

# Pravila privatnosti IKEA

## Hrvatska

### O ovoj Politici privatnosti

Ova Politika privatnosti („Politika“) objašnjava kako IKEA Hrvatska (u daljnjem tekstu: „IKEA“) prikuplja, koristi i upravlja tvojim osobnim podacima. IKEA je posvećena zaštiti i poštivanju tvoje privatnosti. Molimo te da pažljivo pročitaš ovu Politiku kako bi razumio/la zašto i kako prikupljamo podatke od tebe i kako će se koristiti.

Što se tiče osobnih podataka koje prikupljamo, IKEA je „voditelj obrade“, što znači entitet koji određuje svrhe i način obrade osobnih podataka.

Ako nas trebaš kontaktirati u vezi s tvojim osobnim podacima ili ovom Politikom, molimo koristi sljedeće kontakt podatke:

Naziv tvrtke: IKEA Hrvatska d.o.o.

Registracijski broj subjekta: 080612670

OIB: 21523879111

Adresa: Ulica Alfreda Nobela 2, Sop, 10361 Sesvete-Kraljevec

Telefon: 01 4455444

Kontakt obrazac za tvoje zahtjeve za zaštitu podataka dostupan je [ovdje](#).

## Sadržaj

- [1. O ovoj Politici privatnosti](#)
- [2. Kako i kada prikupljamo tvoje osobne podatke?](#)
- [3. Koje informacije prikupljamo izravno od tebe?](#)
- [4. Koja prava na privatnost imaš?](#)
- [5. Gdje su pohranjeni tvoji osobni podaci?](#)
- [6. Dijeli li IKEA tvoje podatke s trećim stranama?](#)
- [7. Koliko dugo IKEA čuva tvoje osobne podatke?](#)
- [8. Za što koristimo tvoje osobne podatke?](#)
- [9. Pravila o zaštiti privatnosti za IKEA Business Network program](#)
- [10. IKEA i obrada tvojih podataka putem umjetne inteligencije \(A.I.\)](#)
- [11. Ostale osobne informacije dostavljene tvrtki IKEA](#)
- [12. Promjene ove Politike privatnosti](#)

## 2. Kako i kada prikupljamo tvoje osobne podatke?

Prikupljamo tvoje osobne podatke kada su potrebni i relevantni za tvoje potrošačke potrebe ili naše poslovanje (npr. kada kupuješ i/ili naručuješ proizvode i/ili usluge od nas, kada se registriraš za IKEA Family Program, kada kontaktiraš IKEA Centar za podršku kupcima, kada se pretplatiš na newsletter, kada ispunjavaš ankete za kupce ili daješ povratne informacije o robama i uslugama, itd.).

Tvoje osobne podatke dobivamo izravno od tebe kada naručiš određene proizvode ili usluge ili ispuniš određeni obrazac, ili kada prikupljamo podatke promatranjem (na primjer, putem sigurnosnih kamera).

Više informacija o situacijama i okolnostima prikupljanja tvojih osobnih podataka pronaći ćeš u odjeljku „Za što koristimo tvoje osobne podatke?“ Napominjemo da se ovo odnosi samo na informacije o mogućim načinima korištenja osobnih podataka na koje možeš naići prilikom posjeta robnoj kući IKEA i Studijima za planiranje i web stranicama, kupnji kod nas ili korištenja naših usluga. U svakom slučaju dobit ćeš dodatne jasne informacije o svrsi i osnovi obrade tvojih podataka, a u nekim slučajevima dodatno ćemo trebati tvoj izričiti pristanak.

Ne koristimo tvoje osobne podatke u marketinške svrhe osim ako nam sam/a ne kažeš da je to u redu. Ako želiš da ti šaljemo detalje o našim proizvodima, uslugama, ponudama i promocijama, pretplati se kada se pridružiš IKEA Family programu. Za dodatne informacije posjeti odjeljke Marketing i IKEA Family program u nastavku.

Svi tvoji osobni podaci tretiraju se povjerljivo i adekvatno su zaštićeni od strane tvrtke IKEA i/ili naših pouzdanih partnera.

## 3. Koje informacije prikupljamo izravno od tebe?

Uobičajene kategorije podataka koje prikupljamo od IKEA kupaca su sljedeće:

- osnovne informacije (uključujući puno ime, kontakt podatke, adresu dostave i naplate, detalje o plaćanju)
- informacije potrebne za upravljanje odnosom s kupcem (informacije o tvojim transakcijama, informacije o plaćanju i naplati, informacije o kupnjama koje si obavio/la i druge informacije potrebne za upravljanje odnosom s kupcem)
- Informacije prikupljene o tvojem korištenju IKEA internetske stranice i aplikacije (uključujući podatke o ponašanju pri kupnji, podatke o lokaciji, informacije o tome kako koristiš IKEA internetsku stranicu, na primjer)
- Podaci o IKEA Family članskim računima (uključujući broj članstva i trajanje članstva, itd.)

