više uređaja.

Uz to smo postavili i **sučelje Google poboljšanih konverzija za Google**. Koristimo je za prijenos Vaše **hashirane adrese e-pošte** Google-u, ako je u sklopu narudžbe kupca gosta unesete na naše internetske stranice, odnosno ako ste prijavljeni. Adresa e-pošte hashira se u Vašem pregledniku ili u Vašoj 'Moj dm' aplikaciji (od strane klijenta), a zatim se prenosi pružateljima usluga i tamo

uspoređuje, tako da nema izravnog prijenosa adrese e-pošte (u običnom tekstu) pružateljima usluga. Google odmah odbacuje neprepoznate hashirane e-adrese. Navedeno služi za poboljšanje kvalitete podataka kao dio gore opisanog procesa praćenja.

Google Analytics

Google Analytics je **usluga analize** koju pruža **Google Ireland Limited**. Ova tehnologija posebno koristi kolačiće. Ova tehnologija praćenja pomaže nam razumjeti koje su stranice i usluge posebno privlačne za Vas. Informacije prikupljene ovom tehnologijom o vašem korištenju naših online prisutnosti obično se prenose na Googleov server u SAD-u i tamo se pohranjuju.

U Google Analyticsu smo standardno aktivirali anonimizaciju IP adresa. Zbog anonimizacije IP adrese, vaša IP adresa se skraćuje od strane Googlea unutar država članica Europske unije ili u drugim državama potpisnicama Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru. Samo u iznimnim slučajevima puna IP adresa prenosi se na Googleov server u SAD-u i tamo se skraćuje. IP adresa koju Vaš preglednik prenosi u okviru Google Analyticsa, prema Googleu, ne spaja se s drugim podacima iz Googlea.

Koristimo funkciju User-ID. Pomoću User ID-a možemo dodijeliti jedinstveni, trajni ID jednoj ili više sesija (i aktivnostima unutar tih sesija) i analizirati ponašanje korisnika na više uređaja.

Oglašavanje na TikToku

Alat TikTok Advertising društva **TikTok Information Technologies UK Limited** služi za prezentiranje korisnicima naših internetskih stranica na TikToku **naših oglasa usklađenih s njihovim interesima** tijekom njihovog posjeta društvenoj mreži TikTok, kao i za mjerenje i optimiranje učinka ovog oglašavanja na konverziju. U tu svrhu koristimo i funkcije Custom Audience temeljene na web stranici od TikToka, kako bismo dijelili ciljne skupine sa zainteresiranim partnerima. Dijelev se isključivo imena i veličine ciljnih skupina kako bi se omogućilo prikazivanje oglasa prema interesima. Nema razmjene osobnih i/ili statističkih podataka s partnerima. Za to je na našim internetskim stranicama implementirana **oznaka/tag** društva TikTok. Putem spomenute oznake/tag-a se tijekom posjeta pojedine internetske stranice uspostavlja direktna veza s TikTok poslužiteljima društva TikTok, a poslužitelju TikToka se prenosi informacija da ste tu internetsku stranicu posjetili i način na koji ste je koristili. TikTok pridružuje ovu informaciju Vašem osobnom TikTok korisničkom računu. Kada posjećujete TikTok ili stranicu nekog partnera TikTok oglašivačke mreže mogu

Vam se prikazivati personalizirani oglasi koji odgovaraju Vašim interesima. Aplikacija 'Moj dm' raspolaze sučeljem za odgovarajuće funkcije s TikTok-om.

Društvo TikTok Information Technologies UK Limited, United Kingdom, društvo TikTok Technology Limited, Irland i mi smo **zajednički voditelji obrade** za prikupljanje, prijenos i obradu osobnih podataka o događajima u svrhu usluga mjerenja i analize. [Ovdje](#) ćete pronaći Ugovor o utvrđivanju uzajamnih odgovornosti u cilju poštivanja Opće uredbe koji smo sklopili s društvima TikTok. U kontekstu zajedničke obrade Vaših osobnih podataka smo s društvima TikTok ugovorili da su ista primarno odgovorna pružiti Vam informacije o obradi podataka i omogućiti Vam ostvarivanje prava ispitanika koja Vam pripadaju sukladno Općoj uredbi. [Ovdje](#) ćete također pronaći više informacija o obradi osobnih podataka od strane TikToka, između ostalog informacije o pravnoj osnovi obrade podataka i načinu na koji kod TikToka možete zatražiti ostvarivanje svojih prava.

Također za TikTok koristimo i funkciju TikTok **Events API**. Koristimo je za prijenos Vaše **hashirane adrese e-pošte** TikToku, ako je u sklopu narudžbe kupca gosta unesete na naše internetske stranice, odnosno ako ste prijavljeni. Adresa e-pošte hashira se u Vašem pregledniku ili u Vašoj 'Moj dm' aplikaciji (od strane klijenta), a zatim se prenosi pružateljima usluga i tamo uspoređuje, tako da nema izravnog prijenosa adrese e-pošte (u običnom tekstu) pružateljima usluga. TikTok odmah odbacuje neprepoznate hashirane e-adrese. To služi za poboljšanje kvalitete podataka kao dio gore opisanog procesa praćenja.

Praćenje konverzije: Hurra, CommerceConnector, ChannelAdvisor i ChannelSight

Kada kliknete na oglas dm-a koji je postavljen na internetskim stranicama trećih pružatelja ili na poveznicu dm online shopa koja je označena **oznakom/tag-om za praćenje konverzija**, na Vašem uređaju se pohranjuje kolačić za praćenje konverzija. Pomoću kolačića za konverziju bilježe se narudžbe i registracije na našim internetskim stranicama koje su izvršene nakon klika na oglas ili poveznicu. To služi za **optimizaciju oglasa/poveznica**, njihovu analizu i svrhe obračuna.

Treći pružatelji mogu dobiti ukupan broj korisnika koji su kliknuli na oglas ili kupili njihov proizvod, kao i, u slučaju završetka kupnje, IP adresu kupca te informacije o proizvodima i vrijednostima robe.

U tu svrhu koristimo programe praćenja konverzija sljedećih pružatelja:

- Hurra Communications GmbH
- Commerce Connector GmbH
- ChannelAdvisor Corporation
- ChannelSight

CitrusAd

Ovo je usluga društva **Epsilon International UK Limited** za **analizu interakcija s plaćenim oglasima na proizvodima** na našim internetskim stranicama. Na taj način možemo pratiti jeste li vidjeli plaćeni oglas i na temelju toga kupili proizvod (kako online tako i offline te ukoliko ste koristili 'Moj dm' aplikaciju).

Kada kliknete na (plaćeni) oglas na našim internetskim stranicama, na Vašem se uređaju postavlja kolačić. Na taj način mi i CitrusAd prepoznajemo da je netko kliknuo na oglas i možemo povezati tu interakciju s mogućom kasnijom kupnjom. Informacije se analiziraju u agregiranom obliku, anonimno i po potrebi se dijele s dobavljačem koji je platio oglas proizvoda. **Kolačići** su važeći **dva tjedna**. Ako korisnik unutar ta dva tjedna ponovno posjeti naše internetske stranice, rok važenja se produžuje za dodatna dva tjedna. Ako je korisnik prijavljen u svoj **korisnički račun**, podaci o kupnji korisnika mogu se povezati s klikovima na oglase tijekom trajanja kolačića, putem **hashiranih korisničkih brojeva** čak i nakon dvotjednog vijeka trajanja kolačića.

