Terrakom d.o.o.
Ulica Ivice Drmića 10
10000 Zagreb

Tel: +385 (1) 7777 000
Fax: +385 (1) 7777 111
E-mail: info@terrakom.hr

Terrakom d.o.o. Izjava o zaštiti osobnih podataka

(datum primjene 01. listopada 2026.)

Izjava o obradi i zaštiti osobnih podataka je dokument koji sadrži informacije vezane za obradu osobnih podataka koje prikupljamo u svrhu omogućavanja korištenja Terrakom proizvoda i usluga. Ova izjava opisuje koje podatke prikupljamo, na koji način obrađujemo te u koje ih svrhe upotrebljavamo, kao i vaša prava povezana s vašim podacima:

- Informacije o identitetu voditelja obrade osobnih podataka i njegovim kontaktnim podacima;
- predviđenom korištenju i svrsi korištenja podataka. Ta informacija uključuje koji se podaci bilježe i/ili obrađuju/koriste, zašto, za koje namjene i koliko dugo;
- informacije ako se osobni podaci prenose ili dostavljaju trećim stranama (primatelj, opseg i svrha (svrhe) takvog prijenosa/takve dostave);
- pravima korisnika u vezi s obradom njihovih podataka.

1. Informacije o voditelju obrade osobnih podataka

Voditelj obrade osobnih podataka je
Terrakom d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, 10000 Zagreb,
Tel. (+385) 1 7777 000, e-pošta: osobni.podaci@terrakom.hr
Povjerenik za zaštitu osobnih podataka dostupan je putem obrasca za kontakt http://www.terrakom.hr/zastita-osobnih-podataka .

Imenovani službenik za zaštitu osobnih podataka:

Hrvoje Capan

Tel. (+385) 1 3477 905, e-pošta: dpo@terrakom.hr

2. Predviđeno korištenje i svrha korištenja osobnih podataka

Vrste osobnih podataka

Osobni podaci – osobnim podacima smatramo vašim temeljnim osobnim podacima te podacima koje nam vi ili treće osobe stavljate na raspolaganje prilikom sklapanja ugovora ili tijekom trajanja ugovornog odnosa: Ime i prezime, adresa priključka, grad/mjesto, poštanski broj, adresa za dostavu računa, osobni identifikacijski broj (OIB), broj priključka (telefonski broj), podaci za kontakt (adresa e-pošte, kontakt telefon), podaci iz osobne iskaznice te bankovni račun.

Agregirani prometni podaci npr. broj minuta, trajanje poziva, ne uključujući sadržaj komunikacije kao ni identifikaciju osobe s kojom je komunikacija ostvarena.

Podaci o korištenju Terrakom proizvoda i usluga te njihovim sadržajima npr. vrijeme aktiviranja i deaktiviranja, način korištenja izbornicima, vrijeme promjene TV kanala, naziv TV kanala na koji je prebačen program i prosječno trajanje zadržavanja na jednom TV kanalu.

Mjerni podaci prikupljeni s terminalne opreme: npr. s vašeg routera, jačina prijenosa između modema i vašeg krajnjeg uređaja

Podaci o ostvarenom prometu: uključujući podatke koje obrađujemo radi prosljeđivanja prometa u neku elektroničku komunikacijsku mrežu ili obračuna prema važećem Zakonu o elektroničkim komunikacijama, vaše ispise poziva, kao i ostale prometne podatke prema važećem Zakonu o elektroničkim komunikacijama

Podaci o navikama korištenja elektroničkim komunikacijama općenito: npr. korištenje uslugama trećih strana putem naše mreže.

Izvori osobnih podataka

Osobne podatke u pravilu prikupljamo izravno od ispitanika prilikom sklapanja ugovora, korištenja usluga, podnošenja zahtjeva, komunikacije sa službom za korisnike ili korištenja internetskih stranica i aplikacija Terrakoma.

U određenim slučajevima osobni podaci mogu biti prikupljeni i iz drugih izvora, uključujući:

- druge operatore elektroničkih komunikacija,
- poslovne partnere,
- javno dostupne registre,
- nadležna državna i regulatorna tijela,
- preporučitelje kandidata za zapošljavanje,
- profesionalne društvene mreže i druge zakonite izvore.