- Privremeni podaci prikupljeni za dječju igraonicu IKEA Småland (uključujući dob djeteta, podatke o alergijama i medicinskim informacijama te ime skrbnika)
- Nadzor kamera i snimke poziva
- Informacije o uređaju ili vezi koju koristiš (uključujući tvoju IP adresu).

## 4. Koja prava na privatnost imaš?

Molimo imaj na umu da imaš pravo, u bilo kojem trenutku, ostvariti svoja sljedeća prava:

### **Pravo pristupa**

Možeš zatražiti od tvrtke IKEA da potvrdi obrađujemo li osobne podatke o tebi ili ne. Ako je odgovor potvrđan, možeš zatražiti kopiju.

### **Pružiti ti kopiju osobnih podataka koje posjedujemo**

Možeš nas kontaktirati ako želiš kopiju nekih ili svih osobnih podataka koje imamo o tebi.

### **Pravo na ispravak**

Pravo tražiti od tvrtke IKEA da promijeni tvoje netočne podatke u svojoj bazi podataka.

### **Zahtjev za brisanje osobnih podataka**

Imaš pravo zatražiti od nas da izbrišemo osobne podatke koji više nisu potrebni za tu svrhu.

### **Ograničiti pristup tvrtki IKEA tvojim podacima vezanima uz određene procese ili u cijelosti**

Imaš pravo zatražiti od nas da privremeno ili trajno ograničimo/zaustavimo dio obrade tvojih osobnih podataka.

### **Povlačenje tvojeg pristanka na obradu**

Gdje obrađujemo tvoje osobne podatke na temelju tvojeg pristanka, imaš pravo povući svoj pristanak u bilo kojem trenutku. Međutim, to neće utjecati na zakonitost obradnih aktivnosti provedenih do tog trenutka, niti na obradu koja ima drugu osnovu za obradu osim pristanka, poput ispunjavanja ugovorne obveze ili pravne obveze tvrtke IKEA. U slučaju marketinških komunikacija, povlačenje pristanka dano u vezi s obradom podataka u svrhu izravnog marketinga može se izvršiti putem opcije „Odjavi“ uključene u svaku marketinšku komunikaciju ili pristupom odjeljku Postavke u tvom IKEA profilu.

### **Prigovor na obradu tvojih podataka**

Imaj na umu da imaš pravo uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka, iz razloga povezanih s tvojom situacijom, kada se obrada temelji na legitimnom interesu tvrtke IKEA. Osim toga, imaš pravo u bilo kojem trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga, uključujući profiliranje, u mjeri u kojoj je to povezano s takvim direktnim marketingom.

### **Primiti svoje osobne podatke i zatražiti prijenos svojih podataka drugom voditelju obrade podataka (pravo na prenosivost)**

Imaš pravo dobiti prijenos osobnih podataka koje si dao/la tvrtki IKEA, u strukturiranom, često korištenom i strojno čitljivom formatu, te prenijeti ili, u mjeri u kojoj je tehnički izvedivo, da IKEA prenese tvoje podatke izravno drugom voditelju obrade.

**Ne biti podložan odluci temeljenoj isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući profiliranje, koja proizvodi pravne posljedice na tebe ili te na sličan način značajno pogađa**

#### **Pravo podnošenja pritužbe Hrvatskoj Agenciji za zaštitu osobnih podataka**

Možeš podnijeti pritužbu ako smatraš da obrada osobnih podataka o tebi predstavlja kršenje propisa. Ako želiš dodatne informacije o svojim pravima, a posebno o ovom posljednjem pravu, posjeti web stranicu Uprave: [Agencija za zaštitu osobnih podataka - AZOP](#).

Za ostvarivanje bilo kojeg od gore navedenih prava, koristi kontakt podatke tvrtke IKEA iz odjeljka „O ovoj Politici privatnosti“ iznad.

## **5. Gdje su pohranjeni tvoji osobni podaci?**

Osobne podatke koje prikupljamo o tebi čuvamo u sigurnim okruženjima. Tvoji osobni podaci zaštićeni su od neovlaštenog pristupa, otkrivanja, korištenja, izmjene ili uništenja od strane bilo koje organizacije ili pojedinaca.

Neki podaci i dalje se pohranjuju na papiru, ali mi obično digitaliziramo sve osobne podatke koje obrađujemo. Obrađeni podaci pohranjuju se u prostorijama tvrtke IKEA i IT sustavima, ali ponekad podatke pohranjujemo na serverima naših pouzdanih pružatelja usluga.

## **6. Dijeli li IKEA tvoje podatke s trećim stranama?**

Zaštita tvoje privatnosti važna je za tvrtku IKEA, stoga nikada nećemo dijeliti tvoje osobne podatke s trećom stranom u svrhe osim onih opisanih u ovoj Politici.

Kao što znaš, tvrtka IKEA je globalni trgovac i surađujemo s drugim tvrtkama unutar IKEA Grupe. To znači da ponekad dijelimo osobne podatke unutar IKEA Grupe, koristeći IT sustave naše grupe. Kada to činimo, prenosimo tvoje podatke na servere koji se nalaze u EU ili u zemlji koja osigurava odgovarajuću razinu zaštite u skladu s zakonodavstvom EU.

