

# PRAVILA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI I KOLAČIĆIMA

---

## KRATKI PREGLED NAŠIH PRAVILA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI I KOLAČIĆIMA

---

1. **TKO SMO MI.** Mi smo ITX Hrvatska d.o.o. i Industria de Diseño Textil, S.A. (Inditex, S.A.), S.A., i obrađujemo vaše podatke kao *zajednički voditelji obrade*. Drugim riječima, zajednički odgovaramo za to kako obrađujemo i štitimo vaše podatke. [Pogledajte više.](#)
2. **U KOJE SVRHE SE KORISTIMO VAŠIM PODACIMA.** Vašim podacima (prikupljenima na mreži ili osobno) koristit ćemo se, između ostalog, kako bismo **upravljali vašom korisničkom registracijom, vašim kupnjama** proizvoda ili usluga, odgovarali na vaše upite te, ako želite, kako bismo vam slali vama prilagođena priopćenja. [Pogledajte više.](#)
3. **ZAŠTO SE KORISTIMO VAŠIM PODACIMA.** Imamo zakonsko pravo obrađivati vaše podatke iz više razloga. Glavni je razlog taj da vaše podatke trebamo obraditi radi **izvršenja ugovora** koji prihvaćate sklopiti s nama pri registraciji, kupnji ili uživanju u bilo kojoj od naših usluga ili funkcionalnosti. Vašim se podacima koristimo i iz drugih razloga, primjerice kako bismo odgovorili na vaše upite ili vam slali e-letke čije ste zaprimanje od nas zatražili. [Pogledajte više.](#)
4. **S KIM DIJELIMO VAŠE PODATKE.** Vaše podatke dijelimo s pružateljima usluga koji nam pružaju pomoć ili podršku, a to su društva unutar grupacije Inditex ili suradnici u svojstvu treće strane. [Pogledajte više.](#)
5. **VAŠA PRAVA.** Imate pravo pristupati svojim osobnim podacima, ispravljati ih ili brisati. U određenim slučajevima, imate i druga prava poput, primjerice, prigovoriti našem korištenju vašim podacima ili njihovu prijenosu, kako je detaljno objašnjeno u nastavku. [Pogledajte više.](#)

Pozivamo vas da u cijelosti pročitate naša **Pravila o zaštiti privatnosti i kolačićima** u nastavku kako biste u potpunosti razumjeli način na koji ćemo se koristiti vašim osobnim podacima i vaša prava u vezi s vašim podacima.

---

## PRIJE NEGO ŠTO POČNETE...

- U ovim **Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima** doznat ćete sve **bitne informacije** primjenjive na naše korištenje osobnim podacima korisnika i kupaca, **neovisno o kanalu ili sredstvima (na mreži ili osobno)** kojima se koristite za interakciju s nama.
- Ako želite više informacija o tome kako upotrebljavamo kolačiće i slične uređaje koji se mogu instalirati na terminale naših kupaca i korisnika, preporučujemo da pogledate Politiku o kolačićima.
- Kako biste razumjeli učinke načina na koji se koristimo vašima podacima i prava koja imate u vezi s vašim podacima, **transparentni** smo glede onog što činimo s vašim osobnim podacima:
  - **Trajno** vam stavljamo na raspolaganje sve informacije sadržane u ovim Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima koje možete provjeravati kada god smatrate da je to prikladno, a uz to ćete
  - također pronaći **dodatne informacije** o svakom postupku obrade svojih podataka **tijekom vaše interakcije s nama**.
- Postoje neki nazivi kojima se koristimo u ovim Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima:
  - Kada govorimo o našoj **Platformi**, općenito mislimo na bilo koji kanal ili sredstvo, digitalno ili osobno, kojim se možete koristiti u interakciji s nama. Glavni su sljedeći:
    - Naše **mrežno mjesto**.
    - Naša **aplikacija**: uključuje mobilnu aplikaciju koju ste instalirali na svoj uređaj, ali i druge aplikacije kojima se možemo koristiti na našoj Platformi.
    - Osobno, u bilo kojoj od naših maloprodajnih **trgovina**.

## 1. TKO JE VODITELJ OBRADE VAŠIH PODATAKA?

Voditelji obrade vaših podataka su:

- **ITX Hrvatska d.o.o.**, društvo koje trenutno u Hrvatskoj obavlja prodaju proizvoda robne marke ZARA („ZARA HRVATSKA“)
  - Poštanska adresa: Zagreb (Grad Zagreb), Avenija Dubrovnik 16, Hrvatska.
  - Adresa e-pošte službenika za zaštitu podataka: [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)
- **INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. (INDITEX, S.A.)**, S.A. („INDITEX“):
  - Poštanska adresa: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Španjolska.
  - Adresa e-pošte službenika za zaštitu podataka: [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)

Drugim riječima, ZARA HRVATSKA i INDITEX (zajedno „mi“, „nas“ ili „zajednički voditelji obrade“) **zajednički su voditelji obrade podataka**. To znači da smo regulirali i da zajednički odgovaramo za obradu i zaštitu vaših osobnih podataka.

## 2. ZAŠTO OBRADUJEMO VAŠE OSOBNE PODATKE

Ovisno o svrsi radi koje s vremena na vrijeme obrađujemo vaše podatke i koja je objašnjena u nastavku, trebamo obraditi određene podatke koji će, **ovisno o pojedinom slučaju**, općenito biti sljedeći:

- **podaci vezani uz vaš identitet** (primjerice, vaše ime, prezime, slika, jezik i država iz koje s nama komunicirate, podaci za kontakt itd.)
- **ekonomski i transakcijski podaci** (primjerice, podaci o vašem plaćanju ili kartici, podaci o vašim kupnjama, narudžbama, povratima itd.)
- **veza, geolokacija i/ili podaci o pregledavanju** (primjerice, podaci o lokaciji, identifikacijski broj uređaja ili ID oglašavanja itd.);
- **komercijalne** informacije (primjerice, ako ste se pretplatili na naš e-letak)
- informacije o vašim **ukusima i preferencijama**.