Kada osobni podaci nisu prikupljeni izravno od ispitanika, Terrakom će ispitaniku pružiti sve informacije propisane člankom 14. Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR), u zakonski propisanim rokovima.

Načini i svrhe obrade osobnih podataka

Kod obrade vaših osobnih podataka dijelom primjenjujemo i automatizirane procese za obradu, npr. kako bismo stalno unaprjeđivali svoje proizvode i usluge, kako bi kontakt s vama bio individualniji te kako bismo svoju ponudu i proizvode što više prilagodili vašim korisničkim potrebama.

Sve vrste vaših osobnih podataka (osim podataka o vašim navikama) Terrakom obrađuje u sljedeće svrhe:

- Realizacija ugovora
- Otkivanje zlouporaba i prepoznavanje grešaka
- Prilagođavanje potrebama korisnika
- Kontaktiranje

Realizacija ugovora

Osobne podatke obrađujemo u svrhu pružanja i obračuna elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu s važećim Zakonom o elektroničkim komunikacijama. Upotrebljavamo ih i za realizaciju ugovora te uvrštenje u javni telefonski imenik (ako ne zatražite izuzeće iz objave u javnom imeniku). Vaše osobne podatke obrađujemo kod vaših upita u skladu s važećim propisima (Zakona o elektroničkim komunikacijama, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o zaštiti osobnih podataka), kao i radi obavještavanja koja smo dužni vršiti prema važećim propisima (npr. radi slanja obavijesti o povećanoj potrošnji usluga, slanja podsjetnika za plaćanje usluga i slično). U svrhu realizacije ugovora možemo vam se obratiti putem podataka za kontakt koje ste nam dali ili putem samog sučelja usluge.

Otkivanje zlouporaba i prepoznavanje grešaka

Vaše osobne podatke obrađujemo i interno, radi prepoznavanja i otklanjanja kvarova u našoj mreži ili kod naših usluga, radi razotkrivanja prijevara i zlouporaba. Isto tako, vaše osobne podatke upotrebljavamo i kod planiranja i optimiranja mreže. U svrhu otkrivanja zlouporaba i prepoznavanja grešaka možemo vam se obratiti putem podataka za kontakt koje ste nam dali ili putem samog sučelja usluge.

Prilagođavanje potrebama korisnika

Terrakom obrađuje osobne podatke iz članka 2. ove Izjave u okviru opravdanog (legitimnog) interesa kako bi dobio pregled naših proizvoda i usluga za koje biste mogli biti zainteresirani te kako bismo vam dodijelili internu korisničku kategoriju. Temeljem toga, kao našem korisniku, možemo vam ponuditi odgovarajuće usluge i proizvode prilagođene vašim korisničkim potrebama, a koje vam mogu donijeti dodatne pogodnosti, odnosno predvidjeti vaše potrebe te pravovremeno na njih reagirati. Na primjer: ukoliko primijetimo da češće gledate naše filmske TV kanale, možemo vam ponuditi poseban paket koji sadrži slične sadržaje. U tom ćemo smislu obrađivati npr. podatke o načinu korištenja našim proizvodima i uslugama, preferiranom načinu i kanalu komunikacije te vaše demografske podatke (dob, spol…).

Kontaktiranje

Za vrijeme ugovornog odnosa, kao i po prestanku našeg ugovornog odnosa, tijekom razdoblja od godine dana, stupamo s vama u kontakt preko sljedećih komunikacijskih kanala za koje ste nam dali privolu:

- poziv
- elektronička pošta (e-mail)
- društvene mreže
- putem sučelja usluge (TV, mobilne aplikacije…)
- pismeno (poštom)

Komunikacija putem društvenih mreža

Terrakom omogućuje komunikaciju putem svojih službenih profila na društvenim mrežama, uključujući Facebook (Messenger), Instagram i druge društvene mreže putem kojih korisnici i potencijalni korisnici mogu uputiti upit ili zahtjev.

Kada nam se obratite putem navedenih komunikacijskih kanala, možemo obrađivati vaše korisničko ime, ime i prezime ako su dostupni, sadržaj poruke te druge podatke koje nam dobrovoljno dostavite, uključujući kontaktne podatke, adresu priključka i informacije o uslugama za koje ste zainteresirani.