Pravne osnove, povlačenje privole i mogućnosti za deaktivaciju

Pravna osnova za pohranu gore navedenih informacija odnosno pristup pojedinim informacijama na krajnjim uređajima za naknadnu obradu osobnih podataka je članak 43. stavak 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama te članak 6. stavak 1. a) Opće uredbe. Vaša je **privola** dobrovoljna i može se **opozvati** u bilo kojem trenutku s učinkom na budućnost putem Upravljanja privolama.

Detaljne informacije o kolačićima i ostalim tehnologijama koje koristimo, kao i o opcijama odabira i poništavanja odabira, također možete pronaći u našem Upravljanju privolama.

U aplikaciji „Moj dm“ ćete Upravljanje privolama također pronaći pod „Pravne informacije“.

Dodatne **opcije za deaktivaciju** možete pronaći u nastavku:

- U odgovarajućim postavkama svog **preglednika** sami možete definirati željene kolačiće i praćenje.

- Možete, npr. na stranici **YorAdChoices** [ovdje](#) pristupiti mehanizmu koji će Vam dopustiti da u popisu odaberete društava koja u svrhu personalizacije i analize u Vaš preglednik smiju postavljati kolačiće i ostale tehnologije.
- Informacije i opcije za deaktiviranje personaliziranog oglašavanja kod **Googlea** možete pronaći [ovdje](#). Pritom morate biti prijavljeni na Google.
- Korisnici [ovdje](#) također mogu potpuno ili djelomično deaktivirati **Google oglase** za pojedini preglednik i uređaj.
- Također možete deaktivirati **Metinu** funkciju retargetiranja. Informacijama o opcijama za deaktivaciju kod Mete možete pronaći [ovdje](#) pod funkcijom retargetiranja „Custom Audiences“. Pritom morate biti prijavljeni na Facebook.

dm korisnički račun, ostale mogućnosti naručivanja i načini plaćanja

U nastavku ćemo Vas informirati o obradi podataka u vezi s korisničkim računom, narudžbom i plaćanjem.

Mogućnosti registracije i naručivanja, dostava i opseg obrade podataka

U nastavku Vas želimo informirati o različitim mogućnostima naručivanja i registracije na dm na našim internetskim stranicama te o povezanim obradama podataka.

dm korisnički račun

Možete se registrirati na naš korisnički račun (u nastavku: dm korisnički račun). Na Vašem dm korisničkom računu detaljno ćemo Vas informirati ne samo o svemu što je povezano s kupnjom u dm online shopu i u našim prodavaonicama, već ćemo Vam omogućiti personaliziranu uslugu te ćete, primjerice, na temelju podataka o Vašim kupnjama primiti npr. Vama prilagođene preporuke za proizvode, newslettere, personalizirane kupone te možete sudjelovati u nagradnim igrama. Uz to su Vam dostupne i dodatne usluge poput active beauty programa u suradnji s društvom PAYBACK. Molimo Vas da obratite pažnju na informacije o newsletterima, nagradnim igrama i active beauty uslugama kod dm-a koje slijede u nastavku.

Posebice možete:

- jednostavno i brzo **naručivati** pomoću e-mail adrese i lozinke
- **upravljati svojim osobnim podacima** poput adrese, e-mail adrese i lozinke
- prema želji navesti i upravljati Vašim osobnim interesima

- dobiti uvid u sve narudžbe kao i status narudžbi, te ukoliko je potrebno, izvršiti povrate na pojednostavljeni način
- primati **personalizirane preporuke za proizvode, personalizirane kupone** (koje možete koristiti sukladno uvjetima putem dm-aplikacija, dm.hr ili u tiskanom obliku) kao i personalizirane sadržaje savjetodavnog karaktera
- naručivati **newslettere** koje smo prilagodili Vašim potrebama
- sudjelovati u **nagradnim igrama** koje ste sami odabrali te u **testiranjima proizvoda**
- primati informacije o promocijama u našim dm prodavaonicama u Vašoj blizini
- i u pokretu pomoću dm aplikacije pristupiti, primjerice, svom dm korisničkom računu
- **račune** povezane s Vašim kupnjama u dm prodavaonicama **dobivati u elektroničkom obliku**
- svoje pohvale, prijedloge i prigovore dostavljati našoj dm službi za korisnike
- kontaktirati nas (u budućnosti, primjerice i putem razgovora s virtualnim asistentom koji će odgovarati na Vaše upite)
- sudjelovati u našim dm uslugama kao primjerice u dm babybonus programu
- koristiti određene **usluge programa active beauty**

Tijekom **postupka registracije** i kupnje prikupljaju se sljedeći podaci:

- Oslovljavanje, ime i prezime
- E-mail adresa
- Datum rođenja
- Lozinka
- Eventualno podaci uz dm active beauty/PAYBACK i/ili dm babybonus
- Način registracije i prijave

U trenutku registracije se pohranjuju i generiraju sljedeći podaci:

- Vaša IP adresa (anonimizira se)
- Datum i vrijeme registracije
- (osigurani) broj korisničkog računa

U okviru procesa **naručivanja** također se obrađuju sljedeći podaci:

- Adresa za naplatu i isporuku
- Način plaćanja
- Pri pohrani podataka o kreditnoj kartici: enkriptirani token

Koristimo podatke o Vašim **pritužbama/povratima** kako bismo Vam mogli ponuditi pojednostavljenu obradu povrata ako je potrebno.

Informacije o **Newsletteru putem e-maila**

Newslettere s oglasima šaljemo putem **e-maila** isključivo u slučaju kada ste nam prethodno u okviru registracije ili svog korisničkog računa izričito potvrdili da Vam trebamo aktivirati uslugu slanja jednog ili više newslettera. Ako ste nam dali **privolu** za slanje jednog ili više newslettera, tada će se s Vašim dm korisničkim računom **povezivati** i informacije o korisničkim navikama, odnosno na koje ste proizvode iz newslettera **kliknuli**, te upotrebljavati kako bismo Vam mogli slati informacije koje su još više usklađene s Vašim potrebama.

Informacije o **obavijesti o ponovnoj dostupnosti proizvoda:**

Putem 'Moj dm' aplikacije šaljemo obavijest o ponovnoj dostupnosti proizvoda prijavljenim korisnicima. Uvjet za primanje ovih obavijesti putem **Push obavijesti** je da ste ih aktivirali na odgovarajućoj stranici proizvoda i dali svoj pristanak za slanje push obavijesti putem postavki operativnog sustava Vašeg uređaja.

Informacije o **nagradnim igrama:**

U okviru Vašeg 'Moj dm' računa nudimo Vam mogućnost sudjelovanja u **nagradnim igrama** koje organiziramo. Podatke navedene prilikom sudjelovanja u nagradnoj igri koristimo isključivo za provedbu nagradne igre. Nagrade Vam u pravilu šaljemo mi. Ako to zbog prirode nagrade u pojedinačnim slučajevima neće biti moguće, npr. jer se s dobitnikom naše nagradne igre mora uspostaviti direktni kontakt ili paket ne smiju ugroziti dodatne rute prijevoza, Vaše ćemo podatke u iznimnim slučajevima proslijediti pružatelju usluge paketne dostave ili partneru s kojim surađujemo, a kojeg navodimo i u uvjetima nagradne igre.

Informacije o **uslugama programa active beauty u dm-u**

Možete **povezati** Vaš dm korisnički račun s **dm active beauty računom** i tako koristiti **dodatne active beauty usluge u dm-u**. Ako ste dodatno aktivirali active beauty usluge na Vašem dm korisničkom računu, Vaš active beauty broj korisničkog računa biti će trajno pohranjen na Vašem korisničkom računu. Za active beauty usluge u dm-u Informaciju o zaštiti osobnih podataka možete pronaći [ovdje](#).

