Obavijest o obradi osobnih podataka vezana uz popunjavanje upitnika o zadovoljstvu uslugom dostave (NPS)

(click here or scroll down for the English version)

Ova Obavijest o obradi osobnih podataka (u daljnjem tekstu: Obavijest) odnosi se na obradu osobnih podataka koju General Logistics Systems Croatia d.o.o. (u daljnjem tekstu: GLS ili Društvo) provodi radi provođenja upitnika o zadovoljstvu uslugom dostave za pošiljke dostavljene na području Republike Hrvatske. Ova Obavijest pojašnjava svrhu i način obrade osobnih podataka, uključujući njihovo prikupljanje, korištenje i zaštitu, prava ispitanika u vezi s obradom osobnih podataka te kontaktne podatke voditelja obrade i službenika za zaštitu podataka radi ostvarivanja tih prava. Na zahtjev ispitanika mogu se pružiti i dodatne informacije o provedenom testu legitimnog interesa. Opće informacije o obradi i korištenju osobnih podataka propisane su GLS-ovim Pravilima privatnosti, dostupnima na: https://gls-group.com/HR/hr/zastita-osobnih-podataka/.

1. Upitnik o zadovoljstvu uslugom dostave

Ovim upitnikom ispitanici imaju mogućnost dobrovoljno izraziti svoje mišljenje o usluzi dostave – dati ukupnu ocjenu zadovoljstva uslugom te odgovoriti na pitanja o kvaliteti i načinu izvršenja dostave, korištenju usluga upravljanja dostavom, kao i na otvorena pitanja vezana uz razloge nezadovoljstva ili pozitivne primjedbe.

Ispunjavanje upitnika omogućeno je sljedećim ispitanicima:

1. **primateljima** putem:
    a) automatizirane e-mail poruke (za primatelje koji koriste uslugu FlexDeliveryService (FDS) i imaju evidentiranu valjanu e-mail adresu),
    b) Track & Trace web stranice,
    c) GLS mobilne aplikacije;
2. **pošiljateljima** putem:
    a) MyGLS aplikacije,
    b) Track & Trace web stranice.

Upitnik se provodi s ciljem prikupljanja informacija, analize i unaprjeđenja kvalitete usluge, poboljšanja korisničkog iskustva te identificiranja mogućih područja za unapređenje, bez ikakvog nepovoljnog postupanja prema ispitaniku. Ispunjavanje upitnika nije anonimno – putem broja pošiljke moguće je identificirati pošiljku, a time i ispitanika. Na temelju zaprimljenih ocjena i komentara, Društvo može, u opravdanim slučajevima, kontaktirati pojedinog ispitanika radi dodatnog pojašnjenja ili dopune informacija, isključivo u svrhu rješavanja prigovora i daljnjeg unaprjeđenja kvalitete usluge, uz poštivanje načela zaštite osobnih podataka.