Upamtite da, kada od vas zatražimo unos osobnih podataka kako bismo vam omogućili pristup bilo kojoj našoj funkcionalnosti ili usluzi na platformi, označit ćemo određena polja kao *obvezna* jer se radi o podacima koji su nam potrebni kako bismo vam pružili odgovarajuću uslugu ili vam omogućili pristup određenoj funkcionalnosti. Molimo vas da uzmete u obzir i to da, ako se odlučite ne ustupiti nam takve podatke, možda nećete moći dovršiti korisničku registraciju ili se nećete moći koristiti takvim uslugama ili funkcionalnostima.

U posebnim nam slučajevima treća strana može pružiti podatke o vama, koristeći se značajkom ili uslugom dostupnom na platformi, primjerice kako bi vam poslala darovnu karticu ili isporučila narudžbu na vašu adresu. U takvim slučajevima obrađujemo samo one vaše podatke koji su nam bitni za takvu značajku ili uslugu, kao što je navedeno u ovim Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima.

U drugim slučajevima podatke možemo prikupljati pasivno, jer se na našoj platformi i u komunikacijama koje vam šaljemo možemo koristiti alatima za praćenje poput kolačića u pregledniku i drugih sličnih tehnologija.

Ovisno o tome kako komunicirate s našom platformom odnosno ovisno o usluzi, proizvodu ili funkcionalnostima kojima se želite koristiti, obrađivat ćemo vaše osobne podatke u sljedeće namjene:

| NAMJENA  | Više informacija  |
|--|---|
| <b>1. Za upravljanje vašom registracijom kao korisnika platforme</b>   | Odlučite li postati registrirani korisnik naše platforme, trebamo obraditi vaše podatke kako bismo vas <b>identificirali kao korisnika</b> platforme i <b>odobrili vam pristup</b> različitim funkcionalnostima, proizvodima i uslugama koje su vam dostupne kao registriranom korisniku. Svoj registrirani korisnički račun možete poništiti tako što ćete nam se obratiti putem službe za korisnike.<br><br>Ovime vas obavještavamo da će podaci koje prikupimo u vezi s vašom aktivnošću, a koji su prikupljeni putem različitih kanala platforme i koji uključuju vaše kupnje, ostati povezani s vašim računom tako da se svim informacijama može pristupiti zajedno. |
| <b>2. Za razvoj, ispunjenje i izvršenje kupnje ili ugovora o uslugama</b> koje ste s nama sklopili na platformi. | Ova namjena uključuje obradu vaših podataka uglavnom za sljedeće: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ kako bismo s vama <b>kontaktirali</b> radi ažuriranja ili obavješćivanja <b>u vezi s ugovorenim funkcionalnostima, proizvodima ili uslugama</b>, uključujući i <b>istraživanja kvalitete</b> te da bismo ustanovili stupanj zadovoljstva kupca isporučenom uslugom</li></ul>  |

| NAMJENA  | Više informacija  |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>za upravljanje plaćanjem</b> proizvoda koje kupujete neovisno o korištenom postupku plaćanja. Na primjer: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ako se nakon kupnje bilo kojeg našeg proizvoda putem mrežnog mjesta ili aplikacije odlučite aktivirati funkcionalnost „<b>Spremi podatke o plaćanju i adresu za dostavu</b>“ za potrebe budućih kupnji (kada je takva značajka dostupna), trebamo obraditi naznačene podatke radi aktivacije i razvoja takve funkcionalnosti. Privola za aktivaciju ove funkcionalnosti omogućuje prikaz automatski ispunjenih podataka o plaćanju u sljedećim kupnjama kako ih ne biste morali ponovo unositi prigodom svakog novog postupka te će se oni smatrati valjanim i primjenjivim za sljedeće kupnje. Možete promijeniti ili otkazati svoje podatke o plaćanju u bilo koje doba preko odjeljka za podatke o plaćanju, bilo korisničkog računa na mrežnom mjestu, bilo u sekciji „Moj račun“ u aplikaciji.</li> </ul> </li> <li>▪ Za aktivaciju mehanizama za <b>prevenciju i utvrđivanje neovlaštenog korištenja platformom</b> (na primjer, tijekom kupnje i povrata kao i <b>potencijalnih prijevara počinjenih na vašu i/ili našu štetu</b>. Ako smatramo da je došlo do prijevarnog transakcijskog kretanja ili ako utvrdimo neuobičajeno ponašanje koje upućuje na pokušaj zloupotrebe naših značajki, proizvoda ili usluga, takva obrada može imati za posljedicu blokiranje transakcijskog kretanja ili brisanje vašeg korisničkog računa.</li> <li>▪ Za upravljanje eventualnim zamjenama ili <b>povratima</b> nakon što ste obavili kupnju kao i <b>zahtjevima o dostupnosti artikala i rezervacijama proizvoda na platformi</b>, ovisno o raspoloživosti takvih opcija s vremena na vrijeme.</li> <li>▪ Za potrebe fakturiranja te da bi vam stavili na raspolaganje račune i fakture za kupnje koje ste izvršili putem platforme.</li> <li>▪ Kako bismo osigurali da ste u mogućnosti koristiti se i <b>drugim raspoloživim funkcionalnostima ili uslugama</b> kao što su kupnja, primitak, upravljanje i upotreba <b>darovne kartice</b> ili darovnog kupona te da vam omogućimo pristup i korištenje <b>Wi-Fi</b> mrežom koju stavljamo na raspolaganje našim kupcima u prodajnim objektima.</li> <li>▪ Kako bismo vam mogli ponuditi usluge specifične za aplikaciju (kao što su pronalaženje predmeta, rezervacija svlačionice itd.) dostupne u nekim maloprodajnim trgovinama, možemo obraditi podatke o vašoj lokaciji i kontaktima.</li> </ul> |
| <p><b>3. Za udovoljavanje zahtjevima ili prijavama koje podnesete putem kanala za Podršku kupcima.</b></p> | <p>Obrađujemo samo osobne podatke koji su izričito neophodni za upravljanje ili rješavanje vašeg zahtjeva ili prijave.</p> <p>Nazovete li nas telefonom, poziv ćemo možda snimiti za potrebe kvalitete te kako bismo odgovorili na vaš zahtjev.</p> <p>Ako je dostupna aplikacija WhatsApp i vi je odlučite koristiti kao kanal za komunikaciju s Korisničkom podrškom, podijelit ćemo vaš telefonski broj s WhatsApp Inc. (tvrtkom koja se nalazi u SAD-u) kako bismo potvrdili da ste</p>   |