Osim navedenog, možemo tvoje osobne podatke prenijeti našim pouzdanim partnerima izvan IKEA Grupe, koji održavaju IT sustave tvrtke IKEA, ili ti pružati usluge u ime tvrtke IKEA. Na primjer, za marketing, financiranje, oglašavanje, obradu plaćanja, dostavu ili druge usluge u trgovini i izvan trgovine. Međutim, ti pružatelji usluga, prema relevantnim ugovorima, moraju koristiti podatke povjerene njima isključivo u skladu s IKEA smjernicama i u svrhu koju strogo specificiramo. Također zahtijevamo da adekvatno zaštite tvoje podatke i zadrže ih povjerljivima.

U nekim slučajevima, tvoji podaci mogu biti obrađeni izvan Europske unije od strane naših partnera koji pružaju usluge u ime ili za tvrtku IKEA. Međutim, ugovori sklopljeni s tim subjektima zahtijevaju da tvoje podatke tretiraju posebnim sigurnosnim mjerama, u skladu s propisima koji su na snazi u državama članicama Europske unije.

## 7. Koliko dugo IKEA čuva tvoje osobne podatke?

IKEA neće čuvati tvoje osobne podatke dulje nego što je potrebno za ispunjavanje specifične svrhe korištenja, kao i za ispunjavanje zakonskih obveza ili legitimnih interesa tvrtke IKEA. Više informacija o razdobljima čuvanja određenih vrsta podataka može se pronaći u odjeljku „Za što koristimo tvoje osobne podatke?“

## 8. Za što koristimo tvoje osobne podatke?

Tvoje osobne podatke koristimo na nekoliko različitih načina, prvenstveno kako bismo ispunili ugovorne obveze koje IKEA ima prema tebi, ali ponekad i radi poboljšanja tvojeg iskustva kupovine, iz razloga izravnog marketinga i sigurnosti, kao i radi ispunjavanja naših zakonskih obveza ili legitimnih interesa, poput obrane naših prava na sudu.

### Obrada narudžbi i pružanje usluga

Kada kupuješ osobno u robnoj kući IKEA ili Studijima za planiranje ili putem IKEA internetske stranice ili aplikacije, ovisno o tome, podaci navedeni ovdje bit će obrađeni: ime, prezime, adresa dostave, telefonski broj, adresa e-pošte, što će biti potrebno za pravilno upravljanje tvojom kupnjom i ispunjavanje ugovornih obveza tvrtke IKEA. Ova situacija će se posebno dogoditi ako, osim kupnje IKEA proizvoda, odlučiš koristiti neku od usluga, poput dostave ili sastavljanja. Odbijanje davanja podataka može rezultirati nemogućnošću sklapanja ugovora između tebe i tvrtke IKEA. Također, kako bismo obradili tvoju narudžbu i osigurali točnost osobnih i financijskih podataka, koristimo pouzdane sustave plaćanja trećih strana kako bismo osigurali da je tvoja uplata sigurna i da tvoji podaci nisu zloupotrebjavani. Ako želiš platiti robu i usluge putem interneta, IKEA će zatražiti podatke vezane uz plaćanje, uključujući broj kreditne ili debitne kartice, datum isteka kartice, CVV kôd, kao i podatke za proces naplate (ime, adresa, broj telefona, adresa e-pošte).

Kako bismo osigurali da proizvodi i usluge (dostava, mjerenje i sastavljanje) koje kupuješ od tvrtke IKEA budu dostavljeni na ispravnu adresu, surađujemo s pouzdanim vanjskim partnerima i dijelimo neke tvoje osobne podatke potrebne za pružanje tih usluga (na primjer, ime, adresu e-pošte, telefonski broj, adresu dostave i preferencije dostave koje si nam naveo/la, kao što je vrijeme u kojem želiš primiti dostavu ili uslugu).

Obradit ćemo tvoje podatke tijekom trajanja ugovornog odnosa, a potom i za vrijeme potrebno za obranu prava tvrtke IKEA i/ili ispunjavanje zakonskih obveza koje ima IKEA (na primjer, u slučaju financijskih računovodstvenih pratećih dokumenata za koje je zakonski predviđeno razdoblje čuvanja 11 godina od kraja financijske godine tijekom koje su pripremljeni).

### IKEA Family

IKEA Family je naš program za članstvo otvoren za sve koji su navršili 18 godina. Detaljne informacije o IKEA Family programu možeš pronaći [ovdje](#).

Tijekom registracije u IKEA Family program zatražit ćemo tvoje osobne podatke (ime, broj telefona, adresu, dob i adresu e-pošte), potrebne za registraciju profila, podatke koje ćemo obrađivati za vođenje IKEA Family programa, uz odgovarajuće Uvjete korištenja i bez kojih se IKEA Family registracija ne može obraditi. Također, informacije o kupnjama obavljenima tvojom članskom karticom, informacije o računima koji su ti izdani i, uz tvoj poseban i izričiti pristanak, informacije o povijesti tvoje interakcije s IKEA internetskim stranicama bit će dodijeljene tvom IKEA Family profilu. Koristimo tvoje osobne podatke kako bismo bolje razumjeli tvoje potrebe i preferencije kupovine, sastavili ponude i pružili ti informacije o proizvodima i uslugama koje te mogu zanimati.