2. Pregled aktivnosti obrade osobnih podataka

Naziv i svrha aktivnosti obrade osobnih podataka	Pravna osnova obrade podataka	Opseg i izvor osobnih podataka	Trajanje obrade	Aktivnost obrade povjerena Izvršitelju obrade
1. Ispitivanje zadovoljstva uslugom i analiza povratnih informacija Podaci se prikupljaju putem *online* upitnika radi prikupljanja povratnih informacija od primatelja i pošiljatelja pošiljki o kvaliteti usluge dostave. **Primateljima** pošiljki koji pristupaju upitniku putem automatizirane e-mail poruke ili GLS mobilne aplikacije pristup je omogućen putem izravne poveznice, bez potrebe za unosom dodatnih podataka. U slučaju pristupa putem GLS web stranice (Track & Trace), za pristup upitniku potrebno je unijeti broj pošiljke i poštanski broj. **Pošiljateljima** je upitnik dostupan putem MyGLS aplikacije prilikom svakog pristupa aplikaciji te putem GLS web stranice (Track & Trace), gdje je za pristup upitniku potrebno unijeti broj pošiljke i poštanski broj. Podaci prikupljeni putem upitnika dalje se obrađuju unutar internih	Članak 6. stavak 1. (f) GDPR-a – obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Voditelja obrade ili treće strane. Legitimni interes Društva je prikupljanje i analiza povratnih informacija od primatelja i pošiljatelja pošiljki radi praćenja i unaprjeđenja kvalitete usluge dostave, izrade izvještaja o rezultatima te, u opravdanim slučajevima, kontaktiranje ispitanika radi razjašnjenja odgovora ili prikupljanja dodatnih informacija, sve u svrhu rješavanja eventualnih prigovora i poboljšanja korisničkog iskustva.	**1.** Osobni podaci **primatelja** obrađuju se nakon ispunjavanja upitnika kojem se pristupa putem: a) automatizirane e-mail poruke: - dane ocjene - odgovori, mišljenja i preferencije vezane uz kvalitetu i način pružanja usluge dostave (uključujući slobodne komentare) - izvršeni način dostave (na određenu adresu, putem paketomata ili paket shopa) - korištenje usluga upravljanja dostavom - datum ispunjavanja upitnika - pristupna točka za upitnik (e-mail/GLS aplikacija) b) GLS mobilne aplikacije ili GLS web stranice (Track & Trace): - broj pošiljke - poštanski broj - dane ocjene - odgovori, mišljenja i preferencije vezane uz kvalitetu i način pružanja usluge dostave (uključujući slobodne komentare) - datum ispunjavanja upitnika - pristupna točka za upitnik (Track & Trace web stranica/GLS mobilna aplikacija)	Podaci prikupljeni putem upitnika koji se mogu povezati sa konkretnom osobom ili pošiljkom (npr. broj pošiljke, otvoreni komentari) čuvaju se do završetka fiskalne godine (31. ožujka) u kojoj su prikupljeni, nakon čega se automatski brišu. Nakon brisanja podataka koji omogućavaju identifikaciju pojedinaca, u sustavu ostaju agregirane ocjene i statistički podaci, bez mogućnosti identifikacije osoba koje su ispunile upitnik, i čuvaju se do 24 mjeseca od dana prikupljanja podataka. Izuzetno, period čuvanja može se	• GLS IT Services GmbH – pružanje IT usluga, administracija i održavanje sustava • QuestionPro GmbH - pružanje i održavanje platforme za upitnik o zadovoljstvu uslugom • Skopos Elements GmbH – omogućavanje pregleda i analize podataka iz upitnika o zadovoljstvu te brisanje podataka po završetku razdoblja obrade

Naziv i svrha aktivnosti obrade osobnih podataka	Pravna osnova obrade podataka	Opseg i izvor osobnih podataka	Trajanje obrade	Aktivnost obrade povjerena Izvršitelju obrade
sustava Društva radi analize rezultata, izrade izvještaja te praćenja i procjene kvalitete usluge dostave. Na temelju zaprimljenih ocjena i komentara mogu se identificirati potencijalni nedostaci u procesu dostave, planirati unapređenja te, prema potrebi, postupati po zaprimljenim prigovorima primatelja ili pošiljatelja. U opravdanim slučajevima Društvo može kontaktirati ispitanika radi razjašnjenja odgovora ili prikupljanja dodatnih informacija, isključivo u svrhu rješavanja prigovora i unaprjeđenja kvalitete usluge, uz poštivanje načela zaštite osobnih podataka.		**2.** Sljedeći osobni podaci **pošiljatelja** se obrađuju nakon ispunjavanja upitnika: - dane ocjene - odgovori, mišljenja i preferencije vezane uz kvalitetu i način pružanja usluge dostave (uključujući slobodne komentare) - datum ispunjavanja upitnika - pristupna točka za upitnik (MyGLS aplikacija/Track & Trace web stranica) - jedinstveni ID pošiljatelja Uz prethodno navedene podatke, nakon ispunjavanja upitnika kojem se pristupa putem GLS web stranice (Track & Trace), obrađuju se i: - broj pošiljke - poštanski broj Ispitanicima je u upitniku postavljena napomena da u polja za slobodne komentare ne unose osobne podatke. Slobodni komentari ispitanika mogu se grupirati po ključnim riječima radi identifikacije učestalih obrazaca, tema i analize kvalitete usluge. Izvor podataka: - primatelj pošiljke - pošiljatelj pošiljke - informacijski sustav za obradu podataka iz upitnika	produžiti ukoliko je to neophodno radi postupanja po zaprimljenim prigovorima ili zahtjevima ispitanika, kao i radi zaštite pravnih zahtjeva.	

Naziv i svrha aktivnosti obrade osobnih podataka	Pravna osnova obrade podataka	Opseg i izvor osobnih podataka	Trajanje obrade	Aktivnost obrade povjerena Izvršitelju obrade
		- interni informacijski sustavi Društva za evidenciju dostave pošiljaka		
2. Obrana pravnih zahtjeva U svrhu ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva u sudskim, upravnim ili drugim izvanparničnim postupcima.	Članak 6. stavak 1. (f) GDPR-a – obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Voditelja obrade ili treće strane. Legitimni interes Društva je ostvarivanje i obrana pravnih zahtjeva u postupku.	Svi osobni podaci prikupljeni u gore navedenim svrhama obrade podataka.	Dok postupak ne bude okončan ili legitimni interes ostvaren (npr. zaključenjem nagodbe).	