Informacije o nagradnoj igri „**Probaj i ocijeni proizvod**“

dm, zajedno sa svojim dobavljačima, nudi na ovoj internetskoj stranici nagradnu igru testiranja proizvoda. Tijekom provođenja nagradne igre „Probaj i ocijeni proizvod“ možete besplatno testirati proizvode dm-a ili naših dobavljača.

Ako sudjelujete u nagradnoj igri, dm će u svrhu provođenja i odvijanja iste obrađivati sljedeće podatke:

- Oslovljavanje
- Ime i prezime
- E-mail adresa
- Datum rođenja
- Adresa (zemlja, ulica, kućni broj/stubište/vrata, poštanski broj, grad)

Kupac-gost

Pored mogućnosti da putem svog dm korisničkog računa naručujete proizvode u našem dm online shopu, također imate mogućnost kod nas kupovati online kao kupac-gost.

Za narudžbu su nam potrebni sljedeći Vaši podaci:

- Oslovljavanje, ime i prezime
- adresa, datum rođenja, podaci o plaćanju
- e-mail adresa – ista se koristi u svrhu komunikacije s Vama
- broj telefona.

Ekspresno preuzimanje

U određenim dm prodavaonicama i područjima pružamo Vam dodatnu uslugu ekspresnog preuzimanja. Dostupnost ekspresnog preuzimanja u dm prodavaonicama možete **provjeriti online**.

Ukoliko se odlučite za uslugu ekspresnog preuzimanja, dm prodavaonici koja pakira Vašu narudžbu dostavit ćemo sljedeće podatke:

- Oslovljavanje, ime i prezime
- E-mail adresu
- Proizvodi uključeni u Vašu narudžbu

Ako koristite ekspresno preuzimanje putem **dmPaketomata**, Vaš kod za narudžbu zaprimit ćete unaprijed putem e-maila.

Prijenos pružatelju usluge paketne dostave Vaše e-mail adrese, telefonskog broja i adrese dostave

Ako naručujete proizvode putem našeg dm online shopa i zatražite dostavu na Vašu kućnu adresu, Pickup lokaciju ili odabranu dm prodavaonicu, putem **Vaše e-mail adrese**, a eventualno i putem telefonskog broja, zaprimit ćete **potvrdu o narudžbi i otpremi** kao i, ovisno o određenom pružatelju transportnih usluga, obavijest o najavi paketa i mogućim opcijama dostave. Ako to ne želite, obratite nam se na dolje navedene kontakt podatke kako biste od nas zatražili blokiranje e-mail adrese za prosljeđivanje informacija.

Obrade podataka na temelju Uredbe o eksplozivnim tvarima

Od 1.2.2021. primjenjuje se **Uredba o eksplozivnim tvarima** (EU) 2019/1148. Ova Uredba služi za sprečavanje nezakonite kućne izrade eksploziva. U dm-u prodajemo proizvode koji sadrže djelomično regulirane **prekursore eksploziva** (tvari dostupne u određenim količinama i/ili koncentracijama koje mogu poslužiti za izradu eksploziva) u smislu ove Uredbe, poput acetona ili vodikovog peroksida. Iz toga za dm proizlaze određene obveze, posebice prijavljivanje sumnjivih kupnji, krađe i gubitka Nacionalnoj kontaktnoj točki uz sudjelovanje našeg pravnog savjetnika.

U slučaju **sumnjive kupnje** obrađujemo Vaše ime i prezime, Vašu adresu odnosno adresu za dostavu, vrstu i količinu predmetnih artikala na temelju podataka koje ste naveli prilikom narudžbe kao kupac-gost ili registrirani kupac u svom korisničkom računu, a kako bismo ispunili **obaveze prijavljivanja** u skladu s Uredbom o eksplozivnim tvarima.

Načini plaćanja

U nastavku Vas želimo informirati o načinima plaćanja, uvjetima plaćanja i sa time povezanom obradom Vaših osobnih podataka. Za Vaše kupnje u dm online shopu Vam nudimo sljedeće **opcije plaćanja**: PayPal, kreditna i debitna kartica (Visa, Mastercard, Maestro, V PAY, Visa Electron), Google Pay, Apple Pay, plaćanje pouzecom, uplata na bankovni račun, dm darovna kartica. Kod svake narudžbe pridržavamo pravo izostavljanja nekih opcija plaćanja i upućivanje na druge. Ova klasifikacija vrši se na temelju automatiziranog odlučivanja.

Molimo Vas, osim sljedećih informacija, obratite pažnju i na odgovarajuće propise o zaštiti podataka uključenog pružatelja platnih usluga, odnosno kreditne institucije.

PayPal

Ako odlučite koristiti usluge plaćanja društva **PayPal** (PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A.), automatski ćete biti preusmjereni na internetske stranice PayPala.

PayPalu radi obrade narudžbi prenosimo sljedeće podatke:

- Ime i prezime naručitelja
- Adresu dostave zajedno s imenom i prezimenom (u slučaju druge adrese za dostavu, moguće je prema potrebi navesti i ime treće osobe kao npr. susjeda)
- Ukupan iznos košarice (bez informacija o pojedinim proizvodima)
- Broj narudžbe

Nakon što PayPal izvrši **provjeru rizika**, dm od PayPala dobiva samo informacije o tome je li narudžba prihvaćena ili (nakon manualne provjere od strane PayPala) odbijena. U potonjem slučaju kupac tada može izabrati drugu opciju plaćanja.

Kreditna ili debitna kartica

Prilikom plaćanja **kreditnom ili debitnom karticom** prikupljamo i obrađujemo Vaše osobne podatke i prosljeđujemo ih instituciji ovlaštenoj za izdavanje kartica u svrhu obrade plaćanja i ispunjavanja zakonskih obveza, kao što je autentifikacija kupca u skladu s EU-Direktivom o platnim uslugama PSD2. Radi se o imenu imatelja kreditne ili debitne kartice, broju kreditne ili debitne kartice, broju terminala, datumu isteka kreditne ili debitne kartice (mjesec i godina), zemlji porijekla kreditne ili debitne kartice, datumu rođenja kupca koji naručuje, broju narudžbe, e-mail adresi kupca, broju korisničkog računa, podacima adrese (ulica, dodatak adresi, poštanski broj, grad i država), ID transakcije i referentnom broju, kao i opisu kupljene robe, iznosu i valuti.

Kao trgovac surađujemo u slučaju plaćanja kreditnom ili debitnom karticom s jednim ili više prihvatitelja kartica. Prihvatitelji kartica su pružatelji platnih usluga čije je poslovanje uređeno Zakonom o platnom prometu, a koji za nas prihvaćaju i obračunavaju platne transakcije. Mi i prihvatitelji kartica zasebni smo voditelji obrade od kojih je svaki nadležan za tehničko područje u okviru svog utjecaja na podatke, odnosno mi smo odgovorni za svoju internu mrežu do trenutka sigurnog prijenosa putem Interneta.

