

Informacija o obradi osobnih podataka vezana uz popunjavanje upitnika o zadovoljstvu uslugom dostave

(for the English version, please scroll down)

Ova Informacija o obradi osobnih podataka odnosi se na obradu osobnih podataka koju General Logistics Systems Croatia d.o.o. (u daljnjem tekstu: GLS ili Društvo) provodi u svrhu provođenja upitnika o zadovoljstvu uslugom dostave za pošiljke dostavljene na području Republike Hrvatske.

1. Upitnik o zadovoljstvu uslugom dostave

Ovim upitnikom ispitanici imaju mogućnost dobrovoljno izraziti svoje mišljenje o usluzi, u svrhu prikupljanja informacija o kvaliteti usluge, korisničkom iskustvu te identificiranja mogućih poboljšanja. Ispitanici u upitniku daju ukupnu ocjenu zadovoljstva uslugom te odgovaraju na pitanja o 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.

Ispunjavanje upitnika nije anonimno, jer se putem broja pošiljke može identificirati pošiljka, a time i ispitanik, pri čemu se povezivanje provodi isključivo u svrhu analize i unapređenja kvalitete usluge te povezanih poslovnih procesa, bez ikakvog nepovoljnog postupanja prema ispitaniku. Na temelju zaprimljenih ocjena i komentara, Društvo može, u opravdanim slučajevima, kontaktirati pojedinog ispitanika radi pružanja dodatnih informacija, isključivo u svrhu rješavanja prigovora i unapređenja kvalitete usluge, uz poštivanje privatnosti i zaštite osobnih podataka.

2. Opće informacije o obradi podataka

Ova informacija 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 poveznici: <https://gls->

3. 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 dostave putem online upitnika 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 nije potrebno unositi dodatne podatke, već im je pristup upitniku omogućen putem izravne poveznice. U slučaju pristupa putem Track & Trace web stranice, za pristup upitniku potrebno je unijeti broj pošiljke i poštanski broj. Pošiljateljima je upitnik dostupan putem MyGLS aplikacije prilikom svakog pristupa aplikaciji te putem Track & Trace web stranice gdje je za pristup upitniku potrebno unijeti broj pošiljke i	Članak 6. stavak 1. (f) GDPR-a – obrada je nužna radi ostvarivanja legitimnog interesa Društva. Legitimni interes Društva je prikupljanje povratnih informacija od primatelja i pošiljatelja radi ispitivanja zadovoljstva i procjene kvalitete usluge dostave. Ispitanik ima pravo u svakom trenutku izjaviti prigovor na obradu podataka koja se temelji na legitimnom interesu.	1. Obraduju se osobni podaci primatelja prilikom popunjavanja upitnika putem: a) automatizirane e-mail poruke ili GLS mobilne aplikacije: - 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 b) Track & Trace web stranice: - broj pošiljke - poštanski broj - dane ocjene - odgovori, mišljenja i preferencije vezane uz kvalitetu i način pružanja usluge dostave (uključujući slobodne komentare) 2. Obraduju se osobni podaci pošiljatelja prilikom popunjavanja upitnika:	Podaci se obrađuju 1 godinu od registracije odgovora ispitanika, nakon čega se automatski brišu. Iznimno, rok obrade može se produljiti ako je to potrebno radi postupanja po zaprimljenim prigovorima ili zahtjevima ispitanika.	• GLS IT Services GmbH – pružanje IT usluga, administracija i održavanje sustava. • QuestionPro GmbH - pružanje i održavanje platforme za upitnik o zadovoljstvu uslugom.

