Politika privatnosti

Osobni podaci posjetitelja, poslovnih kontakata i klijenata

1. Voditelj obrade i opseg

Voditelj obrade za vlastito poslovanje jest HRWC d.o.o. za računalno programiranje, Mljetska 98, 31000 Osijek, Republika Hrvatska, OIB 85177259948 (dalje: HRWC). Za pitanja o osobnim podacima i ostvarivanje prava javite se na info@hrwc.hr ili poštom na navedenu adresu.

Ova politika odnosi se na posjetitelje HRWC-ove stranice, osobe koje nam se obraćaju, potencijalne klijente, klijente i njihove predstavnike. Javna stranica omogućuje kontakt putem e-pošte, telefona i poveznice na WhatsApp; nema korisničkih računa, obrasca za upit ni internetske naplate. Interni CRM služi poslovanju HRWC-a.

Kada po dokumentiranoj uputi klijenta obrađujemo osobne podatke za njegov projekt, u pravilu djelujemo kao izvršitelj obrade. Za takvu obradu svrhe određuje klijent, a primjenjuju se njegova obavijest o privatnosti i ugovor o obradi podataka. Sama činjenica da ne pregledavamo klijentove narudžbe ili obrasce ne isključuje obradu pohranom ili hostingom.

2. Koje podatke prikupljamo i iz kojih izvora

Ovisno o kontaktu i usluzi, obrađujemo ime i prezime, poslovnu ulogu, naziv organizacije, e-poštu, telefonski broj, poslovnu adresu, podatke za ponudu i račun, komunikaciju, projektne upute i dostavljene datoteke. OIB i drugi obvezni podaci prikupljaju se kada su potrebni za ugovor, račun ili zakonsku evidenciju.

Pri radu stranice i sustava pružatelji hostinga mogu obrađivati IP adresu, vrijeme zahtjeva, tehničke podatke uređaja i preglednika te zapise potrebne za isporuku sadržaja i sigurnost. Ne tražimo podatke platnih kartica niti njihove sigurnosne kodove putem e-pošte ili WhatsAppa.

Podatke dobivamo izravno od vas, od organizacije koju zastupate ili iz preporuke. Potencijalne poslovne kontakte pronalazimo i ručno u javnim poslovnim profilima na Google Mapsu. Bilježimo nužan kontakt i izvor; javna objava kontakta sama po sebi nije privola za marketing.

Ne tražimo posebne kategorije osobnih podataka, podatke o kaznenim osudama ili osobne podatke djece za redovito ugovaranje usluga. Molimo da nam ne dostavljate podatke koji nisu potrebni za dogovoreni posao.

Svrhe i pravne osnove

Obrada podataka ima određenu svrhu i odgovarajuću osnovu

3. Odgovori na upite i izvršenje usluge

Za odgovore na upite, pripremu ponude i izvršenje ugovora s fizičkom osobom, primjerice obrtnikom, obrađujemo potrebne podatke prema članku 6. stavku 1. točki (b) GDPR-a. Za predstavnike društava primjenjuje se legitimni interes za komunikaciju i ostvarivanje poslovnog odnosa s organizacijom koju zastupaju, prema točki (f).

Za izdavanje i čuvanje računa te druge porezne i računovodstvene obveze osnova je zakonska obveza iz točke (c). Za razmjernu zaštitu sustava, sprječavanje zlouporaba i dokazivanje ili obranu pravnih zahtjeva osnova je legitimni interes iz točke (f), odnosno konkretna zakonska obveza kada postoji.

Davanje podataka potrebnih za ugovor ili račun može biti ugovorni ili zakonski zahtjev. Ako ih ne dostavite, možda ne možemo pripremiti ponudu, izvršiti uslugu ili izdati ispravan račun. Dodatna promidžbena privola nije uvjet kupnje.

4. Poslovne ponude i pravo na prigovor

Pri predstavljanju usluga hrvatskim poslovnim subjektima prije kontakta utvrđujemo odgovarajuću osnovu i primjenjiva pravila kanala. Kada obrađujemo osobne podatke na temelju legitimnog interesa, svrha je pojedinačna relevantna poslovna ponuda, uz procjenu nužnosti, očekivanja osobe i utjecaja na njezina prava.

Posebna pravila za poruke pravnim osobama ne primjenjujemo automatski na obrtnike i druge fizičke osobe. Kada je za e-poštu ili drugi kanal potrebna prethodna privola, tražimo je i dokumentiramo prije promidžbene poruke. U zahtijevanoj ponudi nakon razgovora koristimo kontakt samo u dogovorenom opsegu.

Ako podatke nismo dobili izravno od vas, informacije o izvoru, svrsi i pravima dajemo najkasnije pri prvom kontaktu, a inače u rokovima iz članka 14. GDPR-a, u pravilu unutar mjesec dana od prikupljanja ili ranije pri prvom otkrivanju podataka.