| NAMJENA                                 | Više informacija  |
|---|---|
|   | <p>korisnik ove usluge. Preporučujemo vam da pregledate svoje postavke privatnosti i da pročitate pravila privatnosti aplikacije WhatsApp kako biste dobili detaljnije informacije o upotrebi osobnih podataka korisnika koji se služe njihovim uslugama u aplikaciji WhatsApp.</p> <p>Ako je dostupna usluga chata društvene mreže ili drugog suradnika i a vi odlučite komunicirati s Korisničkom podrškom putem nje, neki od vaših osobnih podataka, poput vašeg osobnog ili korisničkog imena, bit će uvezeni s vaše društvene mreže ili računava suradnika. Također, imajte na umu da će podaci koje pošaljete putem ove usluge biti dostupni vašoj društvenoj mreži ili suradniku i podložni njihovim pravilima o privatnosti, stoga vam preporučujemo da pregledate postavke privatnosti i pročitate pravila o privatnosti društvene mreže ili suradnika kako biste ih dobili detaljnije informacije o upotrebi vaših osobnih podataka prilikom korištenja njihovih usluga.</p>  |
| <p><b>4. U marketinške namjene.</b></p> | <p>Ova namjena uključuje obradu vaših podataka uglavnom za sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Za personalizaciju usluga koje vam nudimo i ponudu preporuka na temelju vaših interakcija s nama na platformi i analize vašeg korisničkog profila (na primjer, na temelju vaših prijašnjih kupnji i povijesti pregledavanja).</li> <li>▪ Ako i kada se pretplatite na naš e-letak, obradit ćemo vaše osobne podatke kako bismo <b>upravljali vašom pretplatom i slanjem prilagođenih informacija</b> o našim proizvodima ili uslugama putem različitih sredstava (kao što su e-pošta ili SMS). Također, informacije vam možemo učiniti dostupnima i pomoću automatskih obavijesti ako ste ih aktivirali na svom uređaju. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ U skladu s navedenim, molimo vas da uzmete u obzir da takva obrada podataka podrazumijeva <b>analizu vašeg korisničkog profila ili profila kupca</b> kako bismo utvrdili vaše preferencije i, sukladno tomu, koji proizvodi i usluge najbolje odgovaraju vašem stilu kada vam šaljemo informacije. Primjerice, na temelju vaših kupnji i podataka o pregledavanju (tj. ovisno o artiklima koje ste kliknuli), sugerirat ćemo vam proizvode za koje vjerujemo da vas mogu zanimati, i, ako ste registrirani korisnik, osigurat ćemo vam funkcionalnost „oporavka košarice“ (recover cart).</li> <li>▪ Upamtite da možete otkazati pretplatu na e-letak u bilo kojem trenutku bez troškova, putem odjeljka „E-letak“ na platformi, uz otkazivanje korištenjem uputa koje vam šaljemo sa svakom obavijesti. Ako ne želite primati automatske obavijesti, tu opciju možete deaktivirati na svom uređaju.</li> </ul> </li> <li>▪ Za prikazivanje <b>oglasa na internetu</b> koje možete vidjeti pri posjećivanju mrežnih mjesta ili aplikacija (na primjer, na društvenim mrežama). Oglasi koje vidite mogu biti nasumični, no može se dogoditi da budu povezani s vašim preferencijama ili kupnjama i s vašom povijesti pregledavanja.</li> </ul> |