Unutar programa također se šalju bilten i/ili mobilne poruke (putem SMS-a, Whatsapp) s informacijama o trenutnim ponudama za tebe. Ove informacije bit će ti poslano samo ako daš svoj pristanak, koji možeš dati putem IKEA Family prijavnog obrasca ili na IKEA web stranici. Svoj pristanak možeš povući u bilo kojem trenutku, pristupom postavkama na svom IKEA računu ili kontaktiranjem tvrtke IKEA putem [kontakt obrasca](#).

Podaci dostavljeni tvrtki IKEA u svrhu kreiranja tvog IKEA Family profila čuvat će se tijekom cijelog trajanja tvoje članske aktivnosti i 5 godina od posljednje aktivnosti (npr. kupnja koristeći IKEA Family karticu, prijava u tvoj profil itd.). Nakon tog datuma, podaci u tvom profilu bit će anonimizirani i izbrisani, što znači da te nećemo moći identificirati na temelju tvog IKEA Family broja.

## **IKEA Family nagrade**

Koristit ćemo tvoje podatke o transakcijama, podatke IKEA Family profila i tvoju korisničku aktivnost na našoj internetskoj stranici i aplikaciji (kao i sudjelovanje u događajima u našoj robnoj kući i Studijima za planiranje) kako bismo upravljali bodovima. Koristit ćemo tvoje podatke o kupnji i informacije o tvojim interakcijama koje nisu vezane uz kupnju (korisnička aktivnost) u svrhu izračunavanja i dodjele bodova koje sakupiš na tim kupnjama i interakcijama. Ako si sakupio/la bodove kupnjom proizvoda i kasnije vratiš isti proizvod, također moramo povezati povrat s tvojim profilom kako bismo uklonili bodove koje si sakupio/la na vraćenom proizvodu. Imaj na umu da ćemo prikupljati samo povijest kupnje i interakcije koje si imao/la kao prijavljeni ili identificirani član IKEA obitelji. Tvoja adresa e-pošte koristit će se za slanje potrebne komunikacije vezane uz tvoje bodove.

Pravna osnova za korištenje tvojih osobnih podataka u ove svrhe su [IKEA Family Uvjeti i odredbe](#), što je ugovor između tebe i nas vezan uz tvoje IKEA Family članstvo.

IKEA Family nagrade nova su prednost IKEA Family ponude, što znači da stalno procjenjujemo i radimo na tome kako je poboljšati. Iz tog razloga, također ćemo obrađivati tvoje osobne podatke u svrhu procjene i poboljšanja, što znači da ćemo, primjerice, koristiti podatke za procjenu dizajna korisnika naših internetskih stranica, razumijevanje koje nagrade naši kupci preferiraju, koji je točan broj bodova potreban za preuzimanje određene nagrade i koje se interakcije izvan kupnje najčešće koriste. To ćemo učiniti na

temelju našeg legitimnog interesa za unaprjeđenje IKEA Family programa općenito i posebno nagrada koje pruža IKEA Family.

Također te možemo kontaktirati kako bismo prikupili tvoje povratne informacije i razumjeli kako možemo poboljšati IKEA Family nagrade. Sudjelovanje u našim anketama i intervjuima je dobrovoljno, ali ako to učiniš, moramo prikupiti tvoje ime i kontakt podatke (adresu e-pošte i broj telefona) kako bismo se mogli povezati s tobom i pružiti povratne informacije kupaca, npr. intervju.

## **Služba za odnose s korisnicima**

Ako kontaktiraš IKEA Centar za podršku kupcima (npr. zatražiš upute za sastavljanje, zahtjev za povrat proizvoda s kojim nisi zadovoljan/na itd.) izravno u robnoj kući IKEA ili Studijima za planiranje ili putem bilo kojeg dostupnog načina komunikacije, trebat će nam tvoji kontakt podaci kako bismo riješili problem s kojim se baviš u tvrtki IKEA. Oni će se koristiti samo u tu svrhu. U određenim slučajevima koristit ćemo usluge trećih strana kojima povjeravamo tvoje podatke samo u mjeri potrebnoj za rješavanje tvog slučaja (npr. ovlaštene usluge za elektroničke proizvode koje prodajemo, pružatelji dostavnih usluga itd.), kako je opisano u odjeljku pod nazivom „Dijeli li IKEA tvoje podatke s trećim stranama?“ U tom slučaju, to mogu biti pružatelji usluga transporta i sklapanja, kao i pružatelji IT sustava koji rade u tvrtki IKEA kao dio tehničke podrške. Osnova za obradu podataka u ovom slučaju je sklapanje ugovora između tebe i tvrtke IKEA (na primjer u vezi sa zahtjevima vezanima uz pružanje ugovornih usluga), ispunjenje zakonske obveze (na primjer, ostvarivanje prava na povrat prema zakonu), kao i legitimni interes tvrtke IKEA u osiguravanju učinkovite usluge odnosa s kupcima.