Trenutačno surađujemo, između ostalog, sa sljedećim pružateljima usluga plaćanja (prihvatitelji kartica):

Computop Paygate GmbH

Schwarzenbergstraße 4

96050 Bamberg, Njemačka

Email: Datenschutz@DPOservice.de

PAYONE GmbH

Ispostava Austrija

Marxergasse 1B

1030 Beč

Email: privacy@payone.com

ACL advanced commerce labs GmbH,

Keplerstraße 69,

A-8020 Graz,

Email: datenschutz@acl.at

Google Pay ili Apple Pay

Ako koristite **Google Pay** ili **Apple Pay**, provodimo prijenos podataka kao kod standardnog plaćanja načinom plaćanja koji ste odabrali u **Vašem novčaniku**. Ako ste primjerice kod Google Paya ili Apple Paya kao način plaćanja odabrali kreditnu ili debitnu karticu, primjenjuju se naše informacije o plaćanju debitnim ili kreditnim karticama. Stoga ćete informacije o prijenosima podataka koje provodimo pronaći uz odgovarajući način plaćanja. Direktno ne prenosimo nikakve osobne podatke Googleu ili Appleu. Više informacija o politikama privatnosti ćete za Google pronaći [ovdje](#), a za Apple [ovdje](#).

dm darovna kartica

Cijelu ili dio narudžbe možete platiti **dm darovnom karticom**. Da biste iskoristili dm darovnu karticu, ispisani broj kartice i kôd obradit će se tijekom postupka naplate. U slučaju povrata Vaše narudžbe, iznos uplaćen dm darovnom karticom bit će vraćen u obliku nove digitalne dm darovne kartice koja će biti poslana na adresu e-pošte pohranjenu na dm korisničkom računu kupca.

Obrada osobnih podataka prilikom odabira opcije plaćanja uplata na bankovni račun

Kada vršite plaćanje na račun uplatom virmanom, Vaše podatke - ime i prezime kao i adresu, osim nas i banke u kojoj imamo otvoren račun kao i naš ugovorni partner ACL advanced

commerce labs GmbH, Keplerstraße 69, A-8020 Graz, koji vrši asistenciju kod obrade uplata i izvršene kupoprodaje, obrađuju davatelji usluge plaćanja koje Vi odaberete. Molimo informirajte se kod odabranog davatelja usluge o detaljima obrade podataka koju vrši.

Obradu osobnih podataka provodimo prvenstveno u svrhu obrade plaćanja i u svrhe propisane zakonom kao što su sprječavanje pranja novca i kazneni progon. Pravna osnova za obradu podataka: čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe u svrhu provjere i obrade Vaše uplate u korist nas kao trgovca.

Nakon obrade postupka plaćanja, vaši će se podaci pohraniti u skladu sa zakonskim rokovima čuvanja, a zatim će biti izbrisani, sukladno čl. 6. st. 1. c) Opće uredbe. Svaka daljnja obrada podataka zbog zakonskih propisa ostaje nepromijenjena (npr. propisi o sprječavanju pranja novca).

Obrada osobnih podataka prilikom odabira opcije plaćanje pouzećem

Prilikom plaćanja pouzećem obrađuju se sljedeći osobni podaci: ime i prezime, adresa, kontakt mail, telefon te adresa dostave ukoliko je primjenjivo.

Prosljeđivanje podataka o plaćanju našem ugovorom partneru, davatelju usluge paketne distribucije, provodi se posebno radi obrade plaćanja i u svrhe propisane zakonom, kao što su sprječavanje pranja novca i kazneni progon. Pravna osnova za obradu podataka: čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe u svrhu provjere i obrade Vaše uplate u korist nas kao trgovca.

Trenutno surađujemo vezano uz paketnu distribuciju s:

DPD Croatia d.o.o.

Sesvete, Slatinska ul. 7

10360, Zagreb

E-mail: zastitapodataka@dpd.hr.

Trenutno surađujemo vezano uz poslove administriranja izvršenih uplata:

ACL advanced commerce labs GmbH, Keplerstraße 69,

A-8020 Graz,

Email: datenschutz@acl.at

Nakon obrade postupka plaćanja, Vaši će se podaci pohraniti u skladu sa zakonskim rokovima čuvanja, a zatim će biti izbrisani sukladno čl. 6. st. 1. c) Opće uredbe. Svaka daljnja obrada

podataka zbog zakonskih propisa ostaje nepromijenjena (npr. propisi o sprječavanju pranja novca).

Također, kontaktirati možete i dm službu za korisnike putem Obrasca za upit.

Pravna osnova za obradu / brisanje podataka

Kako bismo Vam stavili na raspolaganje „**Moj dm**“ usluge i obradili Vašu **narudžbu** (kao registriranog korisnika ili kupca-gosta), Vaše podatke obrađujemo na temelju **ugovora**. **Pravna osnova** za obradu podataka je čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe.

Pravna osnova za slanje **newslettera** je Vaša **privola** u skladu s čl. 6. st. 1. a) Opće uredbe. **Pravna osnova** analizu Vaših korisničkih navika pri korištenju newslettera temelji se na **ugovoru** sklopljenim s dm-om u skladu s čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe. Ako kasnije više ne biste željeli primati newslettere, u svako doba možete povući svoju privolu s učinkom na budućnost, a pritom ne nastaju drugi troškovi osim troškova slanja poruke prema osnovnim tarifama. Za odjavu primanja newslettera kliknite na poveznicu za odjavu koju možete pronaći u svakom newsletteru te u Vašem dm korisničkom računu upotrijebite funkciju Odjava ili se obratite našoj dm službi za korisnike pomoću i obrasca za upit koji možete pronaći ovdje.

Pravna osnova za slanje obavijesti o **ponovnoj dostupnosti proizvoda** je Vaša **privola** u skladu s čl. 6. st. 1. a) Opće uredbe. Ovu privolu u svako doba možete **povući** s budućim učinkom tako da je deaktivirate na odgovarajućoj stranici s pojedinostima o proizvodu i/ili deaktivirate push-notifikacije pristigle putem operativnog sustava Vašeg krajnjeg uređaja. Podaci o Vašem interesu za ponovnu dostupnost proizvoda biti će **izbrisani** u slučaju deaktivacije na stranici o proizvodu, a najkasnije nakon slanja obavijesti o ponovnoj dostupnosti.

Podatke koje ste naveli za sudjelovanje u **nagradnoj igri** koristimo isključivo za **potrebe odvijanja** nagradne igre. **Pravna osnova** za obradu podataka povezanih s nagradnom igrom je čl. 6. st. 1 b) Opće uredbe. Vaši podaci bit će izbrisani najkasnije **6 mjeseci** nakon izvlačenja dobitnika, osim ako za nagradnu igru nije navedeno duže razdoblje ili je na temelju zakonskih pripisa nužan duži rok čuvanja. **Pravna osnova** za prijenos podataka odgovarajućem poslovnom partneru je čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe

Obradu podataka u vezi s **povezivanjem računa** i korištenjem **active beauty usluga** u dm-u temelji se na posebnom ugovoru o uslugama. **Pravnu osnovu** predstavlja čl. 6. st.1. b) Opće uredbe.

Pravna osnova za **prijenos pružatelju usluge paketne dostave e-mail adrese**, je čl. 6. st. 1 f) Opće uredbe s obzirom na prevladavanje našeg **legitimnog interesa** da svojim kupcima ponudimo uslugu obavješćavanja kako bismo dostavu u najvećoj mogućoj mjeri prilagodili potrebama kupaca.

Pravna osnova za obradu podataka na temelju **Uredbe o eksplozivnim tvarima** je **ispunjenje pravne obveze** prema čl. 6. st. 1. c) Opće uredbe, a u vezi s čl. 9. st. 4. Uredbe o eksplozivnim tvarima. Sve prijave elektronički pohranjujemo i njima upravljamo putem takozvanog **sustava ticketa** koji omogućuje sustavno upravljanje procesima u našem Upravno-distributivnom centru. Unosi u sustav ticketa u pravilu se brišu najkasnije nakon **6 godina**, na temelju pravnih propisa.

Pravna osnova za obradu podataka na **dmfoto.hr** je kod ugovornih obrada čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe, a u preostalom dijelu u skladu s čl. 6. st. 1. f) **prevladavanje našeg legitimnog interesa** da Vam omogućimo ovu funkcionalnost.

