

Informirani potrošnik - komu dajem katere osebne podatke in zakaj?

Smernice za potrošnike



Namen dokumenta:	Smernice podajajo odgovore na najpogostejše zastavljena glede varstva osebnih podatkov potrošnikov pri poslovanju in drugih aktivnostih na spletu, mobilnih komunikacijah, sodelovanju v nagradnih igrah, izpolnjevanju vprašalnikov o preferencah, klubih in karticah ugodnosti.
Ciljne javnosti:	Potrošniki, uporabniki storitev.
Status:	Javno.
Verzija:	1.0
Datum verzije:	23.6.2009
Avtorji:	Informacijski pooblaščenec.
Ključne besede:	Smernice, osebni podatki, potrošniki, splet, spletno nakupovanje, mobilni marketing, nagradne igre, klubi in kartice ugodnosti, virusni marketing.

VSEBINA

O SMERNICAH INFORMACIJSKEGA POOBLAŠČENCA 4

UVOD 4

KAJ MORAMO VEDETI, PREDEN POSREDUJEMO SVOJE OSEBNE PODATKE? 5

Kaj vse so osebni podatki in kaj je obdelava osebnih podatkov? 5
Kdaj lahko podjetja in druge institucije iz zasebnega sektorja zbirajo moje osebne podatke?
Kakšne so moje pravice in kakšne so dolžnosti podjetij, ki obdelujejo moje podatke? 7
Kako je z mladoletnimi in pridobivanjem privolitve za obdelavo osebnih podatkov? 7
Kdaj lahko podjetja in institucije iz zasebnega sektorja zbirajo EMŠO? 8
Kdaj lahko podjetja in institucije iz zasebnega sektorja od mene zahtevajo davčno številko? 8
Kdaj lahko od mene zahtevajo kopijo osebnega dokumenta? 8
Ali lahko podjetja od mene zahtevajo podatke o mojem zdravstvenem stanju, verskem prepričanju, članstvu v politični stranki? 8

SPLETNO NAKUPOVANJE 9

Kako vem, ali je spletna stran varna in komu lahko zaupam? 9
Na kaj moram biti pozoren pri plačevanju prek spleta? 10
Kam lahko prijavim zlorabe? 11

NEPOSREDNO TRŽENJE, NAGRADNE IGRE in ANKETNI VPRAŠALNIKI 11

Od nekega podjetja po pošti stalno prejemam oglasni material. Po telefonu mi ponujajo take in drugačne izdelke in storitve. Je to zakonito? Kje so pridobili moje podatke? 11
Kaj pa, če oglasna sporočila prejemam preko elektronske pošte? 11
Prejela/a sam vprašalnik, v katerem me neko podjetje vabi, da odgovorim na vprašanja glede svojih navad in stvari, ki me zanimajo. Tako bom sodeloval/-a v nagradni igri in prejemal/-a samo oglase za stvari, ki me zanimajo. Na kaj moram pri tem paziti? 12
Na kaj je potrebno paziti pri KARTICAH UGODNOSTI, ki jih ponuja že praktično vsaka trgovina? 13
Na kaj moram paziti, kadar sodelujem v nagradni igri? 13

SMS KLUBI IN OGLAŠEVANJE PREK MOBILNIH TELEFONOV 14

Kako oglaševalec dobi moje podatke? 14
Ali je to zakonito? 15
Kako se lahko odjavim? 15
Kaj pa bluetooth oglaševanje? 15

VIRUSNI MARKETING 16

Kaj je virusni marketing? 16
Kako pa je zares z odgovornostjo ponudnikov v takšnem primeru? 17

ZAKLJUČEK 17

NADLEŽNO OGLAŠEVANJE? IZKORISTITE SVOJE PRAVICE 18



O smernicah Informacijskega pooblaščenca

Namen smernic Informacijskega pooblaščenca je pojasniti pomen človekovih pravic in njihovo varstvo ter na jasn, razumljiv in uporaben način odgovoriti na najpogostejše zastavljena vprašanja s področja varstva osebnih podatkov in s tem odgovornosti tistih, ki upravljajo z osebnimi podatki in tistih, ki izražajo v javnosti svoje mnenje in skrbijo za obveščanje.

Pravno podlago za izdajo smernic Pooblaščenca daje 49. člen ZVOP-I-UPB1, ki med drugim določa, da Pooblaščenec daje neobvezna mnenja, pojasnila in stališča o vprašanjih s področja varstva osebnih podatkov in jih objavlja na spletni strani ali na drug primeren način ter pripravlja in daje neobvezna navodila in priporočila glede varstva osebnih podatkov na posameznem področju.

Oglejte si tudi:

- *Mnenja Pooblaščenca:*
<http://www.ip-rs.si/varstvo-osebnih-podatkov/iskalnik-po-odlocbah-in-mnenjih/>
- *Brošure Pooblaščenca:*
<http://www.ip-rs.si/publikacije/prirocniki/>

Smernice Pooblaščenca so objavljene na spletni strani:

<http://www.ip-rs.si/varstvo-osebnih-podatkov/iskalnik-po-odlocbah-in-mnenjih/smernice/>

Uvod

Razvoj sodobne tehnologije in pojav interneta sta temeljito spremenila naše življenje. Neomejene možnosti širjenja podatkov, ki nam jih ponujajo internet in druge nove komunikacijske poti, pa poleg vseh prednosti prinašajo tudi nove grožnje glede varstva osebnih podatkov in naše zasebnosti.

Sodoben potrošnik najraje čim več stvari opravi na daljavo. Zaradi hitrega načina življenja so nam aktivnosti in posli, ki jih lahko opravimo prek elektronskih komunikacij, postali zelo priročni. Vendar pa moramo pri takšnih načinih nakupovanja ponudniku na drugi strani pogosto sporočiti svoje osebne podatke. Pri tem ponudnika najverjetneje ne poznamo dobro in je zato dajanje podatkov, kot je številka našega transakcijskega računa, EMŠO, davčne številke..., toliko bolj nevarno.

Ravno zaradi hitrega tempa življenja potrošniki pogosto ne beremo splošnih pogojev in izjav, ki jih podpisujemo ob sklepanju pogodb oz. nakupovanju. Hitro se zgodi, da podpišemo dokument, s katerim se morda, če bi ga prebrali, sploh ne bi strinjali. Kmalu pa smo presenečeni nad negativnimi posledicami – nadlegovanje z oglasi po elektronski pošti, nezaželena SMS sporočila ipd.

Na kaj moramo paziti pri kupovanju blaga in storitev na spletu, da se to ne bo zgodilo? Na kaj moramo biti pozorni, ko izpolnjujemo obrazce, sodelujemo v nagradnih igrah, izpolnjujemo vprašalnike, ipd.? S smernicami želi Informacijski pooblaščenec odgovoriti na ta vprašanja in seznaniti potrošnike s področjem varstva osebnih podatkov pri spletnem nakupovanju, sodelovanju v različnih trženjskih akcijah podjetij (nagradne igre, neposredno trženje, anketni vprašalniki), vključevanju v SMS klube, virusnem marketingu).

Kaj moramo vedeti, preden posredujemo svoje osebne podatke?

Kaj vse so osebni podatki in kaj je obdelava osebnih podatkov?

Vaš osebni podatek je **katerikoli** podatek, ki se *nanaša na vas*, ne glede na obliko v kateri je izražen in na podlagi katerega vas je mogoče določiti, torej identificirati brez posebnega truda ali stroškov. Poleg vašega imena, priimka, naslovov, telefonskih števil, identifikacijskih števil, je osebni podatek lahko tudi fotografija, glas, vaše navade, preference, članstvo v organizacijah, ekonomsko stanje ipd. NI pa vsak osebni podatek tudi varovan osebni podatek – Zakon o varstvu osebnih podatkov tako ne velja za obdelavo osebnih podatkov, ki jo izvaja posameznik izključno za osebno uporabo, družinsko življenje ali za druge domače potrebe (npr. vaš adresar prijateljev).