Također možeš kontaktirati IKEA Centar za podršku kupcima kada želiš obaviti kupnju u tvrtki IKEA telefonom. Za kupnju telefonom, IKEA obrađuje sljedeće podatke: ime i prezime, adresu za naplatu, adresu dostave, glas, telefonski broj i adresu e-pošte. Osnova za obradu podataka u ovom slučaju je sklapanje ugovora između tebe i tvrtke IKEA. Naravno, te podatke daješ dobrovoljno, ali nepružanje tih podataka ponekad može rezultirati nemogućnošću ispunjavanja narudžbe ili dostave.

Tvoj razgovor s IKEA Centrom za podršku kupcima bit će snimljen. Snimke se koriste za dokazivanje sadržaja razgovora, kao i za poboljšanje kvalitete naše usluge. Te se snimke pohranjuju tijekom razdoblja od 6 mjeseci. Ako ne želiš da se tvoj razgovor s IKEA zaposlenikom snima, pozivamo te da koristiš druge oblike kontakta, primjerice kontakt obrazac ili posjet robnoj kući IKEA.

Tvoje podatke obrađivat ćemo samo u razdoblju potrebnom za postizanje gore navedenih ciljeva obrade, uz poštivanje važećih zakonskih zahtjeva.

## **Småland**

Da bi tvoje dijete koristilo usluge IKEA dječje igraonice Småland, morat ćeš ispuniti obrazac za registraciju u kojem se od tebe traži da navedeš: ime i dob djeteta, ime roditelja/zakonskog skrbnika, adresu, telefonski broj i potpis.

Sve ove informacije potrebne su za pružanje usluga u igraonici, što nije moguće bez ovih podataka, te za osiguranje zabave u sigurnim uvjetima za djecu koja posjećuju Småland.

Ako nas obavijestiš o posebnim potrebama tvoje gdjeteta, možemo zatražiti i osnovne informacije o zdravlju našeg malog gosta kako bismo adekvatno prilagodili usluge u igraonici. Međutim, te ćemo podatke obrađivati samo uz tvoj izričiti pristanak.

Podatke prikupljene u Smålandu čuvamo do 30 dana. Nakon tog datuma, podaci se brišu pomoću uređaja za uništavanje dokumenata.

## **IKEA internetske stranice**

Neke informacije o tebi mogu se prikupiti i kada posjetiš IKEA internetske stranice (maloprodajne ili unutarnje projekte). Ti će podaci biti obrađeni za određenu svrhu, o kojoj ćemo te obavijestiti najkasnije u trenutku prikupljanja (npr. za internetsku prodaju, spremanje popisa za kupovinu koji si napravio/la, spremanje tvojeg projekta dizajna interijera itd.). U tom slučaju, nepružanje specifičnih podataka može ograničiti mogućnost korištenja internetske kupovine ili smanjiti razinu tvojeg iskustva kupovine.

## **Kolačići**

Kako bismo održavali našu stranicu i osigurali njezinu ispravnu funkcionalnost, IKEA koristi tehnologiju poznatu kao „kolačići“. Kolačići su male datoteke koje šaljemo na tvoje računalo i kojima možemo pristupiti kasnije. Mogu biti privremeni ili trajni i koriste, na primjer, JavaScript ili Flash tehnologiju. Zahvaljujući kolačićima na našoj stranici, možeš pretraživati bez poteškoća, a mi ti možemo prikazati rezultate relevantne za tebe. Kolačići na IKEA stranici pokazuju nam što tebe i druge posjetitelje zanima, što nam pomaže da poboljšamo njihovu upotrebu za sve.

Kolačići pohranjeni na tvom računalu dostupni su kada posjetiš našu internetsku stranicu ili otvoriš e-poštu koji ti pošaljemo. Ako želiš izbrisati kolačiće koji su već na tvom računalu, konzultiraj upute preglednika klikom na „Pomoć“ u izborniku preglednika.

IKEA obrađuje kolačiće samo uz tvoj pristanak. Za povlačenje pristanka ili pristanak na korištenje kolačića, postavi odgovarajuće postavke u svom pregledniku. Međutim, neke značajke naše stranice ne mogu funkcionirati bez kolačića. Kada zatražimo ovaj pristanak, izložit ćemo svrhu za koju će se obrađivati ovakve informacije o tebi i informirati te o tvojim pravima. Više informacija o kolačićima možeš pronaći [ovdje](#).

## **Ostale internetske stranice**

IKEA internetske stranice mogu sadržavati poveznice na i s internetskih stranica trećih strana. Ova pravila odnose se samo na ovu internetsku stranicu, stoga prilikom prijena na druge internetske stranice moraš pročitati njihova pravila privatnosti.

## **Marketing**

IKEA ti želi poslati informacije o našim proizvodima i uslugama koje bi te mogle zanimati. Podaci obrađeni za ovu svrhu mogu biti e-pošta, telefonski broj ili adresa. Međutim, takve marketinške materijale možemo poslati samo ako se odlučiš za njih. Imaj na umu da, bez obzira jesi li dao/la pristanak za primanje naših marketinških poruka, lako se možeš odjaviti od primanja u budućnosti.