Pravna osnova za postupke obrade tijekom provođenja i odvijanja **nagradne igre „Probaj i ocijeni proizvod“** je prema čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe ugovor koji ste sklopili s dm-om. Sudjelovanje nije moguće ako nam niste stavili na raspolaganje potrebne podatke.

Odluka o tome koje Vam **načine plaćanja** nudimo temelji se na našem **prevladavajućem legitimnom interesu** da minimiziramo rizik od neplaćanja na temelju čl. 6 st. 1. c) Opće uredbe.

Prosljeđivanje **podataka o plaćanju** odvija se prvenstveno u svrhu **provjere i provođenja Vaše uplate** u korist nas kao trgovca. Pravna osnova za obradu podataka je čl. 6. stavak 1. b) Opće uredbe, a čl. 6. st. 1. c) Opće uredbe radi poštivanja **pravnih obveza voditelja obrade**.

Osobne podatke Vaše djece prikupljene u sklopu **dm babybonus** programa obrađujemo na temelju Uvjeta korištenja ugovorenih prilikom aktivacije dm babybonusa. **Pravna osnova** za navedeno je ispunjenje ugovora sukladno čl. 6. st. 1. t. b) Opće uredbe. Obrada podataka nužna je za ispunjenje ugovora kako bismo Vam omogućili pogodnosti koje ostvarujete uz dm babybonus program, kao što su vrijedni odgojni savjeti, nagradne igre, kuponi, darovi i atraktivna testiranja proizvoda, koje ne biste mogli iskoristiti da niste dostavili podatke. Kako se trudnoća u tom slučaju smatra osjetljivim osobnim podatkom u smislu čl. 9. st. 1. Opće uredbe (zdravstveni podaci), ova obrada podataka temelji se na Vašoj prethodnoj **izričitoj privoli** u skladu s čl. 6. st. 1. t. a) i čl. 9. st. 2. t. a) Opće uredbe. O istom ćete biti obaviješteni svaki put kada unesete svoje podatke.

dm babybonus podrška u trudnoći, unosom očekivanog datuma rođenja, je dobrovoljna i neovisna o obradi Vaših podataka koji se odnose na dijete/djecu u okviru dm babybonus programa. dm babybonus podršku možete prekinuti u bilo kojem trenutku klikom na „Odjavi dijete/trudnoću“; odjavom „trudnoće“ svoju privolu za obradu podataka o Vašoj trudnoći, kao posebnu kategoriju podataka, možete u bilo kojem trenutku **opozvati** s budućim učinkom. Eventualni opoziv Vaše privole neće utjecati na zakonitost do tada izvršene obrade.

Osobne podatke Vaše djece prikupljene u sklopu **dm babybonusa** trenutno načelno čuvamo (pridržaj prava promjene dobne granice) do djetetovog 12. rođendana, a potom ih anonimiziramo. Ako je to tehnički moguće, prijavljena trudnoća bit će anonimizirana u prikladnom vremenskom razdoblju nakon očekivanog datuma poroda.

Ako **izbrišete svoj dm račun**, Vaši će se osobni podaci odmah izbrisati. Ovo možete učiniti u svakom trenutku. Također je u svakom trenutku moguća izmjena podataka u Vašem dm računu.

Molimo Vas imajte na umu da u slučaju sumnje na **zloupotrebu** zadržavamo pravo nastaviti pohranjivati i obrađivati podatke o kupcima u **blokiranom obliku**. To se temelji na našem **pretežitom legitimnom interesu** u skladu s člankom 6. stavkom 1. f) Opće uredbe kako bismo razjasnili slučajeve zloupotrebe i spriječili buduće pokušaje zloupotrebe. Pohrana i obrada podataka služe integritetu naših usluga. U tu svrhu upućujemo Vas na naše Uvjete korištenja za dm korisnički račun.

Uz navedeno, dm korisničke račune brišemo nakon određenog razdoblja neaktivnosti. To se događa kada u posljednje 4 godine nije bilo prijave u dm korisnički račun, nisu korištene dm active beauty usluge u dm-u i nije bilo aktivnosti vezanih uz newsletter u posljednje 2 godine. Obrada podataka u tom kontekstu temelji se na **pravnoj osnovi** u skladu s člankom 6. stavkom 1. f) Opće uredbe temeljenoj na našem pretežitom **legitimnom interesu** da se pridržavamo načela smanjenja podataka.

Ako ste svoju **kupnju** obavili putem svog dm računa ili kao kupac-gost, podaci o toj kupnji (poput imena, adrese, podataka o plaćanju, podataka o proizvodima, eventualno podataka uz dm active beauty) će se na temelju obveza iz poreznih i trgovačkih propisa čuvati **11 godina**. Pravna osnova za obradu podataka je ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade u skladu s čl. 6. st. 1. c) Opće uredbe. Rok čuvanja počinje 1.1. one godine koja slijedi godini kupnje, a istječe 11 godina kasnije. Podaci se, sukladno navedenom, brišu nakon isteka tog roka. Daljnja obrada podataka na temelju zakonskih propisa ostaje nepromijenjena (npr. propisi o pranju novca).

dm babybonus

Podatke potrebne za dm babybonus (osobito ime i prezime, spol djeteta/djece i očekivani datum rođenja u sklopu trudnoće) obrađujemo kako bismo Vam omogućili personalizirane pogodnosti kao što su vrijedni odgojni savjeti, nagradne igre, kuponi, darovi i atraktivna testiranja proizvoda u obliku newslettera ili mailinga, putem 'Moj dm' aplikacije ili na Vašem dm korisničkom računu.

dm active beauty i društvo PAYBACK

Skupljanje bodova

Ako ste prilikom naručivanja ručno unijeli broj svoje **dm active beauty kartice** kako biste prilikom kupnji u našem dm online shopu skupljali bodove, obrađujemo broj Vaše dm active beauty kartice. Ako ste u svom 'Moj dm' računu dodatno aktivirali i usluge društva PAYBACK, broj Vaše dm active beauty kartice bit će trajno pohranjen na Vašem 'Moj dm' računu. Kako bismo na Vaš dm active beauty račun dodali prikupljene dm active beauty bodove, Vaše podatke – ako ste nam za to dali svoju privolu - proslijeđujemo društvu PAYBACK Austria GmbH u svrhu oglašavanja i istraživanja tržišta. Podatke povezane sa skupljanjem dm active beauty bodova obrađujemo na **temelju ugovora**. **Pravnu osnovu** predstavlja čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe.

Korištenje active beauty bodova

Osim toga, ako koristite usluge active beauty programa u dm-u, imate mogućnost umanjena računa korištenjem active beauty bodova. Da biste to učinili, još uvijek morate odabrati primarni način plaćanja na stranici za narudžbu, kao što su PayPal, kreditna/debitna kartica itd. Zatim također možete umanjiti ukupni račun active beauty bodovima na stranici za dovršetak narudžbe. Bit ćete preusmjereni na active beauty gdje se morate autentificirati svojim pristupnim podacima za prijavu, a zatim se vratiti na našu internetsku stranicu kako biste dovršili svoju narudžbu.

Oglašavanje i istraživanje tržišta

Ako ste nam dali svoju **privolu za oglašavanje i istraživanje tržišta**, obrade podataka se provode na temelju čl. 6. st. 1. a) Opće uredbe. Svoju privolu možete **opozvati** u svakom trenutku s budućim učinkom, npr. online na internetskoj stranici <https://www.payback.at/hr>, telefonskim kontaktiranjem Centra za podršku kupcima društva PAYBACK ili pisanim putem na adresu PAYBACK Austria GmbH, Kärntner Str. 21-23, 1010 Beč. Daljnje informacije o privoli za oglašavanje i istraživanju tržišta možete pronaći [ovdje](#).