Posebno zaščito uživajo **občutljivi osebni podatki**: podatki o rasnem, narodnem ali narodnostnem poreklu, političnem, verskem ali filozofskem prepričanju, članstvu v sindikatu, zdravstvenem stanju, spolnem življenju, vpisu ali izbrisu iz kazenske evidence, biometrične značilnosti. Občutljivi osebni podatki so še posebej zaščiteni zato, ker so po naravi taki, da razkrivajo veliko o posameznikovi osebnosti (npr. spolna usmerjenost) in poseg vanje lahko pomeni grob poseg v posameznikovo zasebnost z nepopravljivimi posledicami.

Obdelava osebnih podatkov je kakršno koli delovanje, ki se izvaja v zvezi z vašimi osebnimi podatki, ki so del zbirke osebnih podatkov (zbiranje, pridobivanje, uporaba, razkritje, razvrščanje, povezovanje, blokiranje, uničenje ipd.), naj si bo avtomatska ali ročna.

Kdaj lahko podjetja in druge institucije iz zasebnega sektorja zbirajo moje osebne podatke?

Vaše osebne podatke lahko podjetja in ostale institucije iz zasebnega sektorja zbirajo le:

- če obdelavo osebnih podatkov **določa zakon** ali
- če ste za obdelavo **podali svojo privolitev** in ste bili **predhodno obveščeni o namenu obdelave podatkov** (najbolj pogosto v zasebnem sektorju),
- če ste z njimi sklenili pogodbo,
- če je to nujno za uresničevanje njihovih zakonitih interesov in ti interesi prevladujejo nad vašimi.

Zasebni sektor lahko o vas zbira le tiste osebne podatke, **ki so ustrezni in po obsegu primerni glede na namen obdelave** (npr. za namen pošiljanja računa potrebuje le naslov, kamor pošlje račun, ne pa tudi števila članov gospodinjstva).



Poskusite ugotoviti, ali gre v naslednjih primerih za spoštovanje načela sorazmernosti (obkľukaj odgovor):



DA



NE

SITUACIJA	SORAZMERNO?	NAMIG
PRODAJALKA KRUHA OD VAS ZAHTEVA EMŠO.	 	NAMEN JE PRODAJA BLAGA IN NE IDENTIFIKACIJA KUPCA.
PRI AVTORSKI POGODBI OD VAS ZAHTEVAJO DAVČNO IN EMŠO.	 	NAMEN JE OBRAČUN PLAČILA (DAVČNI ZAVEZANEC) IN IDENTIFIKACIJA.
AVTOSERVIS OB POPRAVILU VAŠEGA AVTA OD VAS ŽELI PODATEK O TEM, KAKŠNE AVTOMOBILE VOZIJO VAŠI DRUŽINSKI ČLANI.	 	NAMEN JE POPRAVILO AVTA.

SITUACIJA	SORAZMerno?	NAMIG
ZA PAKET ZA UPOKOJENCE OD VAS ZAHTEVAJO PODATEK O VAŠI STAROSTI.	 	VAŠA STAROST JE POGOJ ZA TO, DA LAHKO PRIDOBITE PAKET.
KULINARIČNO DRUŠTVO ZA VČLANITEV OD VAS ZAHTEVA KOPIJO OSEBNEGA DOKUMENTA.	 	KOPIJE OSEBNIH DOKUMENTOV LAHKO ZAHTEVAJO LE DOLOČENE INSTITUCIJE.
PRI TELEFONSKI ANKETI VAS SPRAŠUJEJO PO ROJSTNIH DATUMIH STARŠEV.	 	PRIVOLILI STE V TO, DA ODGOVARJATE NA VPRAŠANJA, KI SE TIČEJO LE VAS.
ZA NAKUP VSTOPNICE ZA ŠTUDENSKI FESTIVAL OD VAS ZAHTEVAJO POTRDILO O ŠOLANJU.	 	VSTOP NA FESTIVAL JE OMOGOČEN LE ŠTUDENTOM.
HKRATI S KRIŽANKO, S KATERO SODELUJETE V ŽREBANJU, ZA NAGRADO OD VAS ZAHTEVAJO DAVČNO ŠTEVILKO.	 	ČE LE SODELUJETE V ŽREBANJU, ŠE NISTE V DAVČNEM RAZMERJU.
ZAVAROVALNICA VAS SPRAŠUJE, ALI STE KADILEC.	 	ZAVAROVALNICA LAHKO ZBIRA PODATKE O VAŠEM ZDRAVSTVENEM STANJU.
OB VSTOPU NA PRIZORIŠČE ŠPORTNIH IGER OD VAS ZAHTEVAJO OSEBNI DOKUMENT.	 	URADNE OSEBE LAHKO VPOGLEDAJO V OSEBNI DOKUMENT.

Preden privolite, da se vaši podatki obdelujejo, vam mora subjekt iz zasebnega sektorja zagotoviti naslednje informacije:

- **za kakšen namen** se osebni podatki obdelujejo,
- **kdo** jih obdeluje,
- **druge podatke, če je to potrebno, da se zagotovi zakonita in poštena obdelava.**

Če vam podjetje ponudi v podpis obrazec izjave o privolitvi v obdelavo vaših osebnih podatkov, vas izjava **zavezuje le, če ste bili predhodno seznajeni s celotnim besedilom**, kar pomeni:

- da vas mora podjetje nanj izrecno opozoriti,
- da mora biti besedilo dostopno brez težav,
- da mora biti besedilo **jasno in razumljivo (nejasna določila se razlagajo vam v korist!)**.

Primer jasnega obvestila

Kaj: Pri naročanju na spletne novice zbira-
mo vaš naslov elektronske pošte (e-naslov),
ki ga vpišete v spletni obrazec.

Zakaj: Te podatke obdelujemo izključno za
namene obveščanja o novostih za področje, ki ga
izberete.

Koliko časa: Podatki o vaši elektronski pošti se
shranjujejo, dokler se od storitve obveščanja po e-pošti
ne odjavite. Od prejemanja e-novic se lahko odjavite
kadarkoli, in sicer tako, da v prejetem elektronskem
sporočilu kliknete na označeno povezavo ali pa tako, da se
od e-novic odjavite na naši spletni strani, in sicer tukaj.

Ali bodo moji podatki posredovani tretjim osebam?
NE.



GMR300686CZO

Primer nejasnega obvestila

Podjetje d.o.o. osebne podatke posameznikov zbira in obdeluje skladno z določbami zakonodaje s področja varstva osebnih podatkov, to je v skladu z določbami Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS, št. 94/2007, uradno prečiščeno besedilo), in sicer glede pravne podlage za obdelavo osebnih podatkov, zavarovanja zbranih osebnih podatkov ter pridobivanja privolitve za posredovanje podatkov posameznikov tretjim osebam. Pri tem lahko na podlagi soglasja posameznika Podjetje d.o.o. njegove osebne podatke iz sklopa A vprašalnika uporablja za izvajanje posameznih trženjskih akcij različnih oglaševalcev...



GMR300686CZ0

Kakšne so moje pravice in kakšne so dolžnosti podjetij, ki obdelujejo moje podatke?

Upravljapec vaših osebnih podatkov vam je dolžan na vašo zahtevo:

- **omogočiti vpogled** v vaše lastne osebne podatke, ki jih obdeluje, njihovo kopiranje ali prepisovanje,
- **posredovati informacije o virih**, na katerih temeljijo podatki o vas, ki so v njegovi zbirki,
- **posredovati seznam uporabnikov, ki so jim bili vaši osebni podatki posredovani.**

Prav tako mora na vašo zahtevo **dopolniti, popraviti, blokirati ali izbrisati** osebne podatke, za katere dokažete, da so nepopolni, netočni ali neažurni ali da so bili zbrani ali obdelani v nasprotju z zakonom. To mora storiti v 15ih dneh, oziroma vas obvestiti o razlogih, zakaj tega ne bo storil.