Imaš pravo u bilo kojem trenutku spriječiti nas da te kontaktiramo u marketinške svrhe ili da tvoje podatke pružimo drugim članovima IKEA Grupe. Ako više ne želiš biti kontaktiran/a u marketinške svrhe, pritisni gumb za odjavu na kraju naše marketinške poruke (e-pošta/newsletter), pristupi određenom odjeljku u svom IKEA profilu kako bi prilagodio/la postavke marketinške komunikacije ili nas kontaktiraj putem jednog od načina navedenih u ovoj politici.

Obrada podataka u ove svrhe prestaje u trenutku kada povučeš svoj pristanak, bez utjecaja na obradu koju provodi IKEA na temelju tvojeg pristanka, prije povlačenja.

## **Video nadzor (CCTV)**

IKEA koristi zatvoreni krug televizije (CCTV) u sigurnosne svrhe te za otkrivanje i nadzor kriminala, na temelju zakonskih obveza tvrtke IKEA, kao i našeg legitimnog interesa. Podatke prikupljene CCTV-om zadržavamo samo onoliko koliko nam omogućuje pomoć regulatornim tijelima i agencijama za provedbu zakona. Ove informacije čuvaju se u sigurnim okruženjima, a pristup je rezerviran samo za kvalificirano sigurnosno osoblje.

U tu svrhu provodimo kontinuirani video nadzor određenih dijelova robne kuće i oko nje (na primjer, neki prodajni odjeli, blagajne, parkirališta, samoposlužno skladište). Ne pratimo ih na mjestima gdje bi to moglo dovesti do narušavanja tvoje privatnosti (npr. toaleti). Također, ne koristimo snimljenu sliku u druge svrhe niti provodimo dodatne analize na njoj. Pristup snimkama dopušten je samo ograničenoj skupini pouzdanih zaposlenika i one se ne dijele ni s kim, osim s nadležnim tijelima, kao dokaz za potrebe pravnih postupaka. Ograničili smo vrijeme pohrane snimki na razdoblje ne duže od 40 dana, osim u situacijama koje su izričito regulirane zakonom ili u dobro opravdanim slučajevima, a nakon tog razdoblja, one se automatski prepisuju, bez mogućnosti reprodukcije.

## **Usluga samonaplate**

Ako se odlučiš koristiti našu uslugu „Samostalnog fakturiranja“, zatražit ćemo potrebne podatke za pripremu odgovarajućeg PDV računa za tebe. Ti će se podaci obrađivati isključivo u gore navedene svrhe, u skladu sa zakonskim odredbama. U skladu s važećim zakonodavstvom, podaci dostavljeni za potrebe izdavanja računa o PDV-u bit će pohranjeni tijekom razdoblja od 11 godina, ovisno o datumu izdavanja računa.

Tvoji podaci mogu biti dostupni trećim stranama koje su pružatelji usluga za tvrtku IKEA, kako je opisano u odjeljku pod nazivom „Dijeli li IKEA tvoje podatke s trećim stranama?“ U ovom slučaju, to znači pružatelje usluga koji održavaju naše sustave, kao i partnere koji za nas implementiraju računovodstvene usluge.

## Sudjelovanje u procesu zapošljavanja u tvrtki IKEA

Ako odlučiš sudjelovati u procesu zapošljavanja tvrtke IKEA, obradit ćemo tvoje osobne podatke dostavljene u tu svrhu (kao što su spol, ime, prezime, dob, telefonski broj, adresa e-pošte i mjesto prebivališta), na temelju legitimnog interesa obrade tvoje prijave radi procjene u odnosu na poziciju za koju si se prijavio/la i za provođenje procesa zapošljavanja. Prihvatanjem tvoje prijave kao dijela IKEA procesa zapošljavanja, zatražit ćemo određene informacije o tebi kako bismo mogli procijeniti tvoju prijavu. Za neke pozicije, u kasnijoj fazi zapošljavanja, možemo te zamoliti da snimiš kratki video (npr. sastanak na daljinu putem interneta), u kojem odgovaratš na postavljena pitanja. Sudjelovanje u ovoj fazi zapošljavanja je, naravno, potpuno dobrovoljno i ako se s time ne slažeš, pozvat ćemo te na sastanak.

Tijekom zapošljavanja, tvoji osobni podaci mogu biti dostupni subjektima koji nam pružaju usluge, kako je opisano u odjeljku pod nazivom „Dijeli li IKEA tvoje podatke s trećim stranama?“ To su uglavnom pružatelji IT sustava preko kojih se provodi proces zapošljavanja, kao dio podrške i održavanja tih sustava, te izvan Europske unije. Tvoje podatke ćemo pohranjivati, uz tvoj pristanak, tijekom razdoblja od 1 godine. Više detalja o upravljanju tvojim osobnim podacima u ovom procesu možeš pronaći [ovdje](#).

