



Volvo Group

Obavijest o zaštiti privatnosti predstavnika kupca

Ova obavijest pruža informacije o obradi osobnih podataka kupaca tvrtke Volvo Group („Obavijest o zaštiti privatnosti”). Ako ste bili ili jeste pojedinac ili zaposlenik tvrtke koja je kupila ili iznajmila neki proizvod ili uslugu koju nudi tvrtka unutar tvrtke Volvo Group, mi možemo obrađivati vaše osobne podatke.

U svrhu ove obavijesti „Volvo Group” označava tvrtku AB Volvo (objavljeno) i subjekte izravno ili neizravno pod nadzorom tvrtke AB Volvo, uključujući, ali ne ograničavajući se na subjekte koji pripadaju bilo kojem od glavnih poslovnih područja i divizija za proizvodnju kamiona tvrtke Volvo Group (koji mogu postojati s vremena na vrijeme) kao što su Volvo Trucks, Volvo Buses, Volvo Construction Equipment, Renault Trucks, Arquus, Volvo Penta, Mack Trucks, Volvo Financial Services, Volvo Group Connected Solutions, Volvo Technology, Volvo Group Purchasing, Volvo Group Real Estate, Volvo Treasury, Volvo Information Technology, Volvo Group Trucks Operation, Volvo Autonomous Solutions i Volvo Energy.

Ova se Obavijest o zaštiti privatnosti primjenjuje samo kada tvrtka Volvo Group prikuplja ili na drugi način obrađuje osobne podatke za svrhe tvrtke Volvo Group (tj. kada je tvrtka Volvo Group (bilo samostalno ili zajedno s drugim subjektima) upravitelj obrade podataka i stoga određuje u koje svrhe i na koji način će se obrađivati osobni podatci).

Napominjemo da obrada osobnih podataka povezanih s vozilom nije obuhvaćena ovom Obaviješću o zaštiti privatnosti, već Obavijesti o zaštiti privatnosti za rukovatelje i vozače [\[veza\]](#).

Ova se Obavijest o zaštiti privatnosti ne odnosi na slučajeve kada tvrtka Volvo Group prikuplja ili na drugi način obrađuje osobne podatke u ime druge tvrtke, kao što su neovisni distributeri, uvoznici, dobavljači i kupci tvrtke Volvo Group.

Uz ovu Obavijest o zaštiti privatnosti, neki sustavi, programi i procesi tvrtke Volvo Group mogu sadržavati vlastite obavijesti o zaštiti privatnosti koje pružaju dodatne detalje o tome koji se određeni osobni podatci prikupljaju i kako se pohranjuju, upotrebljavaju i prenose.

Identitet i podatci za kontakt upravitelja obrade podataka i službenika zaduženog za zaštitu privatnosti u tvrtki Volvo Group

Tvrtka unutar tvrtke Volvo Group u kojoj ste u vlastito ime ili u ime svojeg poslodavca kupili ili unajmili proizvod ili uslugu (u daljnjem tekstu „Volvo”) upravitelj je obrade osobnih podataka koje Volvo prima od vas i drugih dolje opisanih izvora.

„Upravitelj obrade” znači da Volvo odlučuje o svrsi i načinima obrade vaših osobnih podataka. Volvo je odgovoran za obradu vaših osobnih podataka u skladu s važećim zakonima i propisima o zaštiti privatnosti.

Ako imate pitanja u vezi s obradom svojih osobnih podataka, obratite se službeniku za zaštitu podataka tvrtke Volvo Group na gpo.office@volvo.com ili poštom ili telefonom na:

AB Volvo,



Volvo Group

N/r: Ured za zaštitu privatnosti u Grupi, odjel AA14100, VGHQ

SE-405 08

Göteborg, Švedska

+46 (0)31 66 00 00

Koje kategorije osobnih podataka može obrađivati tvrtka Volvo Group, na kojem pravnom temelju i u koje svrhe?

U svrhu ove Obavijesti o zaštiti privatnosti, „osobni podatci” su bilo koji podatci o određenoj osobi ili podatci kojima se identificira ili se može identificirati određena osoba. Drugim riječima, radi se o bilo kojoj informaciji koja se može povezati s vama.