Navedene podatke obrađujemo radi zaprimanja i obrade korisničkih upita, pružanja informacija o našim proizvodima i uslugama, provjere dostupnosti usluga, pripreme ponuda, ugovaranja usluga te kontinuiteta prethodne komunikacije.

Poruke zaprimljene putem komunikacijskih kanala povezanih s internim sustavom Terrakoma za obradu korisničkih upita i radnih naloga mogu se automatski evidentirati u tom sustavu, gdje ih obrađuju ovlašteni zaposlenici Terrakoma.

Obrada osobnih podataka potrebnih za postupanje po zahtjevu ispitanika prije sklapanja ugovora temelji se na članku 6. stavku 1. točki (b) GDPR-a.

Evidentiranje i čuvanje relevantne prethodne komunikacije radi kontinuiteta prodajnog postupka, obrade ponovljenih upita i dokumentiranja prethodno dostavljenih informacija i ponuda temelji se na legitimnom interesu Terrakoma iz članka 6. stavka 1. točke (f) GDPR-a, kada su za to ispunjeni propisani uvjeti.

Podatke zaprimljene putem društvenih mreža ne koristimo automatski za uključivanje korisnika u marketinške liste niti ih ustupamo trećim osobama za njihove samostalne marketinške svrhe.

Čuvanje podataka

Vaše osobne podatke načelno brišemo po prestanku ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza povezanih s čuvanjem osobnih podataka.

Podatke o ostvarenom prometu i agregirane prometne podatke čuvamo u skladu s čl. 102. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Podaci koji su potrebni za obračun troškova elektroničkih komunikacijskih usluge te troškova međupovezivanja ne brišemo, a možemo ih obrađivati samo do zastare tražbina u skladu s općim propisima kojima se uređuju obvezno-pravni odnosi.

Podatke ne brišemo ukoliko je pokrenut postupak prisilne naplate neplaćenih potraživanja.

Podatke ne brišemo ako je uložen prigovor na proizvod ili uslugu u roku, sve do konačnog dovršetka postupka po prigovoru u skladu s važećim propisima.

Podatke o sadržaju usluga čuvamo u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, odnosno brišemo ih čim njihova obrada više nije potrebna za izvršenje naših komunikacijskih usluga. Podaci o sadržaju načelno se ne pohranjuju. Kratkoročno pohranjivanje uslijedit će samo ako je to nužno iz tehničkih razloga ili ako je pohranjivanje značajka te usluge.

Vaši ostali osobni podaci te podaci o korištenju Terrakom proizvoda, usluga i njihovim sadržajima načelno se brišu po prestanku ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza pohranjivanja, osim u slučaju da je pokrenut postupak prisilne naplate neplaćenih potraživanja ili ako je uložen prigovor na proizvod ili uslugu u roku, sve do konačnog dovršetka postupaka po prigovoru u skladu s važećim propisima.

Mjerne podatke prikupljene s vaše terminalne opreme čuvamo tijekom trajanja vašeg ugovornog odnosa s nama.

Podatke o Vašim navikama korištenja elektroničkim komunikacijama općenito čuvamo tijekom trajanja vašeg ugovornog odnosa s nama, odnosno do trenutka vašeg povlačenja privole za njihovu obradu.

Moguće je da se umjesto brisanja podaci anonimiziraju. U tom se slučaju trajno miču svi podaci povezani s osobom.

Čuvanje podataka iz komunikacije putem društvenih mreža

Osobne podatke iz relevantne komunikacije zaprimljene putem službenih profila Terrakoma na društvenim mrežama čuvamo najdulje 24 mjeseca od posljednje relevantne komunikacije, neovisno o tome je li komunikacija rezultirala sklapanjem ugovora.

Navedeni rok određen je uzimajući u obzir specifičnosti tržišta telekomunikacijskih usluga, uključujući uobičajeno trajanje ugovornih obveza i mogućnost da potencijalni korisnik započne postupak prikupljanja informacija i ponuda znatno prije isteka ugovorne obveze prema postojećem operatoru.