## Radionice, natjecanja, lutrije

Možemo zatražiti određene osobne podatke od sudionika na takvim događajima kako bismo ih učinkovito izvršili i ispunili obveze koje proizlaze iz zakona, primjerice za dodjelu nagrada. Kada zatražimo osobne podatke, također ćemo te obavijestiti o svrsi obrade tih podataka i tvojim pravima. Podaci prikupljeni za potrebe ovih događaja najčešće će se pohranjivati do njihovog završetka, osim u slučajevima kada je potrebno čuvati ih zbog važećeg zakona (na primjer, informacije o dodijeljenim nagradama).

Kada organiziramo takve događaje, često koristimo pomoć vanjskih tvrtki, kako je opisano u odjeljku pod nazivom „Dijeli li IKEA tvoje podatke s trećim stranama?“ U tom slučaju, to će, na primjer, biti agencije specijalizirane za organizaciju tih događanja ili suorganizatori tih događaja.

## 9. Pravila o zaštiti privatnosti za IKEA Business Network program

Znamo koliko ti je važno razumjeti kako upotrebljavamo tvoje podatke. Pravila o zaštiti privatnosti pojašnjavaju kako i zašto prikupljamo, upotrebljavamo, pohranjujemo i dijelimo tvoje osobne podatke kada se registriraš kao član IKEA Business Network programa svoje tvrtke („Profil“).

Potičemo te da pažljivo pročitaš ova Pravila o zaštiti privatnosti. Ako imaš pitanja ili nedoumica o tome kako upotrebljavamo tvoje osobne podatke, obrati se IKEA Centru za podršku kupcima, koji će se pobrinuti za tvoj upit. Ako imaš konkretnih pitanja ili zahtjeva, Centar za podršku kupcima također te može spojiti s našim službenikom odgovornim za zaštitu podataka.

Mi smo IKEA Hrvatska d.o.o. („IKEA“ ili „mi“), a naša je registrirana adresa u Ulici Alfreda Nobela 2, Sop, 10361 Sesvete-Kraljevec, Hrvatska. Dio smo Ingka grupe, što u konačnici znači da smo u vlasništvu društva Ingka Holding B.V. IKEA je voditelj obrade svih tvojih osobnih podataka povezanih s aktivnostima tvojeg Profila koje prikuplja, obrađuje i čuva.

### **Koji se osobni podaci prikupljaju i zašto?**

Registracija kao korisnik Profila potpuno je neobavezna. Međutim, ako se registriraš, moramo znati tko si kako bismo mogli upravljati Profilom i zaštititi ga, omogućiti funkcije povezane s Profilom i prenositi ti obavijesti o različitim pojedinostima povezanim s njime. Stoga u te svrhe prikupljamo tvoje ime, adresu e-pošte i broj telefona (neobavezno) te broj IKEA Business Network kartice koju ti izdajemo. Osim toga, prikupljamo i pohranjujemo podatke o kupovinama koje si obavio/la u ime svoje tvrtke te drugim aktivnostima u sklopu Profila. Podaci o povijesti kupovina i aktivnosti korisnika mogu se upotrebljavati za slanje prilagođenih izravnih marketinških obavijesti ako si izričito pristao/la na primanje takvih obavijesti.

### **Pravna osnova za obrađivanje**

Pravna je osnova za obrađivanje tvojih osobnih podataka naš legitiman interes za upravljanje tvojom upotrebom Profila, omogućavanje značajki i funkcija koje smo ponudili tvojim tvrtki te prikupljanje statističkih podataka o tome kako naši kupci upotrebljavaju svoje IKEA Business Network profile. Slat ćemo ti marketinške poruke e-pošte samo ako si izričito pristao/la na primanje takvih poruka, a s njih se uvijek možeš odjaviti klikom na poveznicu na dnu svake poruke e-pošte koju primiš od nas.

### **Tko može pristupiti tvojim podacima?**

Administrator profila (a to je osoba unutar tvoje tvrtke) moći će vidjeti što je kupljeno u ime tvrtke i registrirano na Profilu. Profilom upravlja IKEA IT AB (druga tvrtka unutar Ingka grupe) i njezini pouzdani interni pružatelji usluga te pružatelji usluga trećih strana. Takvi pružatelji usluga mogu se nalaziti izvan Europske unije i u tom se slučaju prijenos tvojih osobnih podataka osigurava dodatnim zaštitnim mjerama, kao što je, primjerice, ugovor koji uključuje standardne klauzule o zaštiti podataka koje je usvojila Europska komisija.

### **Pristup podacima, ispravak ili uklanjanje podataka**

Ako želiš dobiti primjerak svojih osobnih podataka ili ako želiš zatražiti da ispravimo ili izbrišemo tvoje osobne podatke, za pomoć se obrati IKEA Centru za podršku kupcima. Administrator Profila moći će te i ukloniti kao registriranog korisnika.

### **Koliko ćemo dugo čuvati tvoje podatke?**

Tvoje ćemo osobne podatke čuvati sve dok si registrirani korisnik Profila. Nakon brisanja Profila izbrisat će se i svi osobni podaci.