U pogledu privole za oglašavanje i istraživanje tržišta molimo Vas da obratite pozornost i na dodatna pojašnjenja o korištenju podataka u svrhu planiranja oglašavanja i praćenja uspješnosti oglašavanja na temelju čl. 6. st. 1. f) Opće uredbe u Informacijama o zaštiti osobnih podataka u okviru sudjelovanja u programu dm active beauty koje ćete pronaći [ovdje](#).

Zajednička odgovornost

Za određene obrade Vaših podataka u okviru programa dm active beauty smo društvo PAYBACK Austria GmbH i mi dijelom **zajednički voditelji obrade**. Jednim od sklopljenih ugovora je definirano tko ispunjava koje obveze utvrđene pravnim propisima o zaštiti osobnih podataka. PAYBACK će Vam na zahtjev dostaviti bitan sadržaj predmetnog ugovora. Kontakt-podatke društva PAYBACK možete pronaći [ovdje](#).

Aplikacija 'Moj dm'

U ovom Vas poglavlju želimo informirati o podacima koji se prikupljaju tijekom korištenja aplikacije 'Moj dm' (dalje u tekstu: aplikacija 'Moj dm') i kako se koriste. Također ćemo objasniti način funkcioniranja i okolnosti te koje podatke prikupljamo putem Vašeg mobilnog uređaja.

Općenito o korištenju aplikacije 'Moj dm'

Ponude povezane s 'Moj dm' aplikacijom predstavljaju mobilni pandan dm korisničkom računu na webu. Djelomično su u 'Moj dm' aplikaciji dostupne i dodatne funkcionalnosti, poput dmLive-a. Osim toga, korištenjem 'Moj dm' aplikacije prilikom kupnje u dm prodavaonicama povezuje se navedena offline kupnja s našom online ponudom za dm.

Kako bismo bili u mogućnosti pružiti Vam **funkcionalnosti** 'Moj dm' aplikacije, aplikacija mora imati pristup raznim funkcijama i podacima Vašeg mobilnog uređaja. **Ovlaštenje za pristup** mrežnoj komunikaciji je potrebno kako bi 'Moj dm' aplikacija uspostavila vezu s nama putem interneta.

Obrada podataka prilikom korištenja Moj dm aplikacije

Prilikom **korištenja 'Moj dm' aplikacije** naš sustav može prikupiti sljedeće podatke i informacije o uređaju (Logovi/Protokoli za analizu grešaka):

- **IP adresa** – anonimizira se u najkraćem mogućem roku

- **verzija aplikacije i jezik aplikacije**
- **operativni sustav** i verzija
- vrsta uređaja, naziv uređaja, proizvođač uređaja i jezik uređaja
- Postavke/specifikacije uređaja, poput aktivacije tamnog načina, postavke sustavnog vremena
- davatelj mreže/mreža/pozivni broj zemlje
- **datum i vrijeme korištenja**
- Preglednik
- **jedinstveni identifikator** za analizu pogrešaka (na temelju instalacije), izuzimanje zastarjelih verzija aplikacije, upravljanje pristankom, A/B testiranje
- Zemlja (odabire kupac, također za odabir upravljanja pristankom)
- Ne-korisnički zapisi o padu i mjerni podaci o izvedbi, kao i dodatni dijagnostički podaci
- Pokretanja aplikacije

Naš sustav pohranjuje podatke. Svrha analize anonimiziranih **skupova podataka u datotekama zapisa** je što brže pronalaženje **grešaka** i njihovo uklanjanje u najkraćem mogućem roku. Na taj način također smo u mogućnosti optimizirati **funkcionalnost** aplikacije, upravljati **kapacitetima poslužitelja**, pratiti i osiguravati **tehničku stabilnost** aplikacije te dodatno unaprijediti našu ponudu. Osim toga, ispituje se **valjanost verzije aplikacije**, a nevažeće verzije se blokiraju kako bismo osigurali da se iste više ne koriste.

Prikupljanje i obrada podataka koja izravno služi pružanju '**Moj dm**' aplikacije temelji se na **pravnoj osnovi** čl. 6. stavka 1. b) Opće uredbe. Daljnje obrade podataka za navedene svrhe temelje se na našem **pretežitom legitimnom interesu** za obradom podataka na osnovi pravne osnove prema članku 6. stavku 1. f) Opće uredbe. U tom kontekstu, analiza podataka u svrhe marketinga se ne provodi. Podaci pohranjeni u datoteke zapisa brišu se najkasnije nakon **30 dana**.

Za tehnologiju upravljanja privolama, molimo Vas da dodatno obratite pažnju na pojašnjenja navedena gore u izjavi o zaštiti privatnosti.

Obrada podataka prilikom prijave

Pretraživanje proizvoda moguće je i bez prijave u 'Moj dm' aplikaciju.

U trenutku **prijave** u aplikaciju, na raspolaganju su Vam sljedeće funkcije:

- Korištenje **funkcija Vašeg dm korisničkog računa**
- Primanje Vama prilagođenih **preporuka proizvoda** i personaliziranih **kupona**

- Mogućnost online kupnje u našoj trgovini i pregled već kupljenih proizvoda
- Prilikom kupnje u dm prodavaonici s 'Moj dm' aplikacijom: **uvid u Vaš digitalni račun**. Ako želite, nakon uključenja opcije „Bez ispisa računa“ u 'Moj dm' aplikaciji više nećete primati dodatni papirnati račun.

Ako se **prijavite** s Vašim 'Moj dm' pristupnim podacima Vašeg dm korisničkog računa, tada obrađujemo dodatne podatke:

- Podatke Vašeg dm korisničkog računa, kao što su broj korisničkog računa, ponašanje pri kupnji, odabir i isključenje opcije papirnato računa.

Jedinstveni identifikacijski broj Vašeg mobilnog uređaja ne prikuplja se ovom aplikacijom.

Izvan područja prijave, u okviru pretraživanja proizvoda, obrađujemo eventualno prikupljene podatke kako bismo Vam omogućili pregled naših proizvoda i bez prijave.

Prikupljanje i obrada dodatno navedenih podataka služe svrsi omogućavanja sveobuhvatnog korištenja 'Moj dm' aplikacije. **Pravna osnova** za ovu obradu podataka je **ugovorna osnova** u okviru 'Moj dm'-a prema članku 6. stavku 1. b) Opće uredbe.

Deinstaliranjem aplikacije 'Moj dm' odmah se prekida prikupljanje i pohranjivanje informacija. Ako izbrišete Vaš dm korisnički račun, podaci prikupljeni putem 'Moj dm' aplikacije koji su povezani s Vašim dm korisničkim računom više se ne mogu povezati s Vašim dm korisničkim računom. Brisanje možete provesti u svakom trenutku. U svakom trenutku također možete promijeniti podatke u svom dm računu.

Ako ste sa svojim dm korisničkim računom obavili kupnju, podaci o toj kupnji (poput imena, adrese, podataka o plaćanju i podataka o robi) čuvat će se 11 godina na temelju obveza koje proizlaze iz **poreznog i trgovačkog prava**. Rok čuvanja počinje 1.1. one godine koja slijedi godini kupnje, a istječe 11 godina kasnije. Podaci se, sukladno navedenom, brišu nakon isteka tog roka. **Pravna osnova** za obradu podataka u kontekstu pohrane je čl. 6. st. c) Opće uredbe.