Čuvanje prethodne komunikacije omogućuje kontinuitet prodajnog postupka, postupanje po ponovljenim upitima te dokumentiranje prethodno dostavljenih ponuda i informacija.

Podaci se brišu i prije isteka navedenog roka kada prestane opravdana potreba za njihovom obradom.

Ako komunikacija rezultira sklapanjem ugovora, podaci potrebni za izvršavanje ugovora, ispunjavanje zakonskih obveza ili ostvarivanje i zaštitu pravnih zahtjeva mogu se čuvati dulje, u skladu s primjenjivim propisima.

Poruke koje nisu relevantne za korisnički upit ili drugu zakonitu svrhu obrade ne zadržavaju se automatski tijekom cijelog navedenog razdoblja.

Pravne osnove obrade osobnih podataka

Terrakom obrađuje osobne podatke temeljem:

- članka 6. stavka 1. točke (a) GDPR-a – privola ispitanika;
- članka 6. stavka 1. točke (b) GDPR-a – izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora;
- članka 6. stavka 1. točke (c) GDPR-a – poštivanje pravnih obveza voditelja obrade;
- članka 6. stavka 1. točke (f) GDPR-a – legitimni interesi Terrakoma, uključujući zaštitu mreže, sustava, korisnika i sprječavanje prijevara.

Automatizirano donošenje odluka i profiliranje

Terrakom može koristiti automatiziranu obradu osobnih podataka radi analize korištenja usluga, poboljšanja kvalitete usluge i prilagodbe korisničkih ponuda. Takva obrada ne proizvodi pravne učinke niti na sličan način značajno utječe na ispitanika.

Ispitanik ima pravo zatražiti dodatne informacije o takvoj obradi te uložiti prigovor u skladu s GDPR-om.

3. Prosljeđivanje osobnih podataka

Terrakom obradu osobnih podataka u okviru svojih poslovnih i informacijskih sustava u pravilu provodi samostalno, putem ovlaštenih zaposlenika i vlastite informacijske infrastrukture.

Osobne podatke ne prodajemo niti ih ustupamo trećim osobama za njihove samostalne marketinške svrhe.

Ovisno o vrsti usluge, svrsi obrade i postojanju odgovarajuće pravne osnove, osobni podaci mogu se dostavljati:

- drugim operatorima elektroničkih komunikacija, kada je to potrebno radi pružanja usluga, prijenosa brojeva, međupovezivanja mreža, obračuna i izvršavanja drugih obveza povezanih s pružanjem elektroničkih komunikacijskih usluga;

- vanjskoj računovodstvenoj službi, u opsegu potrebnom za vođenje poslovnih knjiga, obradu računovodstvene dokumentacije i ispunjavanje poreznih i drugih zakonskih obveza;
- odvjetnicima i odvjetničkim društvima, kada je to potrebno radi pružanja pravne pomoći, naplate potraživanja, vođenja postupaka te ostvarivanja ili zaštite pravnih zahtjeva;
- javnim bilježnicima, kada je to potrebno radi sastavljanja ili ovjere isprava, provedbe ovršnih i drugih zakonom predviđenih postupaka;
- nadležnim državnim, regulatornim, pravosudnim i drugim javnopravnim tijelima, kada postoji zakonska obveza ili druga odgovarajuća pravna osnova za dostavljanje podataka.

Osobni podaci dostavljaju se samo u opsegu potrebnom za ostvarivanje konkretne svrhe i uz poštovanje primjenjivih propisa o zaštiti osobnih podataka.

3a. Prijenos osobnih podataka u treće zemlje i međunarodne organizacije

Terrakom osobne podatke u pravilu ne prenosi u države izvan Europskog gospodarskog prostora.

Ako bi takav prijenos bio nužan, provodit će se isključivo uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera propisanih GDPR-om.

4. Prava korisnika i upravljanje privolama

Upravljanje privolama

Privolu za kontaktiranje ili za bolje prilagođavanje vašim potrebama koju ste dali možete opozvati u bilo kojem trenutku.