3. Podaci o Voditelju obrade i ostalim sudionicima obrade

Kontaktni podaci Voditelja obrade

General Logistics Systems Croatia d.o.o. za usluge
Stupničke Šipkovine 22, Donji Stupnik (Općina Stupnik), Republika Hrvatska, OIB: 88360795357
telefon: +385 1 2042 672, web stranica: https://gls-group.com/HR/hr/home/, e-mail: info@gls-croatia.com

Pored navedenog, u skladu s člankom 6. stavkom 1. (f) GDPR-a (na temelju legitimnog interesa Društva), Društvo koristi usluge svojih odvjetničkih partnera za upravljanje i uspješno izvršavanje svojih pravnih zahtjeva te prenosi potrebne osobne podatke odvjetnicima u tu svrhu (uključujući pojedinosti o zahtjevima). Takvi odvjetnici djeluju kao neovisni Voditelji obrade u skladu s odredbama vlastite obavijesti o obradi osobnih podataka. Na zahtjev ispitanika, Društvo će pružiti podatke o odvjetničkom partneru koji je uključen u određenu obradu podataka, njegove kontaktne podatke i aktivnosti koje provodi, kao i podatke koji se u vezi s njim obrađuju.

Kontaktni podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka kod Voditelja obrade

General Logistics Systems Croatia d.o.o. za usluge, Službenik za zaštitu osobnih podataka
Stupničke Šipkovine 22, Donji Stupnik (Općina Stupnik), Republika Hrvatska, n.p.: Službenika za zaštitu osobnih podataka
e-mail: dataprotection@gls-croatia.com

Osobe ovlaštene za pristup podacima kod Voditelja obrade

Ovlašteni zaposlenici odjela Kvalitete GLS Croatia, zaposlenici odgovorni za tehničku podršku, nadzor i održavanje sustava i platformi povezanih s provedbom upitnika, kao i druge ovlaštene osobe prema potrebi, isključivo u okviru svojih radnih zadataka i na temelju opravdanog poslovnog razloga.

Izvršitelji obrade

Društvo je sklopilo ugovore o obradi podataka s Izvršiteljima obrade koji osiguravaju odgovarajuću razinu zaštite osobnih podataka. Na zahtjev ispitanika, Društvo će pružiti podatke o Izvršiteljima obrade koji su uključeni u određeni postupak obrade podataka, pojedinosti o aktivnosti njegove obrade te njegove kontaktne podatke.

Prosljeđivanje podataka trećim stranama

Vaši osobni podaci mogu biti proslijeđeni trećim stranama u skladu s važećim zakonskim propisima ili na temelju legitimnog interesa Društva. Članovima GLS grupacije mogu se, po potrebi, proslijediti ukupni rezultati ocjena iz upitnika, bez dijeljenja osobnih podataka ispitanika.

Obrada posebnih kategorija osobnih podataka u svrhe navedene u ovoj Obavijesti

Nema obrade posebnih kategorija podataka.

Prijenos osobnih podataka u treće zemlje

Nije primjenjivo.

Postojanje automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila

Ne provodi se automatizirano donošenje odluka, uključujući izradu profila.

Sigurnosne mjere za zaštitu podataka

Društvo osigurava da se osobni podaci obrađuju sigurno i zaštićeno. Podaci se pohranjuju isključivo na ovlaštenim i šifriranim sustavima te hosting platformama kojima pristup imaju samo ovlaštene osobe. Zaštita uključuje mrežnu, infrastrukturnu i aplikacijsku sigurnost, koristeći vatrozide, antivirusne programe, šifriranje za pohranu i komunikaciju, filtriranje sadržaja i druge tehničke i procesne mjere. Incidenti povezani sa sigurnošću podataka se prate i rješavaju. Papirnati dokumenti s osobnim podacima pohranjuju se na sigurna mjesta nedostupna neovlaštenim osobama i nakon isteka razdoblja obrade uništavaju rezačem papira od strane stručnog osoblja.