PRIMER: IMATE KARTICO UGODNOSTI PODJETJA X. KAR NAENKRAT OPAZITE, DA OD TEGA PODJETJA PREJEMATE OGLASNA SPOROČILA ZA TISTE IZDELKE, KI STE JIH NAZADNJE KUPILI. KAKO PODJETJE VE, KAJ STE KUPOVALI, DA VAM SEDAJ POŠILJA TAKE OGLASE?

PO ZAKONU LAHKO ZAHTEVATE, **DA VAM PODJETJE OMOGOČI VPOGLED V PODATKE, KI JIH ZBIRA O VAS.** TAKO BOSTE VEDELI, ALI PODJETJE SPREMLJA VAŠE NAKUPE IN VAM NATO POŠILJA SAMO OGLASE, KI SO VEZANI NA VAŠE NAKUPE!

Kako je z mladoletnimi in pridobivanjem privolitve za obdelavo osebnih podatkov?

OTROCI DO 15. LETA STAROSTI

Šteje se, da otrok do 15. leta starosti ni sposoben razumeti pomena in posledic privolitve v obdelavo osebnih podatkov, zato je **za obdelavo njegovih osebnih podatkov treba pridobiti privolitev staršev oz. zakonitega zastopnika.**

ISBN 978-80-87049-09-9



9 788087 049099

OTROCI, KI SO ŽE DO- POLNILI 15 LET

Privolitev staršev je potrebna, če so posl oziroma obdelava osebnih podatkov tako pomembni, da bistveno vplivajo na mladoletnikovo življenje, ali takšni, da lahko vplivajo na njegovo življenje tudi po polnoletnosti.

021-445-7



214459

Kdaj lahko podjetja in institucije iz zasebnega sektorja zbirajo EMŠO?

Enotna matična številka občana je njegova **osebna identifikacijska številka**. Zakon določa, da lahko zasebni sektor zbira EMŠO le:

- če tako **določa zakon**,
- če ste za to podali **pisno privolitev** in ste bili seznanjeni z namenom zbiranja.

Kdaj lahko podjetja in institucije iz zasebnega sektorja od mene zahtevajo davčno številko?

Davčna številka se dodeli davčnemu zavezancu in se uporablja v zvezi z vsemi davki. **Podjetja smejo zbirati davčne številke šele takrat, ko vi in podjetje stopita v davčno razmerje**, npr. ko s sodelovanjem v nagradni igri postanete dobitnik nagrade, ki je vredna več kot 42 € oz. skupna vrednost vseh daril, ki ste prejeli od istega darovalca, presega 84 €.

Kdaj lahko od mene zahtevajo kopijo osebnega dokumenta?

OSEBNI DOKUMENTI so:

1. Osebna izkaznica
2. Potni list
3. Vozniško dovoljenje
4. Druga javna listina s fotografijo državljana

Državljan RS mora osebni dokument **dati na vpogled na zahtevo pooblaščene uradne osebe, ne sme pa ga dati ali posoditi drugi osebi**, niti ga **ne sme zastaviti** z namenom zavarovanja kakšne koristi oz. pravice.



Kdor kopira vaš osebni dokument, vam mora izdati **potrdilo o kopiji dokumenta**, na katerem je naveden **namen rabe** kopije in **rok**, za katerega kopijo potrebuje!

Ali lahko podjetja od mene zahtevajo podatke o mojem zdravstvenem stanju, verskem prepričanju, članstvu v politični stranki?

Da, lahko, vendar so to **občutljivi osebni podatki** in zato mora zbiranje teh podatkov **dovoljevati zakon** ali pa mora podjetje od vas **pridobiti praviloma pisno privolitev**. Občutljive osebne podatke lahko zbirajo tudi, če je to nujno za varovanje življenja posameznika ali če jih je posameznik že prej objavil. Občutljive osebne podatke lahko za namen svoje dejavnosti zbirajo tudi ustanove, združenja, društva, verske skupnosti, sindikati ali druge nepridobitne organizacije s političnim, filozofskim, verskim ali sindikalnim ciljem. Pri teh organizacijah sete namreč že s samo včlanitvijo posredovali tudi občutljiv osebni podatek o npr. politični pripadnosti.

Vašo osebno izkaznico ali potni list lahko v zasebnem sektorju kopirajo le:

- kadar to določa **zakon**,
- na podlagi vaše **pisne privolitve**,
- poleg vas samih lahko vaš osebni dokument kopirajo še **notarji** in **finančne družbe**.



Spletno nakupovanje

Pri obiskovanju spletnih strani in predvsem spletnem nakupovanju moramo biti pozorni na to, ali je stran varna in kdo je dejansko ponudnik blaga oz. storitve na spletni strani.

Kako vem, ali je spletna stran varna in komu lahko zaupam?

Pravzaprav nikoli ne morete biti čisto prepričani, da je spletna stran varna. Obstajajo pa določeni kazalci, ki nam povejo, da je spletna stran relativno varna. Med drugim je pred vpisovanjem svojih osebnih podatkov pomembno pogledati, kaj natančno piše v naslovni vrstici spletne strani. Eden od pokazateljev, da spletna stran omogoča varno povezavo, je namreč oznaka **https** namesto **http** v naslovu spletne strani in zaklenjena ključavnica:



Na spletu se goljufi zelo enostavno lahko pretvarjajo, da so neko znano podjetje, pa to v resnici niso. Pri tem pa z naročanjem preko spleta potrošnik lažnemu podjetju posreduje tudi svoje osebne podatke. Spretni goljufi jih nato lahko zlorabijo na različne načine. Zelo pogosto je npr. **ribarjenje podatkov (ang. phishing)**, kjer potrošnik prejme lažno elektronsko pošto podjetja, ki mu zaupa (npr. svoje banke). Na videz izgleda sporočilo avtentično: vsebuje ime in oblikovne elemente znane organizacije, na videz resnična imena zaposlenih in oddelkov v tej organizaciji, ime domene je podobno pravemu naslovu domene.

V sporočilu ga podjetje poziva, naj obiše njihovo spletno stran, kjer mora vpisati svoje podatke zaradi varnosti ali npr. obnove računa. Povezava do spletne strani je priložena v sporočilu, vendar ne vodi do dejanske spletne strani podjetja, ampak do lažne spletne strani. Potrošnik tako dejansko nevede posreduje svoje osebne podatke goljufom.

Kako se obraniti pred ribarjenjem podatkov?

1. **Prepoznavajte e-pošto**, ki je namenjena prevari. V sporočilu je grožnja z izgubo podatkov, brisanjem računa ali podobnimi škodljivimi posledicami, če ne bi izvršili tistega, kar od vas želijo (npr. "...če nam v roku x dni ne boste sporočili vašega uporabniškega imena, bomo vaš račun šteli za neaktiven ali odtujen in ga bomo prisiljeni zaprti...").
2. **Preverite vir** prejetih sporočil: banke vas npr. nikoli ne bodo nagovarjale preko navadne e-pošte, predvsem pa od vas na ta način ne bodo zahtevali vaših osebnih podatkov.
3. **Ne klikajte na povezave v elektronski pošti**, ki se zdijo kot prava povezava do vaše banke. Raje uporabite vaše zaznamke oz. bližnjice.
4. Preverite, ali se nahajate na pravi strani (**https://** ...)
5. Redno **preverjajte svoje bančne izpiske**.
6. Poskrbite za **varnost svojega računalniškega sistema** in uporabljajte **zadnje verzije brskalnikov** z zadnjimi varnostnimi popravki.