Promidžbi možete u svakom trenutku prigovoriti odgovorom na e-poštu, tijekom razgovora ili porukom na info@hrwc.hr. Nakon prigovora prestajemo s obradom za tu svrhu. Minimalan zapis zabrane čuvamo kako vas ne bismo ponovno kontaktirali. Zahtjev ne sprječava nužnu komunikaciju o već ugovorenoj usluzi.

Primatelji i lokacije obrade

Pružatelji infrastrukture, komunikacije i poslovnih usluga

5. Tko može primiti podatke

Unutar HRWC-a pristup klijentskim informacijama namijenjen je ovlaštenom vlasniku/programeru; zaposlenici nemaju pristup. Pružatelji infrastrukture i njihovo ovlašteno osoblje mogu obrađivati podatke u opsegu potrebnom za pružanje usluga, podršku, sigurnost ili svoje zakonske obveze.

Vercel Inc. koristimo za hosting putem plana Pro. Vlastiti CRM koristi Supabase, čiji je ugovorni pružatelj Supabase Pte. Ltd., za bazu podataka. Plus Hosting Grupa d.o.o. pruža uslugu poslovne e-pošte i registracije/upravljanja domenama. Za stvarno korištene usluge primjenjuju se odgovarajući ugovori i pravila obrade.

Podaci potrebni za domenu mogu se proslijediti registraru i nadležnom registru prema pravilima registracije. Ako angažiramo računovođu, pravnog savjetnika ili drugog nužnog stručnog pružatelja, otkrivaju se samo podaci potrebni za tu svrhu i uz odgovarajuću osnovu. Nadležna tijela mogu primiti podatke kada to nalaže zakon ili zakonit zahtjev.

Ako nas kontaktirate preko WhatsAppa, ta vanjska usluga obrađuje podatke prema pravilima koja vrijede za vaš račun i komunikaciju. Poveznica nije uvjet za kontakt s nama; možete koristiti e-poštu ili telefon. Ne prodajemo osobne podatke. Klijentske datoteke koje sadržavaju osobne podatke ne unosimo u generativne AI alate.

6. Međunarodni prijenosi

Vercel i Supabase koriste međunarodnu infrastrukturu i podizvršitelje; obrada ili pristup mogu uključivati države izvan EGP-a, uključujući SAD i Singapur. Plusov ugovorni lanac također može uključivati pružatelje izvan EGP-a. Ne jamčimo da se svi podaci obrađuju isključivo u Hrvatskoj, niti odabir regije baze sam po sebi daje takvo jamstvo.

Prijenos izvan EGP-a mora imati osnovu iz poglavlja V. GDPR-a. Gdje je primjenjivo koristi se odluka o primjerenosti; u drugim slučajevima standardne ugovorne klauzule Europske komisije i potrebne dodatne mjere nakon procjene okolnosti. Objavljeni Vercel i Supabase ugovori o obradi predviđaju mehanizme za međunarodne prijenose. HRWC je odgovoran osigurati njihovu primjenjivost na vlastitu obradu.

Informacije o konkretnim primateljima, lokacijama i primjenjivim zaštitnim mjerama te primjerak relevantnih zaštita možete zatražiti na info@hrwc.hr. Pri dostavi možemo zaštititi povjerljive podatke koji nisu potrebni za razumijevanje zaštite vaših prava.

Čuvanje i sigurnost podataka

Rokovi čuvanja povezani su sa svrhom, uslugom i zakonom

7. Rokovi čuvanja

Ne čuvamo osobne podatke neograničeno samo zato što su jednom prikupljeni. Upite koji nisu doveli do ugovora čuvamo do 12 mjeseci od posljednje sadržajne komunikacije, osim ako je konkretan postupak još u tijeku. Neaktivne kontakte prikupljene za poslovnu ponudu čuvamo najviše 6 mjeseci od prikupljanja ako nije uspostavljen odnos ili zatražen nastavak komunikacije.

Podatke potrebne za aktivnu uslugu čuvamo dok ona traje. Po završetku nepotrebne radne kopije predajemo ili brišemo najkasnije unutar 30 dana, uz poštovanje ugovorene specifikacije obrade. Minimalnu dokumentaciju ugovora, prihvata i ključne komunikacije radi pravnih zahtjeva čuvamo do 5 godina nakon završetka odnosa, uz provjeru nužnosti; taj rok ne odnosi se automatski na sve projektne priloge.

Računovodstvene isprave za knjiženje čuvamo najmanje 11 godina, odnosno dulje kada poseban propis to zahtijeva. Rokovi se računaju prema primjenjivim računovodstvenim pravilima. Ako postoji konkretan spor, nadzor ili druga obveza čuvanja, zadržavamo samo relevantne podatke dok postoji ta potreba, uz ograničenje pristupa.