4. Vaša prava vezana uz obradu podataka

Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR) sadrži detaljne informacije o vašim pravima u vezi s obradom osobnih podataka, mogućnostima traženja pravnog lijeka te njihovim ograničenjima (osobito u člancima 15., 16., 17., 18., 19., 21., 22., 77., 78., 79. i 82.). U svakom trenutku možete zatražiti informacije o obradi svojih osobnih podataka, ostvariti pravo na pristup podacima, zatražiti njihov ispravak ili brisanje, ograničenje obrade te uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koja se temelji na legitimnom interesu. U nastavku se daje sažetak najvažnijih odredbi vezanih uz vaša prava na zaštitu osobnih podataka i mogućnosti traženja pravnog lijeka.

U svakom trenutku imate pravo, na temelju svoje posebne situacije, uložiti prigovor na obradu vaših osobnih podataka koje Društvo obrađuje na temelju članka 6. stavka 1. točke (e) i članka 6. stavka 1. točke (f) GDPR-a, uključujući izradu profila koja se temelji na tim odredbama. U tom slučaju Društvo više ne smije obrađivati osobne podatke, osim ako dokaže postojanje uvjerljivih legitimnih razloga za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode ispitanika ili ako je obrada nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

U odnosu na osobne podatke koji se obrađuju na temelju legitimnog interesa Društva ili treće strane (u konkretnom slučaju, primjerice poslovnog partnera), imate pravo, sukladno članku 6. stavku 1. točki (f) GDPR-a, zatražiti objašnjenje provedenog testa legitimnog interesa, uključujući razloge zbog kojih interesi Društva i/ili treće strane u predmetnoj aktivnosti obrade imaju prednost nad vašim interesima, pravima i slobodama te na koji način i u kojoj mjeri ih ograničavaju.

1. Pravo na informacije

Ako Društvo obrađuje Vaše osobne podatke, omogućit će Vam pristup informacijama koje se na Vas odnose, i to čak i bez Vašeg posebnog zahtjeva. Te informacije uključuju ključne elemente obrade osobnih podataka, kao što su svrha obrade, pravna osnova i trajanje obrade, naziv Društva i kontaktni podaci njegovih predstavnika, kontaktni podaci službenika za zaštitu podataka, kao i primatelji osobnih podataka. Ako se obrada temelji na legitimnom interesu, bit će vam dostupne i informacije o legitimnom interesu Društva i/ili trećih strana.

Osim navedenog, omogućit će vam se informacije o vašim pravima u vezi sa zaštitom osobnih podataka te o mogućnostima ostvarivanja pravne zaštite, uključujući pravo na podnošenje prigovora nadzornom tijelu. Ako vaši osobni podaci nisu prikupljeni izravno od vas, a prethodno niste zaprimili takve

informacije, bit će vam dostavljene i informacije o izvoru osobnih podataka te o kategorijama osobnih podataka koji se obrađuju. Društvo će navedene informacije učiniti dostupnima na odgovarajući način.

2. Pravo na pristup

Imate pravo od Društva dobiti potvrdu o tome obrađuju li se osobni podaci koji se odnose na vas. Ako se takvi podaci obrađuju, imate pravo na pristup osobnim podacima te informacijama vezanim uz njihovu obradu, uključujući svrhu obrade, kategorije osobnih podataka koji se obrađuju, primatelje osobnih podataka, planirano trajanje obrade, prava ispitanika na zaštitu osobnih podataka i mogućnosti traženja pravnog lijeka, kao i, u slučaju da osobni podaci nisu prikupljeni izravno od vas, informacije o njihovu izvoru.

Na vaš zahtjev, Društvo vam je dužno osigurati primjerak osobnih podataka koji se obrađuju. Za svaki dodatni primjerak Društvo može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako se zahtjev podnosi elektroničkim putem, a ne zatraži se drukčiji način dostave, informacije će se pružiti u uobičajenom elektroničkom obliku. Pravo na dobivanje primjerka ne smije štetiti pravima i slobodama drugih osoba.

Društvo će vas, na vaš zahtjev, informirati o mogućnosti, postupku, potencijalnim troškovima i drugim relevantnim detaljima vezanim uz osiguravanje primjerka osobnih podataka.

3. Pravo na ispravak

Imate pravo od Društva zatražiti ispravak netočnih osobnih podataka koji se odnose na vas bez nepotrebnog odgađanja. Uzimajući u obzir svrhe obrade, imate pravo dopuniti nepotpune osobne podatke, uključujući davanje dodatne izjave.