GMR300686CZO

Zato potrošnikom svetujemo previdnost pri izbiri ponudnika blaga oz. storitve. Po evropski zakonodaji mora ponudnik, ki blago ali storitve ponuja na spletu, omogočiti **lahek, neposreden in stalen** dostop do določenih podatkov, kot so:

- ime in kontaktni podatki ponudnika (geografski naslov, e-pošta),
- trgovski register (pri nas je to Poslovni register), v katerega je vpisan, in identifikacijska oznaka v tem registru,
- če je za dejavnost potrebno dovoljenje, podatki glede pristojnega nadzornega organa,
- če ponudnik storitev izvaja storitev, ki je zavezana plačilu DDV, identifikacijska številka.

Če dostopa do teh podatkov ponudnik ne omogoča, ni priporočljivo kupovati pri njem.

V Sloveniji morajo biti vsa podjetja in samostojni podjetniki vpisani v **Poslovni register Slovenije**, ki je dostopen tudi na spletu. Če želite preveriti, ali je določeno podjetje resnično registrirano v Sloveniji, lahko to storite brezplačno na spletnih straneh Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJ PES) - <http://www.ajpes.si/prs/>. Kadar pa niste prepričani o obstoju podjetja iz druge države članice EU, Islandije ali Norveške, pa lahko za pomoč zaprosite tudi Evropski potrošniški center (www.epc.si).



Na kaj moram biti pozoren pri plačevanju prek spleta?

Prek spleta lahko plačujemo izdelke in storitve na različne načine: preko svojega bančnega računa ali pa preko posrednikov – ponudnikov storitve plačila na daljavo (npr. PayPal, Western Union ipd.). Zlorabe so možne pri obeh načinih plačila. Običajno goljufi pridobijo podatke za identifikacijo in avtorizacijo plačila. Še veliko hujši pa so primeri, ko nekdo pridobi določene osebne podatke potrošnika (npr. EMŠO, davčna št.) in se pretvarja, da je on (kraja identitete). V imenu potrošnika nato sklepa pogodbe (npr. kreditne pogodbe), ki lahko potrošnika dolgoročno zelo obremenijo.

Zato je pri plačilu na daljavo potrebno veliko previdnosti s strani potrošnika. Smiselno je upoštevati tudi nasvet, da se pri pogostem nakupovanju na daljavo uporablja posebna plačilna kartica, namenjena izključno temu.

Kazere: podatke naj posredujem ponudniku?

Ponudnik lahko zahteva **le tiste podatke, ki jih potrebuje za uresničitev namena** pogodbe z vami. Če torej oddajate naročilo za nakup blaga, ponudnik potrebuje naslov, kamor bo blago dostavil. Pri tem pa ne potrebuje npr. vaše EMŠO. Če niste prepričani o tem, zakaj ponudnik zahteva od vas določene podatke, ga o tem pisno povprašajte.

ISBN 978-80-87049-09-9



Več informacij in nasvetov v zvezi z varnostjo plačil preko spleta lahko dobite tudi v zloženki Zveze potrošnikov Slovenije – **Varnost brezgotovinskega poslovanja**, ki je v elektronski obliki brezplačno dosegljiva na njihovi spletni strani:

<http://www.zps.si/brosure-in-zlozenke/osebne-finance/varnost-brezgotovinskega-poslovanja-2.html?Itemid=241>.

Več o zlorabah osebnih podatkov na spletu si lahko preberete na:

- www.safe.si
- <http://www.ip-rs.si/varstvo-osebni-podatkov/informacijske-tehnologije-in-osebni-podatki/varstvo-osebni-podatkov-na-internetu/>



Neposredno trženje, nagradne igre in anketni vprašalniki

Od nekega podjetja po pošti stalno prejemam oglasni material. Po telefonu mi ponujajo take in drugačne izdelke in storitve. Je to zakonito? Kje so pridobili moje podatke?

Neposredno trženje z uporabo **navadne pošte** ali **telefonskih klicev** podjetja lahko izvajajo brez vaše predhodne privolitve. Vendar pa lahko v ta namen uporabljajo le osebne podatke, ki so jih pridobili iz **javno dostopnih evidenc ali v okviru zakonitega opravljanja dejavnosti**. Med javno dostopne evidence spada npr. telefonski imenik, kontaktni podatki, objavljeni na spletu ipd.

Za namen neposrednega trženja lahko podjetje brez vaše privolitve uporablja le:

- vaše osebno ime,
- naslov stalnega ali začasnega prebivališča,
- telefonsko številko ter številko telefaksa.

Podjetje, ki torej želi npr. po navadni pošti pošiljati oglase svojim naročnikom brez njihovega predhodnega soglasja, lahko za to uporabi le zgoraj navedene osebne podatke. Ne more pa za namene oglaševanja uporabiti npr. podatka o vašem datumu rojstva, kljub temu, da ga je pridobilo od vas v okviru svojega opravljanja dejavnosti.

Kaj pa, če oglasna sporočila prejemam preko elektronske pošte?

Za trženje preko elektronske pošte veljajo strožja pravila. Naslov vaše elektronske pošte lahko podjetje uporablja, **če ga je dobilo od vas kot kupca svojih izdelkov ali storitev** oziroma, če je pridobilo **vašo predhodno privolitev**.

V primeru, da podjetje za uporabo vašega elektronskega naslova potrebuje vašo privolitev, vam mora pred tem posredovati jasno obvestilo o tem, **kdo** bo obdeloval vaše podatke, **katere podatke** se bo obdelovalo in za **kakšen namen**. Zgolj obvestilo o tem, da bo podjetje vaš elektronski naslov uporabljalo, ni dovolj (t.i. »tiha privolitev«). Imeti morate namreč možnost, da v uporabo privolite oziroma ne. Poleg tega vam mora podjetje omogočiti, da **kadarkoli na brezplačen ali enostaven način zavrnete uporabo svojih osebnih podatkov za namene neposrednega trženja**. V takem primeru mora podjetje v 15

dneh ustrezno preprečiti uporabo ter vas o tem obvestiti v nadaljnjih 5 dneh.

Pri neposrednem trženju preko elektronske pošte mora podjetje spoštovati tudi naslednja pravila:

- komercialno sporočilo mora biti kot tako **jasno razpoznavno**;
- vsa elektronska sporočila morajo biti poslana **iz veljavnega (elektronskega) naslova**. Elektronska pošta, poslana z namenom neposrednega trženja, mora vsebovati identiteto pošiljatelja, v imenu katerega se sporočilo pošilja, in naslov, kamor lahko prejemnik pošlje zahtevo za prekinitev takega trženja;
- uporabnika se mora ob vsakem pošiljanju komercialnih sporočil **obvestiti o njegovih pravicah** glede prenehanja uporabe njegovih osebnih podatkov za namene neposrednega trženja, načina in stroškov odjave ter dolžnostih upravljavca.

Prejela/-a sam vprašalnik, v katerem me neko podjetje vabi, da odgovorim na vprašanja glede svojih navad in stvari, ki me zanimajo. Tako bom sodeloval/-a v nagradni igri in prejemal/-a samo oglase za stvari, ki me zanimajo. Na kaj moram pri tem paziti?

Take vrste vprašalnikov podjetja običajno uporabijo za to, da bolje spoznajo svoje (potencialne) stranke, njihove navade in želje. Te podatke nato uporabijo za izboljšanje trženja – svoje stranke lahko razdelijo v **skupine**, glede na njihovo **starost, nakupne navade, hobije**, ipd. in vsaki skupini nato pošiljajo oglase, ki bi jih utegnili bolj zanimati. Nekdo, ki odgovori, da ima psa in da rad kolesari, bo tako prejemal oglase za npr. pasjo hrano in kolesarsko opremo.

Z vidika varovanja osebnih podatkov se je potrebno zavedati, da so podatki, ki jih na ta način zaupate podjetju, vaši osebni podatki, in da **s tem, ko rešite anketo, podate privolitev**, da lahko te podatke podjetje obdeluje. Podjetje vas lahko sprašuje tudi po vaših občutljivih osebnih podatkih (politična pripadnost, zdravstveno stanje) in v tem primeru morate **izrecno izjaviti, da se strinjate z obdelavo** podatkov.