U svrhu ove Obavijesti o zaštiti privatnosti, pojam „postupak” ili „obrada” znači bilo kakvu upotrebu osobnih podataka, uključujući, među ostalim, prikupljanje, snimanje, organiziranje, pohranjivanje, prilagodbu, izmjenu, prijenos, stavljanje na raspolaganje, blokiranje, brisanje ili uništavanje osobnih podataka.

Pravni temelj

Volvo može obrađivati vaše osobne podatke na osnovi bilo kojeg ili nekoliko sljedećih pravnih temelja, vidi također dodatne detalje u nastavku.

- **Ugovorna obveza** Volvo može obrađivati vaše podatke ako je takva obrada potrebna za ispunjenje ugovorne obveze prema vama, npr. za ispunjavanje uvjeta i ugovora iz narudžbe ili ugovora o usluzi koji ste potpisali vi ili vaš poslodavac.
- **Zakonska obveza.** Volvo može obrađivati vaše osobne podatke ako je takva obrada potrebna radi poštovanja zakonske obveze, npr. poštovanja sudskih naloga i zahtjeva za zakonskim izvještavanjem.
- **Zakoniti interesi.** Volvo može obrađivati vaše osobne podatke ako je takva obrada neophodna u svrhu zakonitog interesa za kojim teži Volvo ili treća strana. Općenito se smatra kako je zakoniti interes tvrtke Volvo upravljati svojim svakodnevnim operacijama, uključujući upravljanje odnosima s kupcima, ali i, općenitije, daljnjim razvojem proizvoda i usluga koje nudi (bilo samostalno ili u suradnji s trećim stranama), uključujući nove inovativne proizvode i usluge.

Tamo gdje je navedeno da se Volvo oslanja na svoje zakonite interese za određenu svrhu obrade, Volvo smatra da njegovi zakoniti interesi nisu nadjačani vašim interesima, pravima ili slobodama s obzirom na (i) transparentnost koju Volvo pruža pri obradi, (ii) privatnost tvrtke Volvo prema dizajnerskom pristupu, (iii) redovitu provjeru privatnosti tvrtke Volvo i (iv) prava koja imate u vezi s obradom. Ako želite dobiti dodatne informacije o ovom uravnoteženom pristupu ispitivanju, obratite se službeniku za zaštitu privatnosti tvrtke Volvo Group putem gore navedenih podataka za kontakt.

- **Vitalni interesi.** Volvo može obrađivati vaše osobne podatke kako bi zaštitio vitalni interes vas i drugih ako Volvo ima valjane razloge vjerovati da takva obrada vaših

VOLVO

Volvo Group

osobnih podataka može spriječiti ili smanjiti bilo kakvu značajnu potencijalnu štetu vama ili drugima.

- **Pristanak.** U iznimnim slučajevima ili samo ako ne postoji zakonski temelj koji se treba primijeniti, Volvo može zatražiti vaš izričiti pristanak za obradu određenih osobnih podataka. Takav je pristanak vaš izbor i u potpunosti je dobrovoljan.

Volvo može obrađivati sljedeće kategorije podataka koje same po sebi ili u kombinaciji s drugim podacima mogu predstavljati osobne podatke, a za opće svrhe navedene u Tablici 1 u nastavku.

Imajte na umu da je popis u nastavku samo popis primjera i nije zamišljen kao iscrpan popis te da Volvo neće nužno obrađivati sve podatke koji su navedeni u nastavku o vama, a neke od svrha obrade preklapaju se i može biti nekoliko svrha koji opravdavaju našu upotrebu vaših osobnih podataka.

Tablica 1 – Kategorije, svrha i pravni temelj za obradu

Kategorije osobnih podataka	Svrhe obrade	Pravni temelj za obradu
Kontaktne podatke , kao što su ime, adresa e-pošte, telefonski broj	<ul style="list-style-type: none">• Omogućavanje vođenja ažurne evidencije predstavnika kupca u CRM sustavima tvrtke Volvo Group• Omogućavanje pružanja proizvoda i usluga• Omogućavanje opoziva i postupanja s potraživanjima u vezi s proizvodima (kao što su zahtjevi za jamstvom i zahtjevi za odgovornost za proizvod)• Omogućavanje promotivne komunikacije i marketinga (poput slanja biltena, informativnog materijala te promotivnog i reklamnog materijala, pozivnica za događaje itd.)• Omogućavanje anketa kupaca (kao što su ankete o zadovoljstvu prodavača, ankete o kvaliteti proizvoda i ankete o poboljšanju procesa)• Omogućavanje pružanja informacija vezanih uz otvoreni	<ul style="list-style-type: none">• Ugovorna obveza (upravljanje pružanjem proizvoda i usluga te jamstvenim zahtjevima)• Zakonska obveza (upravljanje opozivima i potraživanjima u vezi s odgovornošću za proizvod)• Zakoniti interes (za upravljanje odnosima s kupcima)• Zakoniti interes (za upravljanje zahtjevima za podatke o kupcima)