4. Pravo na brisanje

Imate pravo od Društva zatražiti brisanje osobnih podataka koji se odnose na vas bez nepotrebnog odgađanja, a Društvo je obvezno izbrisati osobne podatke ako postoje određeni razlozi ili su ispunjeni uvjeti za to. To uključuje, primjerice, situacije kada osobni podaci više nisu potrebni za svrhe u koje su prikupljeni, kada ste povukli privolu za obradu i ne postoji druga pravna osnova, kada su podaci nezakonito obrađeni, kada ste uložili prigovor i ne postoje jači legitimni razlozi za obradu, ili kada brisanje podataka zahtijeva zakonska obveza.

Ovo pravo ne primjenjuje se u mjeri u kojoj je obrada nužna za:

a) ostvarivanje prava na slobodu izražavanja i informiranja;
b) poštivanje zakonske obveze;
c) arhiviranje u javnom interesu, znanstveno ili povijesno istraživanje ili statističke svrhe, ukoliko bi brisanjem bili ozbiljno ugroženi ciljevi obrade;
d) postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva.

5. Pravo na ograničenje obrade

Imate pravo zatražiti ograničenje obrade osobnih podataka ako je ispunjen barem jedan od sljedećih uvjeta:

a) osporili ste točnost podataka dok Društvo provjerava njihovu ispravnost;
b) obrada je nezakonita, protivite se brisanju, ali tražite ograničenje njihove uporabe;
c) Društvu podaci više nisu potrebni za obradu, ali su vama potrebni za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva;
d) uložili ste prigovor na obradu dok se ne potvrdi nadilaze li legitimni razlozi Društva vaše legitimne interese.

Kad je obrada ograničena, podaci se smiju obrađivati samo uz vašu privolu, za pravne zahtjeve, zaštitu prava drugih osoba ili zbog važnog javnog interesa, osim za pohranu podataka.

Društvo će vas obavijestiti prije ukidanja ograničenja obrade.

6. Pravo na prigovor

Imate pravo u bilo kojem trenutku uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka koja se temelji na legitimnom interesu Društva, uzimajući u obzir vašu posebnu situaciju.

Društvo neće nastaviti obradu vaših osobnih podataka osim ako može dokazati da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze vaše interese, prava i slobode ili ako je obrada nužna za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva.

Način ostvarivanja prava

Društvo će vam pružiti informacije i poduzeti mjere na vaš zahtjev bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju u roku od jednog mjeseca od primitka zahtjeva. U slučaju složenosti ili velikog broja zaprimljenih zahtjeva, rok se može produljiti za dodatna dva mjeseca. O takvom produljenju bit ćete obaviješteni u roku od jednog mjeseca od primitka zahtjeva, zajedno s razlozima odgode.

Ako je zahtjev podnesen elektroničkim putem, informacije će vam se, kad je to moguće, pružiti elektroničkim putem, osim ako ne zatražite drugačiji oblik. Podatke vezane uz vaš zahtjev možete primiti u pisanom obliku, elektronički ili, po vašem zahtjevu, i usmeno, pod uvjetom da je vaš identitet prethodno utvrđen.

Ako Društvo ne postupi po vašem zahtjevu, bit ćete o tome obaviješteni bez odgađanja, najkasnije u roku od jednog mjeseca od primitka zahtjeva, uz navođenje razloga nepoduzimanja mjera i informacije o mogućnosti podnošenja prigovora nadležnom nadzornom tijelu za zaštitu osobnih podataka te ostvarivanja pravnog lijeka.

Više informacija o nadležnim tijelima u Europskoj uniji možete pronaći ovdje: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_hr.

Kontaktni podaci nadležnog tijela za zaštitu osobnih podataka u Hrvatskoj:

Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP)
Ulica Metela Ožegovića 16, 10 000 Zagreb, Republika Hrvatska
telefon: +385 (0)1 4609 000, e-mail: azop@azop.hr, web stranica: http://www.azop.hr

Privacy Notice on the processing of personal data related to the delivery service satisfaction survey (NPS)

(kliknite ovdje ili skrolajte gore za hrvatsku verziju)

This Privacy Notice relates to the processing of personal data carried out by General Logistics Systems Croatia d.o.o. (hereinafter: GLS or the Company) for the purpose of conducting a delivery service satisfaction survey for parcels delivered within the territory of the Republic of Croatia. This Privacy Notice explains the purpose and manner of personal data processing, including its collection, use and protection, the rights of Data subjects regarding their personal data and provides the contact details of the Data Controller and Data Protection Officer for exercising these rights. Upon request, Data subjects may also be provided with additional information regarding the conducted legitimate interest assessment. General information on the processing of personal data is governed by GLS's Privacy Policy, available at: https://gls-group.com/HR/en/privacy-policy/.