Podjetje vas mora v vsakem primeru obvestiti o tem, **kdo** bo podatke obdeloval (npr. podjetje samo, pogodbeni obdelovalec, ipd.), **katere podatke** bo obdeloval (npr. ime, priimek, socio-demografski podatki, podatki o političnem

prepričanju ipd.) in **za kakšen namen** (npr. za namene trženja zdravstvenih izdelkov). Če namerava podjetje podatke, zbrane na podlagi ankete, **posredovati tretjim osebam**, vas mora predhodno obvestiti, da namerava zbrane osebne podatke uporabiti tudi v druge, natančno opredeljene namene in za to pridobiti vašo izrecno privolitev.

Primer:

KAJ VAS ZANIMA?	OBKLJUKAJTE
NOGOMET	X
SMUČANJE	
RIBOLOV	X
...	
KINO IN GLEDALIŠČE	
GALERIJE	X
VRTNARSTVO	
...	
FITNES	
PLANINARJENJE	
KMEČKI TURIZEM	X

DROBNI TISK:

Izjava naročnika:

Soglašam in dovoljujem, da se moji osebni podatki s prve strani vprašalnika uporabljajo izključno za obdelavo pri IP, in sicer z namenom izvajanja neposrednih trženjskih akcij različnih oglaševalcev, in sicer brezplačno preko poštnih storitev, elektronske pošte, SMS in MMS sporočil ter glasovnih in video klicev. IP se zavezuje, da mojih osebnih podatkov s prve strani vprašalnika ne bo posredoval oglaševalcem za namene izvajanja njihovih neposrednih trženjskih akcij. Moji osebni podatki se bodo hranili do prenehanja izvajanja meni prilagojenih neposrednih trženjskih akcij oziroma do mojega preklica.



Na kaj je potrebno paziti pri KARTICAH UGODNOSTI, ki jih ponuja že praktično vsaka trgovina?

Praktično vsaka trgovina oziroma ponudnik storitve ali izdelkov že ima svojo **kartico, klub ugodnosti**. Z včlanitvijo v ta klub potrošnik pridobi možnost popustov, drugih ugodnosti, sodelovanja v nagradni igri ipd. Seveda pa podjetja tako pridobljene osebne podatke uporabljajo tudi za namene trženja. Člani kluba oziroma imetniki kartice tako prejemajo komercialna obvestila ipd. Pravila glede obdelave osebnih podatkov potrošnika so tudi v tem primeru enaka – **natančno morate biti seznanjeni s tem, kdo bo podatke obdeloval, za kakšen namen, in katere podatke se bo obdelovalo. Zelo pomembno je, da si natančno preberete pogoje uporabe tovrstnih kartic!**

V zadnjem času podjetja te aktivnosti še nadgrajujejo – ne shranjujejo le osebnih podatkov imetnikov kartice, ampak tudi **podatke o njihovih konkretnih nakupih ali transakcijah**. Kar v praksi pomeni, da imajo z vsemi temi podatki precej popolno sliko posameznika. Kdo je, kje kupuje, kaj kupuje, kdaj kupuje – in na podlagi teh informacij lahko podjetje trženje popolnoma prilagodi praktično vsakemu posamezniku ali pa skupini posameznikov. Za takšno zbiranje podatkov potrebuje podjetje **vašo izrecno in pisno privolitev**. Nedopustno bi bilo, da bi podjetje z naknadno spremembo splošnih pogojev uporabe kartice pričelo dodatno hraniti tudi podatke o vaših nakupih, če vi o tem ne bi bili vnaprej jasno obveščeni in se s tem ne bi že vnaprej strinjali.

Na kaj moram paziti, kadar sodelujem v nagradni igri?

1. **V pravilih igre mora biti natančno določena tudi obdelava osebnih podatkov** (npr. na spletu lahko organizator objavi imena nagrajencev le, če je v pravilih igre izrecno zapisal, da bodo nagrajenci objavljeni in se je sodelujoči s temi pogoji strinjal, torej podal privolitev);
2. **Organizator nagradne igre lahko od vas zahteva EMŠO le, če razpolaga z vašo pisno privolitvijo;**
3. **Davčno številko lahko organizator zbira in obdeluje le, kadar nastane pri sodelovanju posameznika v nagradni igri davčno razmerje** (samo od nagrajencev in če je vrednost nagrade več kot 42 €);
4. **Organizator nagradne igre ne sme fotokopirati osebnih dokumen-**



Podjetje mora takoj po prenehanju namena obdelave podatkov podatke uničiti – ko je nagradna igra zaključena, je treba zbrane osebne podatke uničiti ali spremeniti v brezosebno obliko (anonimizirati), razen, če ste za daljši rok hranjenja podali svojo privolitev.



GMR300686CZ0

SMS klubi in oglaševanje prek mobilnih telefonov

Potrošnik se običajno v SMS klub včlani:

- z izpolnitvijo kakega obrazca na spletu,
- s prijavo na nagradno igro preko spleta ali mobilnega telefona,
- kupona v kakem časopisu,
- nakupa mobilnih vsebin (melodije, ozadja, igrice, aplikacije...) ali
- s pošiljanjem SMS/MMS sporočila.

Kot član nato na svoj mobilni telefon prejema komercialna SMS/MMS sporočila, ki mu jih običajno pošiljatelj zaračuna.

PRIMER:



Z IP na koncert

S sodelovanjem v nagradni igri se strinjate s splošnimi pogoji za sodelovanje v nagradni igri.

S sodelovanjem v nagradni igri udeleženci:

- sprejmejo in soglašajo s pravili nagradne igre;
- dovolijo, da v primeru izbora, organizator objavi ime in priimek ter njihove fotografije na spletnih straneh IP in drugih medijih;
- dovolijo, da IP prejete podatke obdeluje v svojih zbirkah in jih uporablja za statistično obdelavo, segmentacijo potrošnikov, pošiljanje reklamnega gradiva (e-mail), vabil, pisno anketiranje. Podatki se lahko obdelujejo 3 leta, oziroma do preklica. Po preteku roka, oziroma v primeru preklica, se podatki v skladu z zakonom uničijo.

Kako oglaševalec dobi moje podatke?

Potrošnik sam posreduje svoje podatke ponudniku. Težava je namreč v tem, da **potrošniki pogosto niti ne vemo, kdaj in kako smo se včlanili v takšen klub**. Včlanitev pogosto poteka tako, da se potrošnik preko svojega mobilnika prijavi na nagradno igro, glasuje za najljubši videospot ali naroči kakšno storitev (npr. melodijo, ozadje ali igro za mobilni telefon). Pri tem pa ne opazi drobne tiska, kjer izrecno piše, da se potrošnik s tem včlanjuje v SMS klub ali pa, da se strinja s splošnimi pogoji, objavljenimi na drugem mestu (npr. spletni strani). Potrošnik se torej ob prijavi pogosto ne zaveda, da se s tem dejanjem tudi včlanjuje v SMS klub.

POZOR!!

- vedno **preberite drobni tisk** v oglasih in bodite pozorni na splošne pogoje;
- **shranite splošne pogoje** in drobni tisk, saj je to del pogodbe;
- pazite tudi **pri izpolnjevanju dopisnic** za prijavo na nagradne igre, tudi te pogosto določajo, da se s prijavo včlanjujete v SMS klub;
- ne odgovarjajte na SMS sporočila, ki vas vabijo, da potrdite članstvo v klubu;
- **pozorno preverjajte postavke na svojem računu** storitev mobilnega operaterja.

ISBN 978-80-87049-09-9



9 788087 049099

Ali je to zakonito?