VOLVO

Volvo Group

	kod specifičnih za proizvod putem odobrenih procesa Volvo	
Organizacijski podatci , kao što su naziv tvrtke, radno mjesto, mjesto zaposlenja i država	<ul style="list-style-type: none">• Omogućavanje vođenja ažurne evidencije predstavnika kupca u CRM sustavima tvrtke Volvo Group	<ul style="list-style-type: none">• Zakoniti interes (za upravljanje odnosima s kupcima)
Individualni podatci , kao što su odabrani jezik, fotografija, veličina odjeće i prehrambene navike	<ul style="list-style-type: none">• Omogućavanje komunikacije i marketinga na željenom jeziku• Omogućavanje pružanja personaliziranih usluga (kao što su proizvodi u odgovarajućoj veličini)	<ul style="list-style-type: none">• Zakoniti interes (za upravljanje odnosima s kupcima)• Pristanak (kada se smatra potrebnim za upravljanje odnosima s kupcima)
IT podatci , kao što su korisnički ID-ovi, lozinke, podatci za prijavu, kao i podatci i dnevničke datoteke o upotrebi IT aplikacija ili usluga	<ul style="list-style-type: none">• Omogućavanje upotrebe aplikacija tvrtke Volvo i sustava povezanih s kupcima	<ul style="list-style-type: none">• Ugovorna obveza (pružanje dogovorenih usluga)• Zakoniti interes (za upravljanje korisničkim pristupom, zaštitom podataka i općenito kibernetičkom sigurnošću)
Jedinstveni identifikatori povezani s vozilom , poput ID-a vozila (uključujući VIN i ID šasije)	<ul style="list-style-type: none">• Omogućavanje pružanja informacija vezanih uz otvoreni kod specifičnih za proizvod putem odobrenih procesa Volvo	<ul style="list-style-type: none">• Zakoniti interes (za upravljanje zahtjevima za podatke o kupcima)
Podatci o proizvodnji/popravku/servisu , kao što su praćenje i bilježenje aktivnosti (uključujući jamstvene zahtjeve) koje ste poduzeli u vezi s proizvodnjom, održavanjem, popravkom ili servisom proizvoda	<ul style="list-style-type: none">• Omogućavanje rješavanja problema kvalitete vezanih uz proizvode tvrtke Volvo, uključujući upotrebu podataka o vozilu/proizvodu ili podataka generiranih za vozilo/proizvod kada ste upotrebljavali proizvod u vlasništvu tvrtke Volvo• Omogućavanje postupanja s jamstvenim zahtjevima i problemima odgovornosti za proizvod	<ul style="list-style-type: none">• Ugovorna obveza (upravljanje jamstvenim zahtjevima i obvezama servisa i popravka)• Zakonska obveza (upravljanje opozivima i problemima odgovornosti za proizvode)

VOLVO

Volvo Group

Slikovni materijal , kao što su videosnimke koje se snimaju u zatvorenom televizijskom sustavu tvrtke unutar tvrtke Volvo Group („CCTV”) instaliranom u odgovarajućem objektu tvrtke unutar tvrtke Volvo Group ili nekom drugom videosustavu i povezanom sustavu za sigurnost/praćenje bez obzira na to je li to u objektu tvrtke Volvo Group, ali u odnosu na koji imamo zakonsku svrhu pregleda/pristupa	<ul style="list-style-type: none">• Upravljanje sigurnošću u objektima tvrtke Volvo Group	<ul style="list-style-type: none">• Zakoniti interes (za održavanje sigurnosti i zaštite, sprječavanje prijevare ili krađe i (gdje je primjenjivo) za pomoć u usklađivanju s propisima)
Financijski podatci , kao što su podatci o kreditu ili plaćanju i podatci o bankovnom računu	<ul style="list-style-type: none">• Omogućavanje plaćanja proizvoda i usluga	<ul style="list-style-type: none">• Ugovorna obveza (upravljanje dogovorenim plaćanjima)
Ugovorni podatci , kao što su narudžbenice, ugovori i drugi ugovori između vas i tvrtke Volvo	<ul style="list-style-type: none">• Omogućavanje usluga upravljanja ugovorima	<ul style="list-style-type: none">• Ugovorna obveza (upravljanje ugovornim obvezama, poput pružanja proizvoda i usluga)