| NAMJENA | Više informacija  |
|---------|---|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="678 239 1479 506">▪ Ako se koristite društvenim mrežama, možemo pružati određene informacije tvrtkama s kojima surađujemo kako bi vam one mogle prikazivati oglase naših brendova te, općenito, nuditi vama i korisnicima poput vas oglase koji uzimaju u obzir vaš profil na takvim društvenim mrežama. Ako želite doznati više o korištenju vašim podacima i o principima oglašavanja na društvenim mrežama, savjetujemo vam da pročitate pravila o zaštiti privatnosti onih društvenih mreža na kojima imate svoje profile.</li> <li data-bbox="678 537 1479 940">▪ Koristimo se vašim podacima i kako bismo proveli mjerenja i segmentirane analize oglasa koje prikazujemo korisnicima na nekim platformama naših suradnika. Kako bismo to mogli izvesti, surađujemo s takvim trećim stranama koje nam pružaju potrebnu tehnologiju za korištenje takvim uslugama (na primjer, kolačiće, piksele, SDK-ove). Iako takvim suradnicima ne pružamo identifikacijske osobne podatke, imajte na umu da im svaki put pružamo određeni oblik identifikatora (na primjer, ID oglasa povezan s uređajem, identifikator povezan s kolačićem i slično). Ako želite doznati više o ovoj temi, molimo vas da pročitate Politiku o zaštiti privatnosti. Također, možete ponovno postaviti svoj ID oglasa ili onemogućiti personalizirane oglase na svom uređaju, prilagođavajući preferencije u odjeljku postavki vašeg uređaja.</li> <li data-bbox="610 972 1479 1413">▪ <b>Obogaćivanje podataka:</b> Vaše osobne podatke prikupljene iz raznih izvora možemo, u određenim okolnostima, objediniti radi poboljšanja našeg razumijevanja vaših potreba i preferencija u vezi s našim proizvodima i uslugama (kao i radi potrebe analiza, stvaranja korisničkih profila, istraživanja tržišta, ispitivanja kvalitete i poboljšanja naših interakcija s kupcima). To se, primjerice, odnosi na način na koji možemo kombinirati vaše podatke ako imate registrirani račun i kupujete kao gost, koristeći se istom adresom e-pošte povezanom s vašim računom, odnosno s podacima koji se automatski prikupljaju (na primjer, IP i MAC adrese ili metapodaci), a koje možemo povezati s podacima koje ste nam pružili svojom aktivnošću na platformi ili u bilo kojoj našoj trgovini (na primjer, podaci u vezi s vašim kupnjama, bilo u prodajnim objektima ili na mreži, vaše preferencije i slično).</li> <li data-bbox="610 1444 1479 1749">▪ Za potrebe <b>promotivnih aktivnosti</b> (primjerice, organiziranje natjecanja ili slanja popisa spremjenih artikala na adresu e-pošte koju vi odredite). Sudjelovanjem u promotivnim aktivnostima odobravate nam obradu osobnih podataka koje ste podijelili s nama s obzirom na promotivnu aktivnost kao i njihovo razotkrivanje na različitim mrežama kao što su društvene mreže ili sama platforma. U svakoj promotivnoj aktivnosti u kojoj sudjelujete, na raspolaganju ćete imati pravila u uvjete u kojima ćemo vam pružiti detaljnije informacije o obradi vaših osobnih podataka.</li> <li data-bbox="610 1780 1479 1875">▪ Za dijeljenje, na platformi ili putem drugih kanala na društvenim mrežama, fotografija ili slika koje ste javno podijelili, pod uvjetom da nam izričito date vašu privolu za tu svrhu.</li> </ul> |

| NAMJENA   | Više informacija   |
|---|--|
| <p><b>5. Za analizu uporabljivosti i kvalitete</b> radi unaprjeđenja naših usluga</p> | <p>Ako pristupite našoj platformi, obavještavamo vas da ćemo obrađivati podatke o vašim pregledavanjima u <b>analitičke i statističke svrhe</b> tj. kako bismo razumjeli način na koji naši korisnici komuniciraju s našom platformom i s radnjama koje poduzimamo na drugim mrežnim mjestima i aplikacijama, a u svrhu poboljšanja naših usluga.</p> <p>Uz to, povremeno provodimo <b>istraživanja kvalitete i radnje</b> s pomoću kojih doznajemo podatke o stupnju zadovoljstva naših kupaca i korisnika te utvrđujemo područja koja možemo unaprijediti.</p> |

### 3. KAKO NAM JE PRAVNO DOZVOLJENO OBRADIVATI VAŠE PODATKE?

Pravni uvjeti na temelju kojih nam je dozvoljeno obrađivati vaše podatke također ovise i o namjeni radi koje ih obrađujemo, kao što je objašnjeno u sljedećoj tablici:

| Namjena  | Pravna sposobnost  |
|--|--|
| <p><b>1. Za upravljanje vašom registracijom kao korisnika platforme</b></p>                  | <p>Vaše podatke obrađujemo jer je to <b>nužno prema uvjetima kojima je regulirano korištenje platformom</b>. Drugim riječima, kako biste se mogli na platformi registrirati kao korisnik, trebamo obraditi vaše osobne podatke jer, u protivnom, ne bismo mogli upravljati vašom registracijom.</p> <p>Smatramo da imamo <b>zakoniti interes</b> za povezivanje vaših računa s vašim kupnjama i podacima o vašoj aktivnosti prikupljenima putem različitih kanala Platforme.</p>   |
| <p><b>2. Za razvoj, ispunjenje i sklapanje ugovora o kupoprodaji ili pružanju usluga</b></p> | <p>Vaše podatke obrađujemo jer nam je njihova obrada nužna kako bismo s vama <b>sklopili ugovor o kupoprodaji ili pružanju usluga</b>.</p> <p>Određena obrada podataka koja se tiče procesa kupnje aktivira se samo zato jer je vi zahtijevate ili odobrite, kao što je slučaj s pohranjivanjem podataka o plaćanju za buduće kupnje ili s obradom podataka potrebnih za skeniranje računa putem odjeljka „Novčanik“ u aplikaciji odnosno da bi vam se pružila funkcionalnost „Dolazi uskoro“ (Coming Soon) / „Vraća se uskoro“ (Back Soon) (kada su takve funkcionalnosti dostupne). U takvim je slučajevima naša obrada vaših podataka podržana vašom <b>privolom</b>. Uz to, obrađujemo vaše podatke o lokaciji kada nam date pristanak kako bismo vam ponudili određene usluge putem aplikacije prilikom posjeta nekim od naših maloprodajnih trgovina.</p> <p>Smatramo da imamo <b>zakoniti interes</b> provesti nužne verifikacije kako bismo otkrili i spriječili potencijalne prijevare ili zloupotrebe platforme, primjerice kada obavljate kupnju ili povrat. Smatramo da je obrada ovih podataka pozitivna za sve uključene strane: za vas jer nam omogućava provedbu mjera koje vas štite od pokušaja prijevare trećih strana; za nas jer na taj način izbjegavamo neovlašteno korištenje platformom; za naše kupce i društvo jer onemogućavanjem i otkrivanjem prijevernih aktivnosti štitimo i njihove interese.</p> |