Minimalan zapis zabrane promidžbenog kontakta zadržava se dok je potreban za poštovanje prigovora tijekom obavljanja promidžbe; potreba se preispituje najmanje godišnje. Dokazi privole i postupanja po zahtjevima čuvaju se u opsegu i trajanju nužnom za dokazivanje zakonitosti i obranu konkretnih zahtjeva.

Tehnički zapisi i sigurnosne kopije zadržavaju se prema ograničenom ciklusu odgovarajuće usluge, sigurnosnoj svrsi, potrebi istrage incidenta i primjenjivim zakonskim obvezama. Stvarni ciklus ovisi o vrsti resursa i pružatelju; informacije o roku za konkretan zapis dostupne su na zahtjev. Po isteku svrhe podaci se brišu ili nepovratno anonimiziraju. Podaci u zaštićenim kopijama ne koriste se za redovno poslovanje; nakon obnove ponovno se provode primjenjiva brisanja.

8. Sigurnost i povjerljivost

HRWC primjenjuje tehničke i organizacijske mjere primjerene riziku, uključujući ograničenje pristupa, zaštitu vjerodajnica, siguran prijenos, održavanje sustava i postupanje u slučaju incidenta. Od pružatelja se zahtijevaju odgovarajuće obveze zaštite podataka. Nijedan sustav ne može jamčiti apsolutnu sigurnost.

Ova politika ne predstavlja jamstvo određene učestalosti sigurnosnih kopija klijentske stranice. Obuhvat kopiranja i obnove ugovara se u ponudi ili tehničkoj specifikaciji. Zakonske obveze sigurnosti i postupanja kod povrede vrijede neovisno o tome.

Vaša prava i korištenje stranice

Kontakt za privatnost: info@hrwc.hr

9. Prava prema GDPR-u

Možete zatražiti pristup vlastitim podacima i kopiju, ispravak netočnosti, brisanje i ograničenje obrade kada su ispunjeni uvjeti. Pravo na prenosivost primjenjuje se kada se automatizirana obrada temelji na privoli ili ugovoru. Na obradu utemeljenu na legitimnom interesu možete prigovoriti zbog svoje posebne situacije; za izravnu promidžbu prigovor se provodi bez daljnjeg odvagivanja interesa.

Kada se obrada temelji na privoli, možete je povući u bilo kojem trenutku jednako jednostavno kao što je dana. Povlačenje ne utječe na zakonitost prethodne obrade. Zahtjev za brisanje ne ukida opravdane zakonske obveze čuvanja ili obradu potrebnu za pravne zahtjeve.

Zahtjev pošaljite na info@hrwc.hr. Identitet provjeravamo razmjerno, bez rutinskog traženja preslike osobne iskaznice. Odgovaramo bez nepotrebnog odgađanja, u pravilu unutar mjesec dana. Dopušteno produljenje za najviše dodatna dva mjeseca zbog složenosti ili broja zahtjeva obrazlažemo u prvom mjesecu. Postupanje je u pravilu besplatno.

Možete podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka putem kontakata na azop.hr, neovisno o prethodnom obraćanju HRWC-u, te koristiti druga zakonska pravna sredstva. Ne donosimo odluke s pravnim ili sličnim značajnim učinkom isključivo automatiziranom obradom ili profiliranjem.

10. Kolačići i vanjske poveznice

Tehnički zahtjevi prema hostingu mogu uključivati osobne podatke i kada stranica nema obrazac ili korisnički račun. Za pohranu ili pristup podacima na uređaju vrijede posebna pravila: strogo nužne tehnologije koriste se samo u opsegu zakonske iznimke, a neobavezna analitika, oglašavanje ili slične tehnologije smiju se aktivirati tek uz potrebnu prethodnu privolu.

Ako se uvode neobavezne tehnologije, prije aktivacije mora biti dostupan ažuran opis pružatelja, svrhe i trajanja, izbor prihvata ili odbijanja te jednostavno povlačenje izbora. Sam nastavak pregledavanja ili plaćanje usluge nije takva privola. Za komunikaciju nakon otvaranja WhatsAppa ili druge vanjske usluge vrijede i pravila te usluge.

11. Dostupnost politike i promjene

Verzija 2.0, izrađena 11. listopada 2026. Ova politika namijenjena je objavi i dostavi prije ugovaranja. Primitak ili plaćanje ponude može potvrditi da vam je politika bila dostupna, ali ne zamjenjuje potrebnu zasebnu privolu i ne ograničava vaša zakonska prava.

Politiku ažuriramo kada se promijene svrhe, pružatelji, način obrade ili propisi. Aktualna verzija dostupna je na HRWC-ovoj stranici; o bitnim promjenama obavještavamo na primjeren način. Sama izmjena teksta ne daje osnovu za novu obradu koja zahtijeva dodatne informacije ili privolu.