Specifično o posebnim kategorijama osobnih podataka

Posebno se napominje da se neki aspekti zdravstvenih i sigurnosnih podataka mogu smatrati posebnim kategorijama osobnih podataka prema važećim zakonima o zaštiti privatnosti podataka te će se s njima postupati s posebnom pažnjom i zahtijevati dodatne zaštitne mjere. Volvo će obrađivati posebne kategorije osobnih podataka samo ako Volvo ima zakonsku obvezu ili zakonitu poslovnu potrebu za obradom takvih podataka (uključujući, ali ne ograničavajući se na razboritu praksu koja pomaže pri upravljanju raširenim hitnim zdravstvenim situacijama). U takvim ćemo vas slučajevima obavijestiti i (ako to treba po zakonu) tražit ćemo vaš izričiti pristanak za obradu takvih podataka. Trebali biste biti svjesni da nije uvjet vašeg ugovora s nama da pristajete na bilo koji zahtjev za pristanak od nas.

Specifično o CCTV nadzoru

Volvo može koristiti CCTV nadzor (kao što je ranije definirano) u slučaju kada je to dopušteno zakonom. CCTV nadzor obično se koristi za kontrolu i sprječavanje neovlaštenog pristupa prostorijama i opremi tvrtke Volvo, međutim u nekim se zemljama može koristiti i u svrhu osiguranja poštovanja zdravstvenih i sigurnosnih smjernica i postupaka te u svrhu poboljšanja ukupne proizvodnje. CCTV slike i snimke sigurno se pohranjuju i dostupne su samo na osnovi potrebe (na primjer, za istraživanje incidenta).

Specifično o automatiziranom donošenju odluka

Volvo ne obavlja redovno i sustavno automatizirano donošenje odluka kojim stvara pravni učinak na pojedince ili koje bi imalo sličan značajan učinak. U slučaju da komunicirate s tvrtkom Volvo

VOLVO

Volvo Group

koja provodi takvo automatizirano donošenje odluka, trebali biste dobiti posebnu obavijest u kojoj su navedeni detalji automatiziranog donošenja odluka.

Odakle će Volvo pribaviti vaše osobne podatke?

Volvo će primarno dobiti vaše osobne podatke od vas ili vašeg poslodavca ili trećih strana s kojima poslujemo. Takve treće strane odgovorne su za to da se uvjere da imaju pravo na korištenje i dijeljenje vaših podataka s drugima prije nego što ih podijele s nama.

Neki osobni podatci mogu se automatski generirati iz IT sustava tvrtke Volvo ili ekvivalentnog sustava, na primjer prilikom izrade vašeg korisničkog identiteta u sustavima Volvo.

Što će se dogoditi ako tvrtki Volvo ne dostavite osobne podatke?

Osim određenih podataka koji su zakonski potrebni, vaša odluka o pružanju bilo kakvih osobnih podataka tvrtki Volvo je dobrovoljna.

Međutim, imajte na umu da Volvo mora obrađivati određene osobne podatke kako bi komunicirao sa svojim kupcima u poslovne svrhe. Nepružanjem osobnih podataka ograničit ćete rukovanje te isporuku proizvoda i usluga koje vi ili vaš poslodavac možete očekivati od tvrtke Volvo.

Kako će Volvo dijeliti vaše podatke?

Vaši osobni podatci mogu se dijeliti s drugim tvrtkama unutar tvrtke Volvo Group i s određenim kategorijama trećih strana (kao što je detaljno opisano u nastavku), što može uključivati prijenos vaših osobnih podataka u druge zemlje.