| Namjena                               | Pravna sposobnost  |
|---------------------------------------|--|
| 3. Korisnička podrška                 | Smatramo da imamo <b>legitimni interes</b> odgovoriti na zahtjeve ili pitanja koje nam uputite preko postojećih različitih kanala za kontakte. Razumijemo da je obrada tih podataka također korisna i za vas u mjeri u kojoj nam omogućava da vam adekvatno pomažemo te odgovorimo na pitanja koja postavite. Kad stupite u kontakt s nama, posebice vezano za upravljanje nepravilnostima povezanih s vašom narudžbom ili proizvodom/uslugom kupljenim preko platforme, obrađivanje vaših podataka nužno je <b>za provedbu ugovora o kupoprodaji</b> . Kad se vaše pitanje tiče ostvarivanja vaših prava o čemu vas u nastavku obavještavamo, ili zahtjeva u vezi s našim proizvodima ili uslugama, zakonski smo ovlašteni obraditi vaše podatke <b>radi usklađenosti s našim pravnim obvezama</b> .  |
| 4. Marketing                          | Zakonski nam je dopušteno obrađivati vaše podatke u marketinške svrhe zahvaljujući <b>privoli</b> koju nam dajete, primjerice, kada prihvaćate primanje prilagođenih informacija preko brojnih kanala, odobravate primanje automatskih obavijesti na svom uređaju, kad tu značajku konfigurirate u postavkama privatnosti na svom uređaju, kad odobrite postavke kolačića ili k prihvaćate pravne uvjete radi sudjelovanja u nekoj promotivnoj aktivnosti ili radi objave vaših slika na platformi ili na našim kanalima društvenih mreža.<br><br>Kako bismo vam ponudili personalizirane usluge ili pokazali prilagođene informacije bilo na našoj platformi ili onoj trećih strana, smatramo da imamo zakoniti interes provoditi profiliranje s informacijama koje imamo o vama (kao što su vaše pregledavanje, preferencije ili povijest kupnje) i osobnim podacima koje ste nam pružili kao što su raspon dobi ili jezik, budući da razumijemo da je obrada tih podataka također korisna i vama jer vam omogućava unaprjeđenje vašeg korisničkog iskustva i pristup informacijama sukladno vašim preferencijama. |
| 5. Analiza uporabljivosti i kvalitete | Smatramo da imamo <b>legitimni interes</b> analizirati uporabljivost platforme i stupanj korisničkog zadovoljstva jer razumijemo da je obrada tih podataka korisna i vama budući da za namjenu ima unaprjeđenje korisničkog iskustva i pružanje usluga veće kvalitete.   |

## 4. KOLIKO DUGO ĆEMO ZADRŽATI VAŠE PODATKE?

Vrijeme tijekom kojeg ćemo zadržati vaše podatke ovisit će o namjeni radi koje ih obrađujemo, kao što je dolje objašnjeno:

| Namjena   | Vrijeme tijekom kojeg se podaci čuvaju   |
|---|--|
| 1. Za upravljanje vašom registracijom kao korisnika platforme | Obradivati ćemo vaše podatke za vrijeme tijekom kojeg ostanete registrirani korisnik (što znači dok ne odlučite odjaviti pretplatu). |



| Namjena   | Vrijeme tijekom kojeg se podaci čuvaju   |
|---|--|
| <b>2. Za razvoj, ispunjenje i izvršenje ugovora o kupoprodaji ili pružanju usluga</b> | <p>Obrađivat ćemo vaše podatke za ono vrijeme koje je potrebno da bi se upravljalo kupnjom proizvoda ili usluga koje ste kupili, uključujući i potencijalne povrate, prigovore ili zahtjeve koji se odnose na kupnju proizvoda ili usluga.</p> <p>Ponekad ćemo samo obrađivati podatke do trenutka do kojeg vi odlučite, kao što je to slučaj s podacima o plaćanju (karticom) za koje ste zahtijevali da ih pohranimo za buduće kupnje (kada je takva značajka dostupna).</p> |
| <b>3. Korisnička podrška</b>  | <p>Obrađivat ćemo vaše podatke za ono vrijeme koje je potrebno da bi se udovoljilo vašem zahtjevu ili prijavi.</p>   |
| <b>4. Marketing</b>   | <p>Obrađivat ćemo vaše podatke sve dok ne odjavite vašu pretplatu ili ne poništite vašu pretplatu na e-letak.</p> <p>Isto tako, prikazivat ćemo vam personalizirane oglase dok ne promijenite uređaj, preglednik i/ili postavke kolačića, čime se taj pristanak povlači.</p> <p>Ako sudjelujete u promotivnim aktivnostima, zadržat ćemo podatke tijekom šest (6) mjeseci računajući od završetka odnosne aktivnosti.</p>  |
| <b>5. Analiza uporabljivosti i kvalitete</b>  | <p>Povremeno ćemo obrađivati vaše podatke za ono vrijeme tijekom kojeg nastavljamo obavljanje akcije ili istraživanja kvalitete ili dok ne anonimiziramo vaše podatke o pregledavanju.</p>   |

Bez obzira na činjenicu da ćemo vaše podatke obrađivati tijekom vremena koje je izričito nužno da bi se ostvarila predmetna svrha, mi ćemo ih nakon toga zadržati uredno pohranjene i zaštićene tijekom razdoblja u kojemu može doći do odgovornosti za njihovu obradu, u skladu s propisima na snazi s vremena na vrijeme. Čim svaki od potencijalnih zahtjeva bude zastario, nastaviti ćemo s brisanjem osobnih podataka.