1. Delivery service satisfaction survey

This survey provides Data subjects with the opportunity to voluntarily express their opinion on the delivery service – to give an overall satisfaction rating and answer questions regarding the quality and manner of delivery, the use of delivery management services, as well as open-ended questions related to reasons for dissatisfaction or positive feedback.

The survey is available to the following Data subjects:

1. **Recipients**, through:
    a) automated e-mail messages (for recipients using the FlexDeliveryService (FDS) and with a registered valid e-mail address),
    b) Track & Trace website,
    c) GLS mobile application.
2. **Senders**, through:
    a) MyGLS application,
    b) Track & Trace website.

The survey is conducted for the purpose of collecting information, analyzing and improving service quality, enhancing customer experience and identifying possible areas for improvement, without any adverse consequences for the Data subject. The survey is not anonymous – the parcel number can be used to identify the parcel and, consequently, the Data subject. Based on the ratings and comments received, the Company may, in justified cases, contact the Data subject for further clarification or additional information, exclusively for the purpose of resolving complaints and further improving service quality, while ensuring compliance with data protection principles.

2. Data processing activities

Name and purpose of the data processing activity	Legal basis for data processing	Scope and source of personal data	Retention period	Data Processor and entrusted activities
1. Delivery service satisfaction survey via online survey Data is collected through an online survey to gather feedback from parcel recipients and senders regarding the quality of the delivery service. **Recipients** of parcels who access the survey via an automated e-mail message or the GLS mobile app can do so through a direct link, without the need to enter additional information. In the case of access via the GLS web page (Track & Trace), the parcel number and postal code must be entered to access the survey. **Senders** can access the survey through the MyGLS application each time they log in, as well as via the GLS web page (Track & Trace), where the parcel number and postal code must be entered to access the survey. Data collected through the survey is processed for the purpose of analyzing results, preparing reports and monitoring and	Article 6(1)(f) of the GDPR – processing is necessary for the purposes of the legitimate interests pursued by the Controller or by a third party. The Company's legitimate interest is to collect and analyze feedback from recipients and senders of parcels for the purpose of monitoring and improving the quality of delivery services, preparing performance reports and, where justified, contacting respondents to clarify their answers or obtain additional information, all with the aim of resolving potential complaints and enhancing the customer experience.	**1.** Personal data of **recipients** is processed upon completion of the survey, accessed via: a) automated e-mail message: - ratings provided - responses, opinions and preferences regarding the quality and manner of delivery service (including open-ended comments) - actual delivery method (to a specific address, via parcel locker, or parcel shop) - use of delivery management services - date the survey was completed - access point for the survey (e-mail/GLS mobile application) b) GLS mobile application or GLS web page (Track & Trace): - parcel number - postal code - ratings provided - responses, opinions, and preferences regarding the quality and manner of service delivery (including open-ended comments) - date the survey was completed - access point for the survey (GLS mobile application/Track & Trace website)	Data collected through the survey relating to the delivery service that can be linked to a specific individual or parcel (e.g. parcel number, open-text comments) shall be retained until the end of the fiscal year (March 31st) in which they were collected, after which they will be automatically deleted. Following the deletion of data enabling the identification of individuals, only aggregated ratings and statistical data, without possibility of identifying the individuals who completed the survey, shall remain in the system and shall	• GLS IT Services GmbH – provision of IT services, system administration and maintenance • QuestionPro GmbH – provision and maintenance of the platform for the customer satisfaction survey • Skopos Elements GmbH – enabling review and analysis of survey data and deletion of data after the retention period expires

Name and purpose of the data processing activity	Legal basis for data processing	Scope and source of personal data	Retention period	Data Processor and entrusted activities
assessing the quality of the delivery service. Based on the ratings and comments received, potential deficiencies in the delivery process can be identified, improvements planned, and, if necessary, complaints from recipients or senders addressed. In justified cases, the Company may contact the Data subject to clarify answers or collect additional information, solely for the purpose of resolving complaints and improving service quality, while respecting the principles of personal data protection.		**2.** Personal data of **senders** are processed upon completion of the survey: - ratings provided - responses, opinions, and preferences regarding the quality and manner of service delivery (including open-ended comments) - date the survey was completed - access point for the survey (MyGLS application/Track & Trace website) - unique sender ID Additionally to the above, the following data is also processed upon completion of the survey accessed via the Track & Trace website: - parcel number - postal code Data subjects are informed in the survey not to enter any personal data in the open-ended comment fields. Open-ended comments from data subjects may be grouped by keywords to identify common patterns and themes and to analyze service quality. Source of data: - parcel recipients - parcel senders - information system for processing survey responses	be retained for up to 24 months from the date of data collection. Exceptionally, the retention period may be extended where necessary for handling complaints or requests submitted by data subjects, or for the establishment, exercise or defense of legal claims.	