Promjenu privole možete izvršiti na način utvrđen ovim člankom Izjave putem

- web sučelja vaše usluge (npr. Moj Terrakom),
- pozivom službi za korisnike
- dolaskom na prodajno mjesto

Ako opozovete dane privole ili prigovorite našoj obradi vaših osobnih podataka u svrhu prilagođavanja potrebama korisnika u skladu s ovim člankom Izjave, vaše podatke više nećemo upotrebljavati u navedene svrhe, no to može rezultirati nemogućnošću korištenja nekim dodatnim pogodnostima koje su vezane za njih.

Ako ponovno želite dati svoju privolu, to možete učiniti putem web sučelja usluge Moj Terrakom, pozivom službi za korisnike ili dolaskom na prodajno mjesto.

Obrada podataka pod člankom 2. ove Izjave nužna je za zaključenje ugovora s nama ili ispunjenje zaključenog ugovora. Ako nam ne dostavite te podatke, nećemo biti u stanju ispuniti svoje ugovorne obveze prema vama niti ćemo moći s vama zaključiti ugovor.

Privolu koju ste nam dali ili opoziv privole uvijek vrijede za sve proizvode i usluge koje ste ugovorili. Molimo da ostale korisnike koji se koriste vašim priključkom ili našim uslugama (npr. zaposlenici ili članovi kućanstva) obavijestite o obradi i prosljeđivanju osobnih podataka u opsegu suglasnosti koju ste nam dali i zatražite i njihovu izričitu suglasnost. Na naš zahtjev dužni ste nam predočiti takvu pismenu suglasnost ostalih korisnika.

Molimo da vodite računa o tome da smo prema čl. 109. trenutačno važećeg Zakona o elektroničkim komunikacijama obvezni sudjelovati u telekomunikacijskom nadzoru i dati informacije i vaše osobne podatke u skladu sa zakonskim odredbama.

Prava korisnika

- Pravo na ispravak:

Ako obrađujemo vaše osobne podatke koji su nepotpuni ili netočni, u bilo kojem trenutku od nas možete zatražiti da ih ispravimo ili dopunimo.

- Pravo na brisanje:

Od nas možete zatražiti brisanje svojih osobnih podataka ako smo ih obrađivali protupravno ili ta obrada predstavlja nerazmjerno zadiranje u vaše zaštićene interese. Molimo da uzmete u obzir da postoje razlozi koji onemogućuju trenutačno brisanje, primjerice kod zakonski propisanih obveza arhiviranja.

- Pravo na mogućnost prijenosa podataka:

Od nas možete zatražiti da vam podatke koje ste nam povjerili radi arhiviranja dostavimo u strukturiranom obliku, u uobičajenom strojno čitljivom formatu:

  - ako te podatke obrađujemo na temelju suglasnosti koju ste nam dali i koju možete opozvati ili radi ispunjenja našeg ugovora i
  - ako se obrada vrši s pomoću automatiziranih procesa.

- Pravo na prigovor:

Ako vaše podatke distribuiramo radi izvršenja zadaća od javnog interesa ili zadaća javnih tijela ili se prilikom njihove obrade pozivamo na naše legitimne interese, možete podnijeti prigovor protiv takve obrade podataka ako postoji interes zaštite vaših podataka. Obrada osobnih podataka u svrhu

prilagođavanja potrebama korisnika iz članka 2. možete uputi prigovor u svakom trenutku bez navođenja razloga.

- Pravo na žalbu:

Ako ste mišljenja da smo prilikom obrade vaših podataka prekršili hrvatske ili europske propise o zaštiti podataka, molimo da nam se obratite kako bismo razjasnili eventualna pitanja. Svakako imate pravo uložiti pritužbu hrvatskoj Agenciji za zaštitu podataka, odnosno u slučaju promjene važećih propisa drugom tijelu koje će preuzeti njenu nadležnost, a od 25. svibnja 2018. godine i nadzornom tijelu unutar EU-a.

- Ostvarivanje prava:

Ako želite ostvariti neko od navedenih prava, obratite nam se koristeći se našim podacima za kontakt iz članka 1. ove Izjave.