## 5. DIJELIMO LI VAŠE PODATKE S TREĆIM OSOBAMA?

Radi postizanja svrha spomenutih u ovim Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima, moramo dati pristup vašim osobnim podacima **subjektima iz grupacije Inditex i trećim stranama** koji nam pružaju podršku u uslugama koje vam nudimo odnosno:

- **financijskim** institucijama
- tijelima **nadležnim za otkrivanje i sprječavanje prijevара**
- pružateljima tehnoloških i **analitičkih** usluga
- pružateljima i partnerima **logističkih, prijevoznih i dostavnih** usluga i/ili njihovim partnerskim ustanovama,
- pružateljima usluga vezanih za **podršku kupcima**
- pružateljima usluga i suradnicima iz područja marketinga i promidžbe, poput stranica društvenih mreža, agencija za promidžbu ili promidžbenih partnera.

Za potrebe učinkovitosti usluge, neka od prethodno spomenutih tijela mogu se nalaziti na područjima izvan Europskog gospodarskog prostora, u kojima se ne omogućuje razina zaštite usporediva sa zaštitom u Europskoj

uniji. U takvim slučajevima vas obavještavamo da vaše podatke prenosimo s **odgovarajućim zaštitnim mjerama i uvijek čuvajući vaše podatke**, upotrebljavajući najprikladnije međunarodne alate za prijenos podataka, na primjer Standardne ugovorne klauzule i sve relevantne dopunske mjere. Sadržaj takvih Standardnih ugovornih klauzula možete pogledati putem sljedeće veze: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en).

U slučaju da prodamo ili prenesemo cjelokupno poslovanje ili dio poslovanja ili imovine na drugu tvrtku unutar ili izvan Inditex Grupe ili ako se bilo koja druga poslovna operacija provede kao posljedica reorganizacije poduzeća, možemo otkriti vaše osobne podatke potencijalnom klijentu primatelju takvog poslovanja ili imovine. Ako se dogodi takva prodaja ili prijenos, uložiti ćemo razumne napore da usmjerimo primatelja na upotrebu osobnih podataka koje ste nam dali na način koji je u skladu s našom Politikom privatnosti. U ovom slučaju smatramo da imamo zakoniti interes koji se sastoji od reorganizacije naše korporativne strukture.

Nadalje, ako odlučite koristiti Platformu na različitim tržištima (tj. stvaranjem registriranih korisničkih računa na različitim tržištima s istom adresom e-pošte), možda ćemo trebati otkriti ili prenijeti podatke povezane s vašim računom ili vašom aktivnošću tvrtkama marke koja djeluje na tim tržištima, u mjeri u kojoj su izravno uključeni u postizanje bilo koje svrhe opisane u odjeljku 2. Smatramo da je to potrebno u skladu s našim zajedničkim interesima i preferencijama.

## 6. KOJA SU VAŠA PRAVA NAKON ŠTO NAM STAVITE NA RASPOLAGANJE VAŠE PODATKE?

Obvezujemo se da ćemo čuvati vaše osobne podatke kao povjerljive i osigurati **ostvarivanje vaših prava**. Imajući to u vidu, mi, zajednički voditelji obrade, sporazumjeli smo se da svoja prava možete ostvarivati **bez troškova** tako što ćete nam pisati na **adresu e-pošte** ([dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)), jednostavno nas obavještavajući o razlogu svojeg zahtjeva i pravu koje želite ostvariti. Ako smatramo da je to potrebno kako bismo vas mogli identificirati, možemo zahtijevati od vas da nam dostavite kopiju dokumenta koji potvrđuje vaš identitet.

Uz to, možemo vam ponuditi mogućnost ostvarivanja vaših prava i postavljanja postavki privatnosti prilikom upotrebe nekih naših usluga ili stavljanjem na raspolaganje određenih kanala unutar naše platforme.

Također, za bilo koje pitanje vezano uz obradu vaših osobnih podataka, možete se obratiti Službeniku za zaštitu podataka slanjem e-pošte na [dataprotection@zarahome.com](mailto:dataprotection@zarahome.com).

Posebice, a bez obzira na svrhu ili pravnu osnovu kojom se koristimo za obradu vaših podataka, imate sljedeća prava:

- Od nas zatražiti **pristup** podacima koje posjedujemo o vama. Podsjećamo vas da ako ste registrirani korisnik platforme, te podatke možete provjeravati u odjeljku s vašim osobnim podacima.
- Od nas zatražiti **ispravak** podataka koje posjedujemo o vama. Molimo vas imajte na umu da ako ste registrirani korisnik platforme, možete i pristupati odjeljku s relevantnim osobnim podacima kako biste mijenjali ili ažurirali svoje osobne podatke. U svakom slučaju, uzmite u obzir da, u trenutku kada nam podatke o sebi aktivno stavite na raspolaganje bilo kojim postupkom, jamčite da su oni istiniti i točni te se obvezujete izvijestiti nas o bilo kakvim izmjenama ili modifikacijama svojih podataka. Sami ste odgovorni za svaki gubitak ili štetu nastalu na platformi ili osobi odgovornoj za platformu ili bilo kojoj trećoj strani zbog prijavljivanja pogrešnih, netočnih ili nepotpunih podataka u obrascima za registraciju. Molimo imajte na umu da nam, kao opće pravilo, morate pružati samo svoje podatke, ne i one trećih strana, osim u mjeri dozvoljenoj ovim Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima.
- Od nas zatražiti **brisanje** vaših osobnih podataka u mjeri u kojoj oni više nisu potrebni za namjenu radi koje ih trebamo nastaviti obrađivati, kao što je gore objašnjeno, ili kad nam nije više pravno dozvoljeno obrađivati ih.