Name and purpose of the data processing activity	Legal basis for data processing	Scope and source of personal data	Retention period	Data Processor and entrusted activities
		- internal Company information systems for tracking parcel deliveries		
2. Legal claims For the purpose of asserting or defending legal claims, whether in court proceedings, administrative procedures, or other out-of-court proceedings.	Article 6(1)(f) of the GDPR – processing is necessary for the purposes of the legitimate interests pursued by the Controller or by a third party. The Company's legitimate interest is the assertion and defense of legal claims in any proceeding.	All personal data collected for the purposes described above.	Until the conclusion of proceedings or fulfillment of legitimate interest (e.g., settlement).	

3. Information about the Data Controller and other parties involved in processing

Data Controller contact details

General Logistics Systems Croatia d.o.o. za usluge
Stupničke Šipkovine 22, Donji Stupnik (Municipality of Stupnik), Republic of Croatia, OIB: 88360795357
phone: +385 1 2042 672, website: https://gls-group.com/HR/hr/home/, e-mail: info@gls-croatia.com

In accordance with Article 6(1)(f) of the GDPR (based on the Company's legitimate interest), the Company may use the services of its legal partners to manage and effectively enforce its legal claims and may transfer necessary personal data to lawyers for this purpose (including details of claims). Such lawyers act as independent data controllers in accordance with their own Privacy Notices. Upon request, the Company will provide information about the legal partner involved in a specific processing activity, including their contact details and the data processed.

Data Protection Officer contact details

General Logistics Systems Croatia d.o.o. za usluge, Data Protection Officer
Stupničke Šipkovine 22, Donji Stupnik (Municipality of Stupnik), Republic of Croatia
e-mail: dataprotection@gls-croatia.com

Authorized Personnel at the Data Controller with access to data

Authorized employees of the GLS Croatia Quality Department, employees responsible for technical support, monitoring and maintenance of systems and platforms related to the survey, as well as other authorized persons as necessary, solely within the scope of their job responsibilities and based on legitimate business reasons.

Data Processors

The Company has concluded data processing agreements with processors that ensure an appropriate level of personal data protection. Upon request, the Company will provide information about the processors involved in a specific data processing activity, details of their processing activities, and their contact information.

Transfer of data to third parties

Your personal data may be shared with third parties in accordance with applicable legal regulations or based on the Company's legitimate interest. Aggregate survey results may be shared with members of the GLS Group, if necessary, without disclosing the personal data of Data subjects.

Processing of special categories of personal data

No processing of special categories of personal data takes place for the purposes described in this Privacy Notice.

Transfer of personal data to third countries

Not applicable.

Automated decision-making, including profiling

No automated decision-making, including profiling, is carried out.

Security measures

The Company ensures that personal data is processed securely and protected. Data is stored exclusively on authorized and encrypted systems and hosting platforms, accessible only to authorized personnel. Security measures include network, infrastructure, and application security, using firewalls, antivirus programs, encryption for storage and communication, content filtering, and other technical and procedural safeguards. Data security incidents are monitored and addressed. Paper documents containing personal data are stored in secure locations inaccessible to unauthorized persons and are destroyed using a shredder by qualified personnel after the retention period has expired.

4. Your rights regarding data processing

The General Data Protection Regulation (GDPR) provides detailed information about your rights concerning the processing of personal data, remedies available to you, and their limitations (in particular, Articles 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 77, 78, 79, and 82). You can request information on the processing of your personal data at any time, exercise your right of access, request correction or deletion, request restriction of processing, and object to the processing of personal data based on legitimate interests. The following provides a summary of the main provisions concerning your data protection rights and remedies.

You have the right, based on your specific situation, to object at any time to the processing of your personal data carried out by the Company on the basis of Article 6(1)(e) or 6(1)(f) GDPR, including profiling based on these provisions. In such cases, the Company must cease processing your personal data unless it demonstrates compelling legitimate grounds for processing that override your interests, rights, and freedoms, or if processing is necessary for the establishment, exercise, or defense of legal claims.