Ovlaštenja aplikacije

Kako bismo Vam mogli pružiti **funkcionalnost** aplikacije 'Moj dm', aplikacija mora imati mogućnost pristupa različitim funkcijama i podacima na Vašem mobilnom uređaju.

Dopuštenje za pristup kameri u svrhu funkcije skeniranja

Ovaj pristup koristimo za skeniranje barkodova, npr. barkoda proizvoda kako biste otvorili stranicu proizvoda, za što je neophodan **pristup funkciji kamere** na Vašem mobilnom uređaju.

Prethodno će Vas se tražiti izričitu suglasnost. U svakom trenutku možete upravljati pristupom kameri na svom uređaju tako da u **postavkama uređaja** isključite dopuštenje za funkciju skeniranja. **Pravna osnova** za navedeno je čl. 6. st. 1. a) Opće uredbe, ako Vas sukladno svojim standardima davatelj Vašeg operativnog sustava zasebno zatraži davanje **privole**. Istu u svakom trenutku možete **opozvati** koristeći gore navedene opcije.

Korištenje push usluga

Aplikacija također koristi **push usluge** proizvođača operativnog sustava. Radi se o kratkim porukama koje se mogu prikazati na zaslonu Vašeg uređaja, a putem njih Vas aktivno informiramo o događajima u aplikaciji, ponudama itd. Ovisno o tipu operativnog sustava, prethodno će Vas se tražiti izričitu privolu. U svakom trenutku možete prekinuti push usluge ako ne koristite aplikaciju, i to tako da se izričito **odjavite** iz aplikacije. Ako je potrebno, push uslugu je moguće podesiti u **postavkama aplikacije**. Nadalje, primanje push poruka je moguće isključiti u postavkama operativnog sustava Vašeg pametnog telefona.

Pravna osnova je čl. 6. st. 1. a) Opće uredbe ako Vas sukladno svojim standardima davatelj operativnog sustava zasebno zatraži da date svoju **privolu**. Istu u svakom trenutku možete opozvati koristeći gore navedene opcije. Ako Vas se ne traži izričita privola, tada postoji **prevladavanje našeg legitimnog interesa** u skladu s čl. 6. st. 1. f) Opće uredbe kako bismo Vam u okviru naših usluga mogli **pružiti najbolju moguću podršku** i informirati Vas o inovacijama u aplikaciji kao i dostavljati Vam ostale obavijesti. I u ovom slučaju putem prethodno navedenih postavki u svakom trenutku možete isključiti primanje push usluga.

Ovlaštenje za lokaciju – pretraživač prodavaonica

Za korištenje **pretraživača prodavaonica** putem Vašeg pametnog telefona potrebno je **odobriti ovlaštenje za lokaciju** putem Vašeg operativnog sustava ako želite automatski prikazati najbližu prodavaonicu (bez ručnog unosa mjesta ili poštanskog broja). Također, ovlaštenje za lokaciju možete u bilo kojem trenutku kontrolirati putem operativnog sustava Vašeg pametnog telefona. Dodatne informacije o tome možete pronaći gore u izjavi o zaštiti privatnosti.

Ovlaštenje za pristup kalendaru

Ako želite dodati nadolazeće događaje (npr. na dmLIVE) u svoj kalendar, aplikacija će zatražiti odobrenje za pristup kalendaru. Vrijeme, događaj (ime i detaljan opis) bit će preneseni u Vaš standardni kalendar nakon dodavanja.

Za to će se unaprijed zatražiti Vaša izričita privola. U suprotnom možete u bilo kojem trenutku kontrolirati pristup kalendaru Vašeg uređaja tako da onemogućite ovu funkciju u **postavkama uređaja**.

Pravna osnova za to je članak 6. stavak 1. a) Opće uredbe, pri čemu se od Vas traži posebna **privola** prema uputama Vašeg pružatelja operativnog sustava. Ovu suglasnost možete u bilo kojem trenutku opozvati na gore navedene načine. Pristup kalendaru nije potreban za sudjelovanje na dmLIVE događajima.

Praćenje

Koristimo različite tehnologije praćenja kako bismo aplikaciju 'Moj dm' uskladili s potrebama korisnika. Detaljne informacije o ovoj temi pronaći ćete u ovoj Općoj informaciji o zaštiti podataka.

dmLIVE

U aplikaciji 'Moj dm' koristimo alat koji nam omogućuje da u sklopu dmLIVE-a, usluge dm korisničkog računa, nudimo događanja **video kupovine** te da pomoću statističkih podataka neprestano poboljšavamo uslugu dmLIVE za kupca. dmLIVE je dostupan samo prijavljenim 'Moj dm' korisnicima. **Pravna osnova** je članak 6. stavak 1. b) Opće uredbe.

Funkcije chata i oznake

Putem **chata** možete stupiti u kontakt s nama, postavljati pitanja ili jednostavno čavrljati o našim proizvodima. U slučaju korištenja funkcije chata, obrađujemo one informacije koje su podijeljene tijekom video chata uživo, također i korisničko ime ili nadimak, odnosno korišteni pseudonim i Vašu **IP adresu** (anonimizira se). Molimo Vas, obratite pažnju da su navedeni chat, uključujući uneseno korisničko ime, odnosno nadimak kao i Vaši komentari **javno vidljivi** svim gledateljima usluge dmLIVE.

Zabranjeni su svi komentari koji su protivni pravnim propisima ili krše prava trećih osoba, posebno ne smiju poticati ili promicati nezakonite radnje, sadržavati oglašavanje ili biti štetni, prijeteći, uvredljivi, uznemirujući, pogrdni, vulgarni, opsceni, rasistički ili poticati na mržnju niti smiju biti na bilo koji drugi način neprimjereni. U slučaju kršenja navedenog možemo izbrisati Vaše komentare, spriječiti objavljivanje istih i/ili Vas isključiti iz chata.

Ako tijekom pružanja usluge dmLIVE kao komunikacijsko sredstvo koristite alat Live-Video/Chat (alat za videočavrljanje), podatke koje ste dobrovoljno unijeli (npr. korisničko ime ili

nadimak) obrađujemo u skladu s čl. 6. st. 1. b) Opće uredbe u svrhu obrade upita u okviru izvršavanja ugovora ili u skladu s čl. 6. st. 1. f) Opće uredbe na temelju prevladavanja našeg legitimnog interesa radi učinkovite i poboljšane komunikacije s kupcima. Podaci prikupljeni putem funkcije chata brišu se najkasnije u roku od **28 dana**.

Statistička analiza i pružanje infrastrukture:

Prikupljanje statističkih podataka također nam pomaže u kontinuiranom poboljšanju dmLIVE-a. **Statističke analize** sadrže informacije o broju chat poruka, gledatelja, lajkova i prosječnog vremena gledanja. Nadalje, Vaša **IP adresa** obrađuje se za dijagnostičke i infrastrukturne svrhe, kao i u svrhu IT sigurnosti (npr. sprječavanje DDOS napada i spama) od strane korištenih pružatelja usluga u oblaku i bit će što je prije moguće anonimna. Maksimalno razdoblje pohrane iznosi **90 dana**. Što se tiče **tehničke ponude** dmLIVE-a i poboljšanja korisničkog iskustva za Vas, u vezi s osiguranjem IT infrastrukture, pravna osnova je članak 6. stavak 1. f) Opće uredbe, temeljen na našem **pretežitom legitimnom interesu** da osiguramo sigurnost naših IT sustava.

Primatelji, garancije i sigurnost i zaštita podataka u telemedijima

U nastavku Vas želimo informirati o mogućim primateljima obrađenih podataka, uvjetima pod kojima možemo obrađivati podatke u trećim zemljama, kao i općenito o sigurnosti naših internetskih stranica. Dodatno, ovdje ćete pronaći informacije o pohrani i pristupu informacijama na Vašem uređaju.