poštanski broj. Obrada obuhvaća odgovore na standardizirana pitanja i slobodne komentare ispitanika u svrhu ispitivanja zadovoljstva korisnika uslugom dostave i prikupljanja povratnih informacija o kvaliteti usluge.		- dane ocjene - odgovori, mišljenja i preferencije vezane uz kvalitetu i način pružanja usluge dostave (uključujući slobodne komentare) Uz prethodno navedene podatke, putem Track & Trace web stranice se obrađuju i: - broj pošiljke - poštanski broj Ispitanicima je u upitniku postavljena napomena da u polja za slobodne komentare ne unose osobne podatke. Izvor podataka: primatelj i pošiljatelj pošiljke.		
2. Analiza povratnih informacija i izvještavanje Podaci prikupljeni putem upitnika dalje se obrađuju unutar GLS-ovih internih sustava radi analize rezultata i praćenja kvalitete usluge dostave. Na temelju zaprimljenih ocjena i komentara mogu se identificirati potencijalni nedostaci u procesu dostave, planirati unapređenja procesa te, prema potrebi, postupati po zaprimljenim pritužbama primatelja ili pošiljatelja. U opravdanim slučajevima, Društvo može kontaktirati	Članak 6. stavak 1. (f) GDPR-a – obrada je nužna radi ostvarivanja legitimnog interesa Društva. Legitimni interes Društva je analiza prikupljenih povratnih informacija, izvještavanje i, u opravdanim slučajevima, kontaktiranje ispitanika radi razjašnjenja odgovora ili prikupljanja dodatnih informacija, sve u svrhu praćenja i	Uz osobne podatke navedene u Aktivnosti 1., dodatno se obrađuju sljedeći podaci: 1. Primatelja - datum ispunjavanja ankete - pristupna točka za upitnik (e-mail/GLS aplikacija/Track & Trace web stranica) 2. Pošiljatelja - datum ispunjavanja ankete - pristupna točka za upitnik (MyGLS aplikacija/Track & Trace web stranica) - jedinstveni ID pošiljatelja Slobodni komentari ispitanika mogu se grupirati po ključnim riječima radi	Primjenjuje se isti rok kao kod Aktivnosti 1.	• 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

pojednog ispitanika radi razjašnjenja odgovora ili prikupljanja dodatnih informacija, isključivo u svrhu rješavanja prigovora i unaprjeđenja kvalitete usluge, uz poštivanje privatnosti i zaštite osobnih podataka. Obrada se provodi radi analize prikupljenih povratnih informacija i izvještavanja u svrhu praćenja i unaprjeđenja kvalitete procesa dostave.	unaprjeđenja kvalitete usluge dostave. Ispitanik ima pravo u svakom trenutku izjaviti prigovor na obradu podataka koja se temelji na legitimnom interesu.	identifikacije učestalih obrazaca i analize kvalitete usluge. Izvor podataka: primatelj i pošiljatelj pošiljke.		zadovoljstvu te brisanje podataka po završetku razdoblja obrade.
3. Obrana pravnih zahtjeva U svrhu ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, bilo u sudskom postupku bilo u upravnom ili izvanparničnom postupku.	Članak 6. stavak 1. (f) GDPR-a - obrada je nužna radi ostvarivanja legitimnog interesa Društva. Legitimni interes Društva je postavljanje zahtjeva u odnosu na ispitanika i uspješna obrana u bilo kojem parničnom postupku pokrenutom od strane ispitanika, odnosno u upravnom i drugom sličnom postupku. Ispitanik ima pravo u svakom trenutku izjaviti prigovor na obradu podataka koja se temelji na legitimnom interesu.	Svi osobni podaci prikupljeni u gore navedenim svrhama obrade podataka.	U slučaju obrade podataka nužne za ostvarivanje ili obranu legitimnog interesa Društva u sudskom, upravnom ili izvansudskom postupku pokrenutom od strane ispitanika, podaci će se obrađivati dok postupak ne bude okončan ili legitimni interes ostvaren (npr. zaključenjem nagodbe).	

4. Podaci o Voditelju obrade i ostalim sudionicima obrade

Kontaktни 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 Informacije 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.

Kontaktни 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 Informaciji:

Nema obrade posebnih kategorija podataka.

Prijenos osobnih podataka u treće zemlje:

Nije primjenjivo.

Postojanje automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila (razumljive informacije o primijenjenoj logici, kao i o važnosti te predviđenim posljedicama takve obrade za ispitanika):

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.

5. 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 njihovom 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 nepodužimanja 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

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 shipments delivered within the territory of the Republic of Croatia.

1. Delivery service satisfaction survey

Through this survey, respondents can voluntarily express their opinion on the service, for the purpose of collecting information about service quality, customer experience and identifying potential improvements. Respondents provide an overall rating of their satisfaction with the service and answer questions regarding the delivery process, 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) the Track & Trace website,
 - c) the GLS mobile application.
2. **Senders**, through:
 - a) the MyGLS application,
 - b) the Track & Trace website.

Completion of the survey is not anonymous, as the shipment number can be used to identify the shipment and, consequently, the respondent. This linkage is performed solely for the purpose of analyzing and improving service quality and related business processes, without any negative impact on the respondent. Based on the ratings and comments received, the Company may, in justified cases, contact individual respondents to provide additional information, solely for the purpose of addressing complaints and improving service quality, while respecting privacy and data protection.