Regarding personal data processed based on the legitimate interests of the Company or a third party (e.g., a business partner), you have the right, pursuant to Article 6(1)(f) GDPR, to request an explanation of the legitimate interest assessment, including the reasons why the interests of the Company and/or third parties in the processing activity take precedence over your interests, rights, and freedoms, and to what extent.

1. Right to Information

If the Company processes your personal data, it will provide you with access to information relating to you, even without a specific request. This information includes key elements of personal data processing, such as the purpose of processing, legal basis, retention period, the Company's name and contact details, contact details of the Data Protection Officer, and recipients of personal data. If processing is based on legitimate interests, information on the legitimate interests of the Company and/or third parties will also be provided.

Additionally, you will be provided with information about your data protection rights and available remedies, including the right to lodge a complaint with supervisory authority. If your personal data were not collected directly from you and you have not previously received such information, the source of the data and the categories of personal data processed will also be provided. The Company will make this information available in an appropriate manner.

2. Right of Access

You have the right to obtain confirmation from the Company as to whether personal data concerning you is being processed. If such data is being processed, you have the right to access your personal data and information regarding its processing, including the purpose of processing, categories of personal data, recipients, planned retention period, data subjects' rights, available remedies, and, if the data were not collected directly from you, information about the source of the data.

Upon request, the Company must provide you with a copy of the personal data being processed. A reasonable fee may be charged for additional copies to cover administrative costs. If the request is submitted electronically and no specific delivery format is requested, the information will be provided in a commonly used electronic form. The right to receive a copy must not adversely affect the rights and freedoms of others.

The Company will inform you, upon request, of the possibility, procedure, potential costs, and other relevant details regarding obtaining a copy of personal data.

3. Right to Rectification

You have the right to request that the Company correct any inaccurate personal data concerning you without undue delay. Considering the purposes of processing, you also have the right to complete incomplete personal data, including by providing a supplementary statement.

4. Right to Erasure ("Right to be Forgotten")

You have the right to request the deletion of personal data concerning you without undue delay, and the Company is obliged to erase personal data if certain grounds or conditions apply. This may include situations where the personal data are no longer necessary for the purposes for which they were collected, where you have withdrawn your consent and no other legal basis for processing exists, where the data have been unlawfully processed, where you have objected to the processing and no overriding legitimate grounds exist, or where deletion of the data is required by law.

This right does not apply to the extent that processing is necessary for:

a) exercising the right of freedom of expression and information;
b) compliance with a legal obligation;
c) archiving in the public interest, scientific or historical research, or statistical purposes, if deletion would seriously impair these objectives;
d) establishing, exercising, or defending legal claims.

5. Right to Restriction of processing

You have the right to request restriction of personal data processing if at least one of the following applies:

a) you contest the accuracy of the data while the Company verifies it;
b) processing is unlawful, and you oppose deletion but request restriction of use;
c) the Company no longer needs the data for processing, but you require them for establishing, exercising, or defending legal claims;
d) You have objected to processing while it is verified whether the Company's legitimate grounds override your legitimate interests.

When processing is restricted, data may only be processed with your consent, for legal claims, to protect the rights of others, or for important public interest, except for storage.

The Company will notify you before lifting the restriction.

6. Right to Object

You have the right to object at any time to the processing of your personal data based on the legitimate interests of the Company, considering your specific situation.

The Company will cease processing your personal data unless it can demonstrate compelling legitimate grounds that override your interests, rights, and freedoms, or if processing is necessary for the establishment, exercise, or defense of legal claims.

How to exercise your rights

The Company will provide information and act on your request without undue delay, and in any case within one month of receiving the request. In complex cases or due to many requests, this period may be extended by an additional two months. You will be informed of the extension within one month of receiving the request, along with the reasons for the delay.

If the request is submitted electronically, information will be provided electronically whenever possible, unless you request another format. You may receive information in writing, electronically, or, upon request, orally, provided your identity has been verified.

If the Company does not act on your request, you will be informed without delay, and at the latest within one month of receiving the request, including the reasons for inaction and information on the possibility of lodging a complaint with the competent supervisory authority and seeking legal remedies.

More information about supervisory authorities in the European Union can be found here: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en.

Contact Details of the Data Protection Authority in Croatia

Croatian Personal Data Protection Agency (AZOP)
Ulica Metela Ožegovića 16, 10 000 Zagreb, Republic of Croatia
phone: +385 (0)1 4609 000, e-mail: azop@azop.hr, website: http://www.azop.hr