- Od nas zatražiti da **prestanemo** ili ograničimo obradu vaših osobnih podataka što uključuje da u određenim slučajevima od nas možete zahtijevati privremenu suspenziju obrade podataka ili držanje vaših podataka duže nego što je to potrebno.

Ako ste nam dali vašu **privolu** za obradu vaših podataka u bilo koje svrhe, **imate i pravo povući danu privolu u bilo kojem trenutku**. Neki od načina na koji možete povući svoju privolu navedeni su u odjeljku 2. u kojem objašnjavamo u koje svrhe obrađujemo vaše podatke.

Ako ne želite da šaljemo podatke trećim stranama kako bi Vam prikazivali oglase, to možete učiniti na nekoliko načina kao što su promjena postavki na uređaju, pregledniku i/ili postavkama kolačića, pregled pravila privatnosti i postavki web mjesta društvenih mreža na kojima imate profile ili nam možete poslati e-poštu na prethodno spomenutu e-adresu kojom nas obavještavate o svojem zahtjevu. .

Kad nam je zakonom dopušteno obrađivati vaše podatke zahvaljujući vašoj **privoli** ili radi sklapanja **ugovora**, kao što je objašnjeno u odjeljku 3., također imate pravo zatražiti **prenosivost svojih osobnih podataka**. To znači da imate pravo zaprimiti svoje osobne podatke koje ste nam učinili dostupnima u strukturiranom, uobičajeno korištenom i strojno čitljivom formatu kako biste ih mogli direktno prenijeti drugom subjektu, bez ometanja s naše strane.

Osim toga, kad se obrada vaših podataka temelji na našem **legitimnom interesu**, također imate pravo **prigovoriti** obradi svojih podataka.

Konačno, obavještavamo vas da imate pravo podnijeti zahtjev nadležnom **regulatornom tijelu** za zaštitu podataka, konkretno:

- Španjolska agencija za zaštitu podataka:  
(<https://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php>)
- Hrvatska agencija za zaštitu osobnih podataka:  
<http://www.azop.hr/>

## **7. ŠTO SE DOGAĐA KADA NAM PRUŽITE PODATKE TREĆIH STRANA ILI KADA NAM TREĆA STRANA PRUŽI PODATKE O VAMA?**

Nudimo funkcionalnosti ili usluge koje od nas zahtijevaju obradu osobnih podataka treće strane koje nam vi, kao korisnik ili kupac, morate pružiti, primjerice pri aktivaciji ili slanju darovne kartice, upravljanju prijavom za darovni kupon (kada su takve značajke dostupne) ili kada ovlastite treću stranu da u vaše ime preuzme narudžbu u našoj trgovini odnosno partnerskim institucijama. Pružanjem osobnih podataka trećih strana, odnosno ako je potrebno da ih mi zatražimo od treće strane kako bi u vaše ime preuzela narudžbu, potvrđujete da ste takve osobe obavijestili o namjenama i načinu na koji trebamo obraditi njihove osobne podatke.

Ako nam treća strana pruži podatke o vama ili nam ih vi pružite zbog značajke ili usluge koju zahtijeva netko od naših korisnika, njima ćemo se u svakom slučaju koristiti za upravljanje takvom značajkom ili uslugom, u okvirima namjena navedenih u ovim Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima, a poveznicu na iste uvijek ćemo navesti u našim priopćenjima.

## **8. IZMJENE U PRAVILIMA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI I KOLAČIĆIMA**

Možemo izmijeniti informacije sadržane u ovim Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima kada smatramo da je to prikladno. Učinimo li to, obavijestit ćemo vas na različite načine putem platforme (primjerice, putem banneri, skočnih poruka ili automatskih obavijesti) ili vam možemo poslati obavijest na vašu adresu e-pošte kad je predmetna promjena bitna za vašu privatnost, a kako biste mogli pregledati promjene, procijeniti ih i, ovisno o slučaju, prigovoriti ili se odjaviti s bilo koje usluge ili funkcionalnosti. U svakom slučaju predlažemo vam da s vremena na vrijeme pregledate ova Pravila o zaštiti privatnosti i kolačićima u slučaju da se unesemo manje izmjene ili bilo koje interaktivno unaprjeđenje, koristeći se njima kao referentnom točkom informiranja na našem mrežnom mjestu ili aplikaciji.

## **9. INFORMACIJE O KOLAČIĆIMA**

Koristimo se kolačićima i sličnim alatima kako bismo vam olakšali pregledavanje na platformi, razumjeli kako komunicirate s nama i, u određenim slučajevima, kako bismo vam mogli prikazivati oglase prilagođene vašim navikama pri pregledavanju. Molimo pročitajte našu Politiku o kolačićima kako biste bolje razumjeli kolačiće i slična sredstva kojima se koristimo, njihovu svrhu, kako upravljati svojim preferencijama i druge informacije od interesa.