Potrošnik mora biti pred sklenitvijo kakršnekoli pogodbe o dobavi blaga ali storitev (kamor spada tudi včlanitev v SMS klube) seznanjen z vsemi določbami pogodbe in splošnih pogojev. V nasprotnem primeru ga takšne določbe ne zavezujejo. Vendar pa potrošniki pogosto ne beremo drobnega tiska in splošnih pogojev in se tako **ne zavedamo, kakšno razmerje smo pravzaprav sklenili s podpisom pogodbe oz. pošiljanjem sporočila**. V drobnem tisku ob oglasu za prijavo na nagradno igro, naročilo storitev za mobilni telefon ipd. namreč običajno piše, da se z naročilom oz. prijavo potrošnik strinja s splošnimi pogoji, ki so objavljeni na določenem mestu (spletni strani ipd.). V takšnem primeru pa ti splošni pogoji potrošnika lahko zavezujejo, saj je imel možnost se seznaniti z njimi še pred podpisom pogodbe oz. še preden je poslal SMS z naročilom.

Ponudnik pa mora pri tem upoštevati določena pravila o sklepanju pogodb na daljavo. Med drugim mora potrošniku še pred sklenitvijo zagotoviti tudi določene podatke **o ponudniku, o sami storitvi, ceni storitve in načinu odstopa od pogodbe**. Še preden pa potrošnik potrdi članstvo, mu mora podjetje poslati brezplačno SMS sporočilo, kjer navede, da bo s potrditvijo potrošnik pristal na splošne pogoje. Če potrošnik temu pritrdi, je pogodba sklenjena.

Pri tem je pomembno, da oglaševanje storitev (npr. melodij za mobilnike) **ne sme zavajati potrošnika**, splošni pogoji in pogodbena določila pa potrošnika zavezujejo le, če je z njimi vnaprej v celoti seznanjen in če so mu jasni in razumljivi.

Kako se lahko odjavim?

Verjetno najhitrejša rešitev bo, da uporabite svetovni splet – s podobno težavo so se zelo verjetno že srečali tudi drugi in pogosto najdemo odgovor na spletnih forumih. Uporabite spletni iskalnik in vnesite številko, s katere prejimate nezaželena SMS sporočila, ter ključne besede kot so »odjava«, »stop« in podobno.

Če tudi na spletu ne najdete informacij o odjavi, se obrnite na vašega operaterja. Vaš operater ima namreč podatke o tem, katero podjetje vam pošilja sporočila,

in vam lahko pomaga z informacijami o ponudniku in načinu odjave iz kluba. Ko boste ponudniku poslali zahtevo po odjavi iz kluba, vas mora ponudnik o vaši odjavi iz kluba obvestiti z brezplačnim sporočilom.

Kaj pa bluetooth oglaševanje?



Bluetooth oglaševanje je oglaševanje preko t.i. bluetooth naprav. Na določenih lokacijah (npr. v trgovskem centru, na letališču ...) so postavljene bluetooth naprave. Ko se potrošnik približa eni od teh naprav, prejme, v primeru, da ima na mobilnem telefonu vklopljen bluetooth, vprašanje, ali se strinja s tem, da sprejme določeno vsebino. Če to potrdi, prejme oglas, melodijo ipd. Pri bluetooth oglaševanju morate biti pozorni predvsem na to, ali se **s tem, ko potrdite prejem določene vsebine, tudi strinjate z obdelavo vaših osebnih podatkov**, ki jih morda oglaševalec na tak način pridobi. Seveda drugače kot z vašim soglasjem oglaševalec ne sme pridobiti vaših osebnih podatkov v takšnem načinu oglaševanja.

Kam lahko prijavim podjetja, ki s trženjskimi praksami zlorabijo moje osebne podatke?

Če podjetje ne spoštuje pravil o pogodbah na daljavo, lahko podate prijavo na Tržni inšpektorat gp.tirs@gov.si ali <http://www.ti.gov.si/>.. Enako lahko storite, če menite, da je bil oglas, ki ga je napeljal na včlanitev v SMS klub, zavajajoč.

Če pa menite, da podjetje vaših osebnih podatkov **ni dobilo z vašim soglasjem**, oziroma, da vaših podatkov ne preneha uporabljati, čeprav ste to zahtevali, se lahko obrnete tudi na **Informacijskega Pooblaščenca**.



GMR300686CZ0

Virusni marketing

Kaj je virusni marketing?

Virusni marketing je ena od oblik marketinga, ki temelji na **širjenju sporočila od »ust do ust«**. Izgleda pa nekako takole: Ana obišče zanimivo spletno stran, kjer oglašujejo nagradno igro. Glavna nagrada je najnovejši CD njene najljubše pevke. Za sodelovanje v nagradni igri se mora Ana le prijaviti in vpisati e-mail naslove svojih prijateljev, ki jim nato pošlje vabilo za sodelovanje v nagradni igri. S tem Ana sodeluje v žrebanju za obljubljeno nagrado. V bistvu gre za to, da se z obljubo nagrade premami potrošnike, da svojim prijateljem sami pošljejo oglase (spam). Sami trdijo tudi, da v tem procesu oni niso v vlogi nekoga, ki zbira in obdeluje osebne podatke (e-mail naslove) brez privolitve lastnikov, temveč le v vlogi ponudnika storitve posredovanja elektronske pošte.

Poglej, kaj imajo

Inbox 1 X

show details 4/7/08 Reply

Gremo na dopust,jeee.)

Klikni na spodnjo povezavo, kjer lahko izpolniš prijavnico na veliko nagradno igro internetne potovalne agencije

[Prijava se lahko tukaj...](#)

Nagrada:
All inclusive počitnice za 2 osebi na Djerbi v hotelu ****

Lep pozdrav!

Nagrada vključuje: 7 x all inclusive v hotelu za dve osebi, povratni letalski prevoz, odhod iz enega izmed bližnjih letališč: Graz, Dunaj, München... Odhod je možen med 15.3.2009 in 15.4.2009, odvisno od razpoložljivosti prostih mest.

Družba se zavezuje, da elektronskega naslova ne bo posredovala, posodila ali prodala tretji osebi, brez predhodnega obvestila in pridobitve pisnega soglasja posameznika. Informacije o posamezniku bo družba obdelovala zgolj v okviru zgoraj naštetih namenov zbiranja.

Soglašam, da družba uporabi moj elektronski naslov za namene obveščanja o novostih in svoji produktih ter produktih in oglaših svojih partnerjev. Moje osebne podatke obdelujejo do preklica moje pisne privolitve. Seznanjen sem, da se lahko iz sistema sporočil kadarkoli odjavim. Seznanjen sem, da moj elektronski naslov obdeluje družba, ki jih hrani v sistemu, ki je fizično nastanjen v Ljubljani.

Organizator nagradne igre je podjetje Ljubljana.

Prijava na nagradno igro

1 Pravilno izpolnite svoje podatke. Vsa polja so obvezna.

Email naslov:

Ime:

Priimek:

Ulica:

Kraj:

Poštna št.:

Spol: ☐ Moški ☐ Ženski

Rojen/a:

Pošljite povabilo prijateljem. Več povabil ko pošljete, večja je verjetnost, da dobite nagrado.

2 Vnesite e-maile vaših prijateljev. Vsak naslov naj bo v svoji vrstici.

3 Napišite pozdrav in povabilo prijateljem za sodelovanje v nagradni igri.

Besedilo s povezavo na nagradno igro, ki se bo avtomatsko pripelo na koncu Vašega sporočila:

Klikni na spodnjo povezavo, kjer lahko izpolniš prijavnico na veliko nagradno igro internetne potovalne agencije Potovanje.si.

[Prijava se lahko tukaj...](#)

Nagrada: **All inclusive počitnice na Tenerifih za 2 osebi.**

Lep pozdrav!