2. General information on data processing

This Privacy Notice explains the purpose and manner of personal data processing, including its collection, use and protection, the rights of respondents regarding their personal data and provides the contact details of the Data Controller and Data Protection Officer for exercising these rights. Upon request, respondents may also be provided with additional information regarding the conducted legitimate interest assessment.

General information on the processing and use of personal data is governed by GLS's Privacy Policy, available at: <https://gls-group.com/HR/en/privacy->

3. Data processing activities

Name and purpose of the data processing activity	Legal basis for data processing	Scope and source of personal data	Retention period	Processing activity entrusted to a Data Processor
1. Delivery service satisfaction survey via online survey Data is collected through an online survey to gather feedback from shipment recipients and senders regarding the quality of the delivery service. Recipients accessing the survey via automated e-mail messages or the GLS mobile application do not need to enter additional information, as access is provided through a direct link. In the case of access via the Track & Trace website, the shipment 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 Track & Trace website, where the shipment number and postal code must be entered to access the survey. Processing includes responses to	Article 6(1)(f) of the GDPR – processing is necessary for the legitimate interests of the Company. The Company's legitimate interest is to collect feedback from recipients and senders to assess satisfaction and evaluate the quality of the delivery service. Data subjects have the right to object at any time to the processing of their personal data based on the Company's legitimate interest.	1. Personal data of recipients are processed when completing the survey via: a) automated e-mail messages or GLS mobile application: - 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 b) Track & Trace website: - shipment number - postal code - ratings provided - responses, opinions, and preferences regarding the quality and manner of service delivery (including open-ended comments) 2. Personal data of senders are processed when completing the survey:	Data is processed for 1 year from the registration of the respondent's answers, after which it is automatically deleted. Exceptionally, the retention period may be extended if necessary for handling complaints or requests submitted by the data subject.	• 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.

standardized questions and open-ended comments from data subjects for the purpose of assessing customer satisfaction with the delivery service and collecting feedback on service quality.		- ratings provided - responses, opinions, and preferences regarding the quality and manner of service delivery (including open-ended comments) Additionally to the above, the following data is also processed via the Track & Trace website: - shipment number - postal code Data subjects are informed in the survey not to enter any personal data in the open-ended comment fields. Source of data: shipment recipients and senders.		
2. Analysis of feedback and reporting Data collected through the survey is further processed within GLS's internal systems for the purpose of analyzing results and monitoring the quality of the delivery service. Based on the ratings and comments received, potential shortcomings in the delivery process can be identified, process improvements can be planned, and, if necessary, complaints from recipients or senders can be addressed. In justified cases, the Company	Article 6(1)(f) of the GDPR – processing is necessary for the legitimate interests of the Company. The Company's legitimate interest is the analysis of collected feedback, reporting, and, in justified cases, contacting data subjects to clarify responses or collect additional information, all for the purpose of monitoring and improving the quality of the delivery service.	In addition to the personal data listed under Activity 1, the following data are additionally processed: 1. Recipients - date the survey was completed - access point for the survey (e-mail/GLS mobile application/Track & Trace website) 2. Senders - date the survey was completed - access point for the survey (MyGLS application/Track & Trace website) - unique sender ID Open-ended comments from data subjects may be grouped by keywords	Same as under Activity 1.	• 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

may contact individual data subjects to clarify responses or collect additional information, solely for the purpose of handling complaints and improving service quality, while respecting privacy and personal data protection. Processing is carried out for the purpose of analyzing collected feedback and reporting to monitor and improve the quality of the delivery process.	Data subjects have the right to object at any time to the processing of their personal data based on the Company's legitimate interest.	to identify common patterns and analyze service quality. Source of data: shipment recipients and senders.		retention period expires.
3. 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 legitimate interests of the Company. The Company's legitimate interest is to assert claims against data subjects and successfully defend any legal proceedings initiated by data subjects, including administrative or similar procedures. Data subjects have the right to object at any time to the processing of their personal data based on the Company's legitimate interest.	All personal data collected for the purposes described above.	If the processing of data is necessary to assert or defend the Company's legitimate interest in a judicial, administrative, or out-of-court proceeding initiated by the data subject, the data will be processed until the conclusion of the proceeding or the legitimate interest is otherwise achieved (e.g., by reaching a settlement).	

4. Information on 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 respondents.

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.

5. Your rights regarding personal 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>