### **Kako ćemo zaštititi tvoje podatke?**

Sigurnost tvojih osobnih podataka shvaćamo vrlo ozbiljno. Uveli smo različite strategije, kontrole, politike i mjere kako bismo zaštitili tvoje podatke i pomno nadzirali te mjere. Tvoje podatke štitimo tehnikama šifriranja uz druge mjere zaštite kao što su vatrozidovi i zaštita lozinkom. Dajemo sve od sebe kako bismo osigurali da tvoji podaci ostanu zaštićeni i dostupni samo zaposlenicima Ingka grupe (ili podizvođačima) kojima su potrebni za obavljanje radnih obveza.

### **Pritužbe**

Ako nisi zadovoljan/na načinom na koji obrađujemo tvoje osobne podatke, obrati nam se i dat ćemo sve od sebe kako bismo riješili tvoje potencijalne probleme. Osim toga, možeš podnijeti pritužbu svom lokalnom tijelu za zaštitu podataka.

## **10. IKEA i obrada tvojih podataka putem umjetne inteligencije (A.I.)**

IKEA koristi alate umjetne inteligencije (A.I.) za razvoj i poboljšanje svojih proizvoda i usluga. Svaku odluku koja utječe na tebe kao kupca u vezi s povratima, pritužbama, narudžbama, nagradama itd. i dalje donosi zaposlenik. AI tehnologija koristi se kao podrška.

### **Chatbot i korisnička podrška**

Billie, naš chatbot koristi LLM, kako bi pomogao svojim korisnicima bez ljudske interakcije. I dalje je moguće konzultirati zaposlenika, koji će ti pomoći sa svim tvojim pitanjima.

### **Koje osobne podatke prikupljamo?**

Prikupljamo podatke iz tvog chata. To uključuje poruke koje šalješ i primaš od Billie, našeg chatbota, poput pitanja, povratnih informacija ili zahtjeva za pomoć. Prikupljamo podatke o pozivima kada snimamo i pratimo ih radi kvalitete i obuke. Pregledavamo i analiziramo transkripte razgovora i poziva putem ručnih pregleda koje provodi naš tim i putem automatizirane AI tehnologije.

### **Kada prikupljamo tvoje osobne podatke?**

Prikupljamo tvoje podatke kada započneš razgovor s Billie i nazoveš naš tim za korisničku podršku.

### **Kako koristimo tvoje osobne podatke?**

Koristimo tvoje osobne podatke za pružanje korisničke podrške.

Koristimo tvoje osobne podatke za poboljšanje naših usluga i proizvoda. To uključuje:

- Analiziranje chatova i poziva radi stjecanja uvida i boljeg razumijevanja tvojih potreba;
- Korištenjem ručnih i automatiziranih pregleda za utvrđivanje razloga zbog kojeg si nas kontaktirao/la i za identifikaciju određenih aspekata, poput usluga ili pružatelja usluga;
- Provjera prijepisa radi osiguranja kvalitete.

## **Zašto to radimo?**

IKEA ima legitimni interes učinkovito pružati korisničku podršku putem naših komunikacijskih kanala i odgovarati na pitanja vezana uz proizvode, prije i nakon kupnje. Želimo poboljšati zadovoljstvo kupaca, raditi učinkovito kroz automatizaciju i odgovorno upravljati troškovima. Koristimo Billie za brže odgovore, više pitanja i radimo 24/7, tako da možemo pružiti stalnu podršku.

IKEA ima legitimni interes za poboljšanje svojih proizvoda i usluga. Pregled i analiza podataka o razgovorima pomaže nam razumjeti potrebe kupaca, poboljšati učinkovitost i analizirati trendove.

## **Kome prenosimo tvoje osobne podatke?**

Imamo tehnološke partnere koji pružaju usluge poput AI softvera, pohrane u oblaku i kibernetičke sigurnosti.

## **Kako mogu ostvariti svoja prava na osobne podatke?**

U bilo kojem trenutku možeš odbiti obradu svojih podataka na temelju legitimnog interesa. Molimo provjeri gornji odjeljak vezan uz „Koja prava na privatnost imaš?“ za više detalja o tome kako možeš ostvariti ta prava.

# **11. Ostale osobne informacije dostavljene tvrtki IKEA**

Dobrovoljno možeš tvrtki IKEA pružiti informacije poput tvojih preferencija proizvoda, razloga zašto kupuješ proizvod, podataka o tvojoj obitelji i životnom stilu – zahvaljujući tome možemo saznati više o tvojim kupovnim preferencijama i poboljšati tvoje iskustvo kupovine.

Ove informacije možeš dostaviti i kada ispunjavaš obrazac za jamstvo proizvoda kupljenog u tvrtki IKEA. Osim toga, ovakve informacije primamo ako se registriraš ili kupiš/ostvariš prava na posebne IKEA ponude, popuste ili druge promocije.

## **12. Promjene ove Politike privatnosti**

Ovu Politiku privatnosti možemo mijenjati u bilo kojem trenutku. Ako napravimo značajne promjene, obavijestit ćemo te, ali potičemo te da povremeno pregledaš ovu Politiku privatnosti kako bi bio/la upoznata/a s najnovijom verzijom.

Ova Politika privatnosti zadnji put je ažurirana 9. 3. 2026.