Dijeljenje osobnih podataka unutar tvrtke Volvo Group

Tvrtka Volvo Group globalna je organizacija s uredima i operacijama u cijelom svijetu, a vaši osobni podatci mogu se prenositi ili biti dostupni na međunarodnoj razini tijekom globalnog poslovanja tvrtke Volvo Group te između različitih subjekata i povezanih društava. Svaki prijenos vaših osobnih podataka u druge tvrtke unutar tvrtke Volvo Group (uključujući prijenose iz EU-a/EEA-a u izvan EU-a/EEA-a) uređivat će se međukompanijskim sporazumom na temelju Standardnih ugovornih klauzula koje je odobrila EU ili drugih mehanizama koje priznaju ili koja povremeno odobravaju nadležna tijela. Takvi sporazumi odražavaju standarde sadržane u europskim zakonima o privatnosti podataka (uključujući Opću uredbu o zaštiti podataka EU-a). Uspostavljanje ovog sporazuma znači da se svi subjekti tvrtke Volvo Group moraju pridržavati istih internih pravila. To također znači da vaša prava ostaju ista bez obzira na to gdje tvrtka Volvo Group obrađuje vaše podatke.

Dijeljenje osobnih podataka s trećim stranama izvan tvrtke Volvo Group

Osim razmjene osobnih podataka između tvrtki unutar tvrtke Volvo Group, kao što je gore navedeno, Volvo također može dijeliti vaše osobne podatke s određenim kategorijama trećih strana, uključujući:

VOLVO

Volvo Group

- **Poslovni partneri**, kao što su dobavljači i pružatelji usluga tvrtke Volvo Group u vezi s pružanjem proizvoda i usluga tvrtki Volvo Group, na primjer pružatelji IT usluga.
- **Neovisni distributeri**, kao što su privatni zastupnici tvrtke Volvo Group za potrebe upravljanja i razvijanja poslovnog odnosa s kupcem ili voditeljem kupca;
- **Stručni savjetnici**, kao što su osiguravatelji, odvjetnici i drugi profesionalni savjetnici u vezi sa potraživanjima od osiguranja, revizijama i primanjem savjetodavnih usluga.
- **Suprotne strane i njihovi savjetnici**, kao što je u vezi s poslovnim transakcijama i drugim projektima ili suradnjama (uključujući projekte spajanja i pripajanja).
- **Davatelje hitnih usluga**, kao što su policija, vatrogasci, hitna pomoć i pomoć na cesti kako bi zaštitili vitalni interes vas i drugih osoba, na primjer u vezi s hitnom pomoći.
- **Provedba zakona**, regulativna tijela te druga javna i pravosudna tijela u vezi sa zakonskim obvezama poput sudskih naloga ili zahtjeva za pravnim izvještavanjem ili ako se u iznimnim slučajevima smatraju potrebnim za zaštitu vitalnog interesa vas ili drugih osoba.

Očekuje se i zahtijeva se da svi neovisni pružatelji usluga i profesionalni savjetnici kojima se otkrivaju vaši osobni podatci zaštite povjerljivost i sigurnost vaših osobnih podataka i oni ih mogu upotrebljavati samo u skladu s važećim zakonima i propisima o privatnosti podataka.

Nadalje, u slučaju da bilo koja tvrtka unutar tvrtke Volvo Group koja se nalazi unutar EU-a/EEA-a, prenese osobne podatke vanjskim trećim stranama koje se nalaze izvan EU-a/EEA-a, ta se tvrtka unutar tvrtke Volvo Group mora uvjeriti da se primjenjuju odgovarajuće zaštitne mjere koje pružaju odgovarajuće razine zaštite vaših osobnih podataka kao što zahtijevaju važeći zakoni o zaštiti privatnosti podataka (uključujući Opću uredbu o zaštiti podataka EU-a). To, na primjer, može uključivati primjenu standardnih ugovornih klauzula koje je odobrila EU ili neki drugi mehanizam koji s vremena na vrijeme priznaju ili odobravaju nadležna tijela.

Ako imate pitanja o tome kako će Volvo dijeliti vaše osobne podatke, obratite se službeniku za zaštitu osobnih podataka tvrtke Volvo Group putem gore navedenih podataka za kontakt.

Kako Volvo štiti osobne podatke?

Da bi na odgovarajući način zaštitio osobne podatke, Volvo upotrebljava odgovarajuće i opravdane pravne, tehničke i organizacijske sigurnosne mjere, uključujući sigurnosne mjere informacijske tehnologije i fizičke zaštite.