4 [Prijava](#)

Ena od vrst virusnega marketinga je tudi **sistem priporočanja povezav**. Gre za spletne strani z gumbom **“Priporočite to stran prijatelju”**. S klikom na to povezavo se odpre posebno okno, ki vsebuje prazna polja, kamor je potrebno vnesti (vsaj) elektronski naslov osebe, ki ji želi obiskovalec priporočiti spletno stran oziroma njeno vsebino. Naslovniku se s tem posreduje prijazno sporočilo, kjer med drugim piše, da mu njegov prijatelj priporoča ogled strani.

Povezani članki

- Hladen tuš na bencinskih servisi
- Dizel po pol leta spet čez ovro
- Presenečenje na bencinski črpalki

Glasuj ☒ ☒ ☒ ☐ ☐ **3,4**
12 glasov

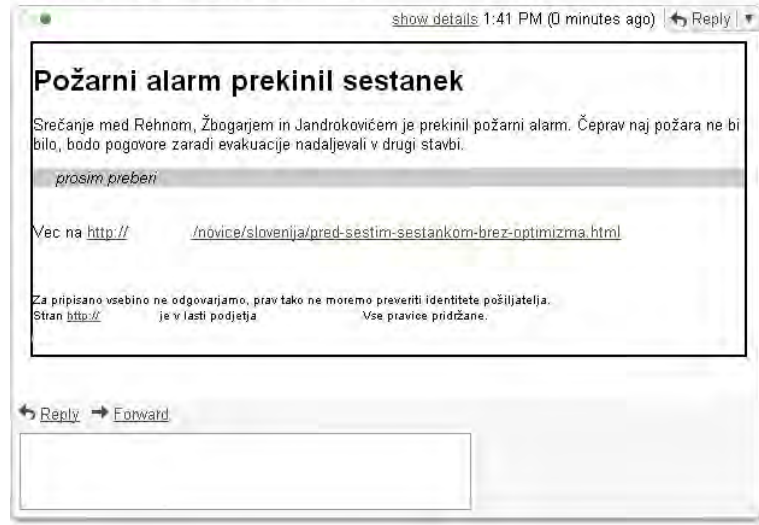
Pošlji sporočilo

E-pošta pošiljatelja:

E-pošta prejemnika:

Kratko sporočilo:

Požarni alarm prekinil sestanek Inbox | ✖

*Kako pa je zares z odgovornostjo ponudnikov v takšnem primeru?*

Odgovornost za pošiljanje elektronskih sporočil s pomočjo virusnega marketinga je primarno na strani potrošnika, ki v sistem vnese elektronske naslove svojih bližnjih. Podjetje je v takšnem primeru zgolj ponudnik infrastrukture, ki takšno storitev omogoča, in ne more prevzemati odgovornosti za dejanja uporabnikov svojih storitev, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- **posameznik** je tisti, ki **vnese** e-naslove prijateljev **in odloči, komu** bo sporočilo poslano
- oglasno sporočilo, poslano potrošniku preko njegovega prijatelja, mora **jasno navajati, kdo je pobudnik pošiljanja sporočila**;
- potrošnik mora imeti **možnost prebrati celotno oglasno sporočilo**, ki ga pošlje svojemu prijatelju, še preden se za to odloči. Le tako namreč lahko potrošnik prevzame odgovornost za vsebino sporočila. Podjetje ne sme nikakor spreminjati vsebine poslanega sporočila.
- podjetje **ne sme shranjevati ali drugače obdelovati elektronskih naslovov in drugih podatkov potrošnikov**, ki jih vnesejo njihovi prijatelji.

Kako naj ravnam, če sem žrtev virusnega marketinga, za katerega je odgovorno podjetje?

Če podjetje pridobi vaš elektronski naslov od kakšnega vašega prijatelja in vam nato pošilja oglase, za kar pa ni predhodno pridobilo vašega soglasja, ga lahko prijavite na:

- [Agencijo za pošto in elektronske komunikacije](#)
- [Tržni inšpektorat RS](#)



Zaključek

Sodobnemu potrošniku svetovni splet, e-pošta in mobilni telefoni omogočajo ogromno aktivnosti, s katerimi postane nakupovanje, druženje, komuniciranje in posredovanje podatkov mnogo lažje in bolj udobno. Zaradi hitrega tempa življenja so nam aktivnosti in posli, ki jih lahko opravimo prek elektronskih komunikacij, postali zelo priročni, hkrati pa velikokrat pozabimo, da so se povečale tudi možnosti zlorab, predvsem naših osebnih podatkov.

Cilj Informacijskega pooblaščenca pri izdaji teh smernic je bil opozoriti na pravice, ki jih imamo potrošniki pri poslovanju prek elektronskih komunikacij, ter obveznosti podjetij in institucij iz zasebnega sektorja pri zbiranju naših osebnih podatkov. Na primerih nekaterih pogostih praks (spletno nakupovanje, nagradne igre, neposredno trženje, anketni vprašalniki, vključevanje v SMS klube, virusnem marketingu) so pojasnjene nevarnosti posredovanja osebnih podatkov ter podani nasveti, kaj storiti, če pride do zlorabe. Zelo pogosto se namreč srečamo s situacijami, kjer moramo nekomu »na drugi strani« posredovati številko svojega bančnega računa ali pa se spopadamo z oglasnimi sporočili, ki kar dežujejo v naš poštni nabiralnik, mobilni telefon ali na e-poštni naslov. Naši osebni podatki imajo v sodobnem svetu veliko tržno vrednosti, zelo hitro so lahko zlorabljeni in prav zato moramo biti pri njihovem posredovanju kar se da previdni.