Kategorije primatelja i prijenos podataka u treće zemlje

Kategorije primatelja

Vaše podatke u **pravilu ne prenosimo trećim stranama**, osim ako nismo **zakonski obvezni** (primjerice, kod poziva od strane tijela za kazneni progon) ili ako su nam treće strane potrebne za **provođenje poslovnih procesa** ili nam pružaju usluge na temelju ugovora o obradi podataka.

To su, primjerice, pružatelji usluga paketne dostave, pružatelji platnih usluga, pružatelji usluga robnog poslovanja, pružatelji usluga za obradu narudžbi, pružatelji hostinga na Internetu, komunikacijske agencije, interni pozivni centri koncerna kao i vanjski pozivni centri ili također pružatelji IT-usluga. U svim slučajevima strogo poštujemo zakonske propise. Nadalje, unutar dm grupacije poduzeća mogu se pružati usluge podrške od strane pojedinih dm društava ili međudruštvene analize.

Ako postoje **zakonske obveze** za izdavanje podataka (npr. na zahtjev tijela za kazneni progon), prosljedit ćemo tražene informacije na temelju **pravne osnove** članka 6. stavka 1. c) Opće uredbe. Ako takva obveza ne postoji, nakon procjene interesa (npr. za obranu od opasnosti za državnu ili javnu sigurnost, za progon kaznenih djela ili u vezi s građanskim potraživanjima), može doći do obrade podataka u izmijenjene svrhe i prosljeđivanja informacija, npr. tijelima ili sudovima, na temelju **pravne osnove** članka 6. stavka 1. f) Opće uredbe

Obrada podataka u trećim zemljama

U spomenutom kontekstu je moguć i prijenos podataka drugim zemljama u kojima gore navedeni ugovorni partneri možda imaju svoje sjedište odnosno obrađuju podatke. To su u prvom redu države **Europskog gospodarskog prostora (EGP)** te u pojedinačnim slučajevima zemlje izvan EGP-a čiji su propisi o zaštiti podataka možda drugačiji ili pružaju nižu razinu zaštite od propisa Europske unije. Posljedica spomenutog može primjerice biti da Vaše podatke mogu obrađivati državna tijela u svrhu kontrole i nadzora, možda i bez mogućnosti pravne zaštite. U slučaju da se osobni podaci obrađuju izvan Europske unije, a ne postoji odluka Europske komisije o **odgovarajućoj zaštiti podataka**, implementiramo odgovarajuće mjere zaštite, uključujući ugovaranje **Standardnih ugovornih klauzula o zaštiti podataka u EU**.

Tekst ugovora Standardnih ugovornih klauzula EU o zaštiti podataka i odluke o primjerenosti možete pronaći na internetskoj stranici Europske komisije. Standardnim ugovornim klauzulama EU o zaštiti podataka možete pristupiti [ovdje](#), a odlukama o primjerenosti možete pristupiti [ovdje](#).

Sigurnost i zaštita podataka u elektroničkim medijima

Siguran prijenos podataka

Vaše osobne podatke prenosimo na siguran način korištenjem **enkripcije**. Pritom se služimo TLS sustavom kodiranja. Tehničkim i organizacijskim mjerama osiguravamo naše internetske stranice i ostale sisteme od gubitka, uništenja, pristupa, izmjene ili distribucije Vaših podataka od strane neovlaštenih osoba.

Rad sustava

S vremena na vrijeme oslanjamo se na provođenje testova naših sustava kako bismo osigurali funkcionalnost i sigurnost sustava. Pri tome koristimo osobne podatke isključivo u onoj mjeri u kojoj je to nužno. Podaci će, koliko je to moguće, biti anonimizirani ili pseudonimizirani.

Navedeno se provodi na temelju **pravne osnove** našeg **pretežitog legitimnog interesa** prema čl. 6. stavku 1. f) Opće uredbe za prethodno navedene svrhe.

Zaštita podataka u elektroničkim medijima i krajnji uređaji:

Naše elektroničke medije nudimo **anonimno** ili pod **pseudonimom**, ukoliko je to tehnički moguće i opravdano. Naše elektroničke medije možete koristiti pod pseudonimom, posebice ako ne šaljete recenzije proizvoda, ne kreirate dm račun ili ne naručujete u dm online shopu. Anonimno korištenje naših elektroničkih medija moguće je ako ste odabrali odgovarajuće postavke u Upravljanju privolama i pod pretpostavkom da se IP adrese prikupljaju automatski te da se mogu povezati s pojedincima. Ukoliko je postojanje **privole** za pohranjivanje ili pristup informacijama na korisnikovom krajnjem uređaju obveza prema **Zakonu o elektroničkim komunikacijama (2022.)**, isto ćemo istaknuti na odgovarajućim mjestima. U preostalim se slučajevima pristup krajnjim uređajima korisnika ili pohranjivanje informacija na iste u odvija samo u mjeri u kojoj je to **krajnje neophodno** za pružanje usluga elektroničkih medija koje je korisnik izričito zatražio. Takve pristupe ili pohrane temeljimo na članku 43. stavku 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Vaša prava prema Općoj uredbi i službenik za zaštitu podataka

U nastavku Vas želimo informirati o pravima koja Vam pripadaju prema Općoj uredbi kada obrađujemo Vaše podatke. Također, ovdje ćete pronaći kontaktne mogućnosti za ostvarivanje Vaših prava i za upite našem službeniku za zaštitu podataka.

Prava ispitanika i zahtjevi

Imate pravo na **informaciju** o obradi osobnih podataka koji se na Vas odnose, pravo na **prenosivost podataka** kao i - ako je primjenjivo - prava na **brisanje, ispravak, ograničenje obrade i/ili prigovor na obradu** kao i **pravo na podnošenje pritužbe** na obradu nadzornom tijelu

Agencija za zaštitu osobnih podataka

Ul. grada Vukovara 54

10000 Zagreb

Telefon: 00385 (0)1 4609-000

e-mail: azop@azop.hr

Posebne informacije uz pravo na podnošenje prigovora u skladu s čl. 21. Opće uredbe

Na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku imate pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se na Vas odnose, a obrađuju se u skladu s čl. 6. st. 1. f) Opće uredbe (obrada podataka u svrhu **zaštite legitimnog interesa**). To se odnosi i na **izradu profila** koja se temelji na istoj **pravnoj osnovi** (čl. 4. točka 4. Opće uredbe).

Uložite li prigovor, više nećemo obrađivati Vaše osobne podatke, osim ako ne možemo dokazati da za obradu postoje **uvjerljivi i opravdani razlozi** koji nadilaze **Vaše interese, prava i slobode** ili obrada služi za uspostavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva. Ako bi se Vaš prigovor odnosio na obradu Vaših podataka u svrhe oglašavanja koja se temelji na čl. 6. st. 1. f) Opće uredbe, obradu ćemo bez odgađanja prekinuti bez daljnje provjere. Navedeno se također primjenjuje i na izradu profila do koje dolazi u takvim okolnostima.

Službenik za zaštitu podataka

Sve upite povezane sa zaštitom podataka ili Vašim osobnim podacima kod dm-a možete uputiti našem **službeniku za zaštitu podataka**:

putem e-maila na:

zastitapodataka@dm.hr

ili putem pošte na:

dm-drogerie markt d.o.o.

Službenik za zaštitu podataka

Kovinska 5a

10090 Zagreb

Za komunikaciju s nama također Vam je na raspolaganju obrazac za kontakt.

Status travanj 2025.