Te mjere odgovaraju rizicima koje predstavlja obrada osobnih podataka i osjetljivosti osobnih podataka te uzimaju u obzir zahtjeve važećeg lokalnog zakona. Osim toga, mjere se kontinuirano poboljšavaju u skladu s razvojem dostupnih sigurnosnih proizvoda i usluga.

Volvo zahtijeva da se sve osobe pridržavaju važećih sigurnosnih pravila koja se odnose na osobne podatke kada upotrebljavaju sustave Volvo.

Koliko će Volvo obrađivati vaše osobne podatke?

VOLVO

Volvo Group

Volvo će čuvati vaše osobne podatke sve dok za to postoji zakonita poslovna svrha (uključujući, ali ne ograničavajući se na uzimanje u obzir ugovornih razdoblja, zahtjeva za jamstvom i odgovornošću za proizvode, zakonskih obveza izvješćivanja i/ili zahtjeva za zadržavanjem nužnih za predviđene sporove).

Vaša prava na zaštitu podataka

Ako je to predviđeno važećim zakonima i propisima o zaštiti privatnosti podataka, vi možete imati pravo:

- Zatražiti pristup osobnim podacima koje Volvo obrađuje o vama: to vam daje pravo saznati posjedujemo li mi osobne podatke o vama i, ako je odgovor da, dobiti podatke o i kopiju određenih segmenata i kategorija osobnih podataka.
- Zatražiti ispravak svojih osobnih podataka: to vam daje pravo na ispravljanje osobnih podataka ako su netočni ili nepotpuni.
- Prigovor na obradu svojih osobnih podataka (za izravni marketing i druge svrhe): to vam daje pravo zahtijevati da Volvo više ne obrađuje vaše osobne podatke.
- Zatražiti uklanjanje ili brisanje svojih osobnih podataka: to vam daje pravo da zatražite brisanje ili brisanje svojih osobnih podataka, uključujući i situacije u kojima takvi osobni podatci više ne bi bili potrebni za postizanje svrhe.
- Zatražiti ograničenje obrade svojih osobnih podataka: to vam daje pravo zahtijevati da Volvo obrađuje vaše osobne podatke samo u ograničenim okolnostima, uključujući i vaš pristanak.
- Zatražiti prenosivost svojih osobnih podataka: to vam omogućuje da dobijete kopiju (u prijenosnom i, ako je to tehnički izvedivo, lako upotrebljivom formatu) svojih osobnih podataka ili da zatražite od tvrtke Volvo da takve osobne podatke pošalje drugom upravitelju obrade podataka.
- U slučaju da se naša obrada vaših osobnih podataka ili njihovog dijela temelji na vašem pristanku, u bilo kojem trenutku možete povući svoj pristanak, a u tom će slučaju Volvo prekinuti bilo kakve daljnje aktivnosti obrade vaših osobnih podataka ili njihovog relevantnog dijela (međutim, takvo povlačenje neće utjecati na zakonitost aktivnosti obrade podataka prije povlačenja).

Imajte na umu da Volvo ne mora uvijek udovoljiti zahtjevu za brisanje, ograničenja, prigovor ili prenosivost podataka. Procjena se može izvršiti ovisno o slučaju, na temelju zakonskih obveza tvrtke Volvo i iznimke u odnosu na takva prava.

Također imate pravo poslati sve pritužbe nadzornom tijelu koje možete imati u vezi s obradom svojih osobnih podataka od strane tvrtke Volvo Group. Za više informacija o tim pravima i načinima njihovog ostvarivanja, obratite se službeniku za zaštitu privatnosti tvrtke Volvo Group putem gore navedenih podataka za kontakt.

Što se događa ako se ova Obavijest o zaštiti privatnosti promijeni?

Volvo potiče povremeni pregled ove Obavijesti o zaštiti privatnosti kako biste bili svjesni svih promjena u njoj.

VOLVO

Volvo Group

Zadržavamo pravo izmjene ove Obavijesti o zaštiti privatnosti prema potrebi. Kad to učinimo, pri vrhu ove Obavijesti o zaštiti privatnosti zabilježiti ćemo datum kada su unesene bilo kakve takve promjene i/ili kada stupaju na snagu.