Nadležno oglaševanje? Izkoristite svoje pravice

PREJEL SEM E-SPOROČILO PODJETJA X, ČEPRAV MU NIKOLI NISEM ZAUPAL SVOJEGA E-NASLOVA? NJIHOVIH OGLASOV NE ŽELIM, KAJ NAJ STORIM?	KORAK 1: PODJETJU ODGOVORITE, DA NE ŽELITE VEČ PREJEMATI NJEGOVIH SPOROČIL. ČE NIMATE NJEGOVEGA E-NASLOVA, POJDI TE NA DRUGI KORAK. KORAK 2: ČE VAŠEGA PREKLICA V 15 DNEH NE UPOŠTEVA, GA LAHKO PRIJAVITE NA AGENCIJO ZA POŠTO IN ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE REPUBLIKE SLOVENIJE (INFO.BOX@APEK.SI). PRIJAVI PRILOŽITE OZ. SKOPIRAJTE PREJETO OGLASNO SPOROČILO.
MOJ POŠTNI NABIRALNIK JE POLN REKLAMNIH TISKOVIN, KI JIH NE ŽELIM.	NA POŠTNI NABIRALNIK NAMESTITE APEKO-VO NALEPKO, KI JO LAHKO KUPITE NA ENOTAH POŠTE SLOVENIJE.
NA DOMAČO TELEFONSKO ŠTEVILKO NAS VEČKRAT KLIČEJO IN NAM PONUJAJO RAZLIČNO BLAGO. KAKO NAJ SE UBRANIM TAKŠNIH KLICEV?	KORAK 1: KLICATELJU POVEJTE, DA ŽELITE, DA VAS PRENEHAJO KLICATI. ZABELEŽITE SI DATUM, URO IN NAZIV PODJETJA, KI VAS JE KLICALO. KORAK 2: ČE VAŠEGA PREKLICA V 15 DNEH NE UPOŠTEVA, GA LAHKO PRIJAVITE NA INFORMACIJSKEGA POOBlašČENCA (GP.IP@IP-RS.SI ALI HTTP://WWW.IP-RS.SI/KAZALO-KONTAKT-ISKALNIK/KONTAKT/). V PRIJAVI NAVEDITE PODATKE, KI STE SI JIH ZABELEŽILI.
SODELOVAL SEM V NAGRADNI IGRI, KJER JE BILO TREBA NA ŠTEVILKO XXXX POSLATI SMS Z ODGOVOROM. ZDAJ NA SVOJ MOBILNI TELEFON PREJEMAM PLAČLJIVA OGLASNA SPOROČILA. KAKO NAJ SE ODJAVIM?	KORAK 1: SVOJEMU OPERATERJU? ALI ORGANIZATORJU SPOROČITE, DA SE ŽELITE ODJAVITI. KORAK 2: ČE VAŠEGA PREKLICA PODJETJE V 15 DNEH NE UPOŠTEVA, GA LAHKO PRIJAVITE INFORMACIJSKEMU POOBlašČENCU (GP.IP@IP-RS.SI ALI HTTP://WWW.IP-RS.SI/KAZALO-KONTAKT-ISKALNIK/KONTAKT/). PRIJAVO LAHKO PODATE TUDI NA TRŽNI INŠPEKTORAT SLOVENIJE (GP.TIRS@GOV.SI ALI HTTP://WWW.TI.GOV.SI/).
NA SVOJ MOBILNI TELEFON SEM SI NALOŽIL BREZPLAČNO APLIKACIJO. ZDAJ OD PONUDNIKA APLIKACIJ DOBIVAM OGLASNA SPOROČILA. KAKO SE LAHKO ODJAVIM?	KORAK 1: PONUDNIKA ALI OPERATERJA OBVESTITE, DA SE ŽELITE ODJAVITI. KORAK 2: ČE VAŠEGA PREKLICA PODJETJE V 15 DNEH NE UPOŠTEVA, GA LAHKO PRIJAVITE INFORMACIJSKEMU POOBlašČENCU (GP.IP@IP-RS.SI ALI HTTP://WWW.IP-RS.SI/KAZALO-KONTAKT-ISKALNIK/KONTAKT/). V PRIJAVI NAVEDITE PODATKE O PODJETJU. PRIJAVO LAHKO PODATE TUDI NA TRŽNI INŠPEKTORAT SLOVENIJE (GP.TIRS@GOV.SI ALI HTTP://WWW.TI.GOV.SI/).
PODJETJE X MI JE POSLALO VPRAŠALNIK, V KATEREM ME SPRAŠUJEJO PO IZDELKIH, KI JIH KUPUJEM IN MOJIH NAVADAH, MOJEM ZDRAVSTVENEM IN FINANČNEM STANJU... ALI NAJ NA VPRAŠALNIK ODGOVORIM?	ČE NA VPRAŠALNIK ODGOVORITE, BO PODJETJE PODATKE UPORABILO ZA TO, DA VAM POŠILJA OGLASE. ČE NOČETE OGLASOV, POTEM NA VPRAŠALNIK NE ODGOVARJATE.
IMAM KARTICO ZVESTOBE PODJETJA X. OPAZIL SEM, DA MI PODJETJE POŠILJA OGLASE ZA TOČNO TAKE IZDELKE, KOT SEM JIH NAZADNJE KUPIL. KAKO VEDO, KAJ KUPUJEM IN KAKO NAJ TO PREPREČIM?	KORAK 1: OD PODJETJA ZAHTEVAJTE, DA VAM OMOGOČI VPOGLED V LASTNE PODATKE. ČE PODJETJE SHRANJUJE PODATKE O VAŠIH NAKUPIH, POJDI TE NA KORAK 2. KORAK 2: ČE ZA SPREMIJANJE PODATKOV O VAŠIH NAKUPIH NISTE DALI IZRECNE PRIVOLITVE, LAHKO PODJETJE PRIJAVITE INFORMACIJSKEMU POOBlašČENCU (GP.IP@IP-RS.SI ALI HTTP://WWW.IP-RS.SI/KAZALO-KONTAKT-ISKALNIK/KONTAKT/). V PRIJAVI NAVEDITE PODATKE O PODJETJU. PRIJAVO LAHKO PODATE TUDI NA TRŽNI INŠPEKTORAT SLOVENIJE (GP.TIRS@GOV.SI ALI HTTP://WWW.TI.GOV.SI/).
OD PRIJATELJA SEM DOBIL E-POŠTO, V KATERI ME JE POVABIL NAJ SODELUJEM V NAGRADNI IGRI NA SPLETNI STRANI PODJETJA X. V NAGRADNI IGRI NISEM SODELOVAL, VSEENO PA MI SEDAJ PODJETJE X POŠILJA OGLASE PO E-POŠTI.	KORAK 1: POMISLITE, ALI STE PODJETJU KDAJ ZAUPALI PODATKE O VAŠEM NASLOVU E-POŠTE. KORAK 2: ČE NISTE PRIVOLILI, DA VAM PODJETJE POŠILJA OGLASE, LAHKO PODATE PRIJAVO NA: • AGENCIJO ZA POŠTO IN ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE: HTTP://WWW.APEK.SI/ • TRŽNI INŠPEKTORAT RS (GP.TIRS@GOV.SI ALI HTTP://WWW.TI.GOV.SI/).

SPLETNO NAKUPOVANJE

- Preverite, če stran omogoča varno povezavo (https).
- Bodite pozorni na lažna sporočila, namenjena ribarjenju podatkov.
- Če ponudnik blaga ali storitev ne omogoča dostopa do podatkov o tem, kdo je in v kateri trgovinski register je vpisan, ne kupujte pri njem.
- Za nakupe na daljavo je dobro uporabljati posebno kartico.
- Redno preverjajte stanje na svojih računalnikih.
- Bodite pazljivi pri sporočanju svojih osebnih podatkov.



GMR300686CZ0

NEPOSREDNO TRŽENJE

- Po pošti ali telefonu lahko prejmete oglase le, če so vaši kontaktni podatki v javno dostopnih virih.
- Za prejemanje oglasov na e-naslov morate podati privolitev ali morate biti stranka podjetja.
- Podjetje vas mora obvestiti, kako lahko prekinete dostavljanje oglasov.
- Podjetje vas mora obvestiti o tem, kdo bo obdeloval katere podatke in za kakšen namen.

ISBN 978-80-87049-09-9



9 788087 049099

NAGRADNE IGRE

- Organizator lahko zahteva davčno številko le od nagrajencev.
- Davčne številke in EMŠO za sodelovanje v nagradnih igrah niso potrebne.
- Objava nagrajencev je dovoljena, le če se s tem vnaprej strinjajo.
- Podjetje po koncu nagradne igre vaših podatkov ne sme hraniti, če se s tem ne strinjate.



VPRAŠALNIKI O VAŠIH NAVADAH, KARTICE UGODNOSTI

Podjetje vas mora obvestiti o tem, kdo bo obdeloval katere podatke in za kakšen namen.

Če namerava podjetje vaše podatke posredovati drugim, morate za to dati privolitev.

Če namerava podjetje beležiti podatke o vaših nakupih s kartico, morate za to podati pisno privolitev.



GMR300686CZ0

SMS KLUBI

Vedno preberite drobn tisk v oglasih in bodite pozorni na splošne pogoje. Shranite splošne pogoje in drobn tisk, saj je to del pogodbe.

Pazite pri izpolnjevanju dopisnic za prijavo na nagradne igre in prenašanju mobilnih vsebin, in preverite, ali se s prijavo včlanjujete v SMS klub.

Ne odgovarjate na SMS sporočila, ki vas vabijo, da potrdite članstvo v klubu.

Pozorno preverjajte postavke na svojem računu storitev mobilnega operaterja.



GMR300686CZ0

VIRUSNI MARKETING

- Posameznik je tisti, ki vnese e-naslove prijateljev in odloči, komu bo sporočilo poslano.
- Oglasno sporočilo mora jasno navajati, kdo je pobudnik pošiljanja sporočila.
- Potrošnik mora imeti možnost prebrati celotno oglasno sporočilo.
- Podjetje nikakor ne sme spreminjati vsebine poslanega sporočila.

ISBN 978-80-87049-09-9



9 788087 049099