- Ostvarivanje prava u vezi s komunikacijom putem društvenih mreža

Zahtjeve za pristup, ispravak, brisanje ili ostvarivanje drugih prava u vezi s osobnim podacima zaprimljenima putem službenih profila Terrakoma na društvenim mrežama možete dostaviti službeniku za zaštitu osobnih podataka na adresu dpo@terrakom.hr ili poštom na adresu sjedišta Terrakoma.

Radi pronalaska odgovarajuće komunikacije možemo zatražiti podatke potrebne za identifikaciju zahtjeva te, kada je opravdano, dodatnu potvrdu identiteta.

Na zahtjev odgovaramo bez nepotrebnog odgađanja, u pravilu najkasnije u roku od mjesec dana od zaprimanja. U slučajevima propisanima GDPR-om rok se može produljiti, uz pravodobnu obavijest ispitaniku.

Pravo na brisanje osobnih podataka ostvaruje se pod uvjetima iz članka 17. GDPR-a. Podaci se neće brisati ako postoji odgovarajuća pravna osnova za njihovo daljnje čuvanje ili primjenjiva iznimka od prava na brisanje.

- Potvrda identiteta:

U slučaju dvojbe možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere vašeg identiteta. To služi zaštiti vaših prava i privatne sfere.

- Zlouporaba prava:

Ako biste se nekim od navedenih prava koristili prečesto i s očitom namjerom zlouporabe, možemo naplatiti administrativnu pristojbu ili odbiti obraditi vaš zahtjev.

- Pravo na ograničenje obrade

Ispitanik ima pravo zahtijevati ograničenje obrade svojih osobnih podataka u slučajevima predviđenim člankom 18. GDPR-a.

- Pravo na povlačenje privole

Ako se obrada temelji na privoli ispitanika, ispitanik ima pravo u svakom trenutku povući privolu.

Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade provedene prije njezina povlačenja.

- Pravo podnošenja pritužbe nadzornom tijelu

Ispitanik ima pravo podnijeti pritužbu:

Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP)
Selska cesta 136
10000 Zagreb

ili drugom nadležnom nadzornom tijelu u Europskoj uniji.

5. Osobni podaci kandidata za zapošljavanje

Terrakom obrađuje osobne podatke kandidata za zapošljavanje radi provedbe postupaka zapošljavanja.

Obrađuju se podaci sadržani u:

- životopisima,
- motivacijskim pismima,
- svjedodžbama,
- diplomama,
- preporukama,
- drugoj dokumentaciji koju kandidat dostavi.

Pravna osnova obrade je:

- poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora o radu;
- legitimni interes voditelja obrade za provedbu postupka zapošljavanja.

Ako se osobni podaci kandidata prikupljaju iz drugih izvora (preporuke, profesionalne mreže ili drugi zakoniti izvori), kandidat će biti informiran u skladu s člankom 14. GDPR-a.

Ako Terrakom želi zadržati podatke kandidata za buduće natječaje, prethodno će pribaviti odgovarajuću privolu.

Kandidatima se informacije pružaju prilikom zaprimanja prijave za posao odnosno najkasnije tijekom postupka zapošljavanja. Informacije se kandidatima pružaju pisanim putem, putem oglasa za posao, obrasca za prijavu, elektroničke pošte ili posebne obavijesti o privatnosti za kandidate.

Terrakom d.o.o.
Ulica Ivice Drmića 10
10000 Zagreb

Tel: +385 (1) 7777 000
Fax: +385 (1) 7777 111
E-mail: info@terrakom.hr

Dostupnost informacija

Ova Izjava dostupna je:

- na službenoj internetskoj stranici Terrakoma; https://www.terrakom.hr/dokumenti ,
- u poslovnim prostorijama društva,
- na zahtjev ispitanika.

Terrakom može informacije pružati višerazinski, pri čemu se osnovne informacije daju prilikom prikupljanja podataka, a detaljnije informacije putem ove Izjave i službene internetske stranice.

Kada osobni podaci nisu prikupljeni izravno od ispitanika, informacije se pružaju što je prije moguće, a najkasnije u roku od mjesec dana od prikupljanja podataka odnosno prilikom prve komunikacije s ispitanikom ili prije priopćavanja podataka drugom primatelju, sukladno članku 14. GDPR-a.

Zagreb, 01.10.2026