## POLITIKA O Kolačićima

### PRIJE SVEGA...

U ovoj Politici o kolačićima pronaći ćete informacije o tome kako se koristimo kolačićima i sličnim sredstvima koji se instaliraju na uređaje naših kupaca i korisnika. U nekim je slučajevima upotreba kolačića povezana s obradom osobnih podataka, pa vam preporučujemo da pregledate naša Pravila o zaštiti privatnosti, dostupna na našoj platformi, ako želite saznati kako se služimo osobnim podacima naših kupaca i korisnika te kako možete ostvariti svoja prava ili ako želite pregledati terminologiju kojom se služimo za upućivanje na našu platformu (mrežna stranica, aplikacija ili fizičke trgovine).

## INFORMACIJE O KOLAČIĆIMA

### Što je kolačić?

Kolačić je mala tekstualna datoteka s podacima o vašem pregledavanju ili upotrebi koju mrežna stranica, aplikacija ili neka druga platforma pohranjuje na vaše računalo, tablet, pametni telefon ili na bilo koji slični uređaj, kao oznaku za vaš uređaj. Kolačići su, na primjer, neophodni za olakšano pregledavanje stranica te omogućuju razumijevanje načina komunikacije između korisnika i platforma kako bi oni zatim bili poboljšani. Također su vrlo korisni kako bi se korisniku pružila oglašavanja koja su u skladu s njegovim preferencijama, kao i za druge svrhe koje su detaljno opisane u nastavku. Kolačići ne štete vašem računalu ili uređaju.

Pod pojmom „kolačić” obuhvaćamo i tehnologije koje se na sličan način instaliraju na vaš uređaj i/ili koje na sličan način prikupljaju podatke s vašeg uređaja i o njemu (kao što su flash kolačići, web beacons ili bugovi, pikseli, HTML5 (lokalna pohrana) i SDK tehnologije za formate aplikacija. Isto tako, pojam „kolačić” odnosi se i na upotrebu tehnike fingerprinting, odnosno na one tehnike kombiniranja podataka koje nam pomažu identificirati vaš uređaj. Ponekad te tehnologije djeluju zajedno s kolačićima u svrhu prikupljanja i pohranjivanja podataka, bilo da bi vam pružile određene funkcije ili usluge na našoj platformi, bilo da bi vam prikazale oglašavanja na platformama trećih strana na temelju vašeg pregledavanja.

Ovo objašnjenje općeniti je prikaz onoga što se podrazumijeva pod pojmom kolačić samo u informativne svrhe. Kolačići kojima se posebno koristimo detaljno su opisani u izborniku s postavkama kolačića koji je dostupan na našoj platformi.

### Koje vrste kolačića postoje?

Pregledajte ovaj odjeljak koji pruža općeniti pregled vrsta kolačića koje se mogu upotrebljavati u mrežnom okruženju.

Prema vlasništvu kolačići se mogu podijeliti na:

- a. vlastite kolačiće: oni koji se šalju na korisnikovo računalo ili uređaj s uređaja ili domene kojom upravlja sam uređivač i preko koje se pruža platforma ili usluga koju je korisnik zatražio.
- b. kolačiće treće strane: oni koji se šalju na korisnikovo računalo ili uređaj s uređaja ili domene kojom ne upravlja uređivač, već treća strana koja obrađuje podatke prikupljene kolačićima.

Prema njihovoj svrsi kolačići se mogu podijeliti na:

- a. strogo neophodne (tehničke) kolačiće: oni koji korisniku omogućuju pregledavanje mrežne stranice, platforme ili aplikacije i upotrebu različitih opcija ili usluga koje na njima postoje. Kao što su kontrola prometa, identifikacija podataka ili sesije, pristup odjeljcima ili sadržajima ograničenog pristupa, pamćenje elemenata koji čine narudžbu, izvršavanje narudžbe, upravljanje plaćanjem, kontrola prijave povezanih sa sigurnošću usluge, upotreba sigurnosnih elemenata pri pregledavanju, zahtjev za registraciju ili sudjelovanje u nekom događaju, pohrana sadržaja za emitiranje videozapisa ili zvuka, omogućavanje dinamičnog sadržaja (npr. animacija učitavanja teksta ili slike) ili dijeljenje sadržaja putem društvenih mreža.

Budući da su strogo neophodni, tehnički kolačići preuzimaju se prema zadanim postavkama kada omogućuju prikaz platforme ili pružanje usluge koju korisnik zatraži.

- b. funkcionalne kolačiće i kolačiće za personalizaciju: ovi kolačići omogućuju pamćenje podataka kako bi korisnik pristupio platformi s određenim značajkama zbog kojih se njegovo iskustvo može razlikovati od iskustva drugih korisnika. Neprihvatanje ovih kolačića može dovesti do usporenog rada mrežne stranice ili loše prilagođenih preporuka.
- c. kolačiće za analizu: oni koji dopuštaju utvrđivanje broja korisnika i posjećenih odjeljka na platformi te kako korisnik s njima komunicira kako bi se izvršila mjerenja i statistička analiza korisničke upotrebe u svrhu poboljšanja na temelju te analize podataka o korisničkoj upotrebi platforme ili usluga.
- d. kolačiće za ciljano oglašavanje: oni koji pohranjuju podatke o korisnikovom ponašanju koje se prikupljaju trajnim promatranjem navika pri pregledavanju što omogućuje razvijanje određenog profila kako bi se korisniku prikazala oglašavanja koja su u skladu s njime. Ovi kolačići omogućuju upravljanje, na najučinkovitiji mogući način, prostorom za oglašavanje koje je uređivač, ondje gdje je to prikladno, uključio samostalno ili u suradnji s trećim stranama.

## U koju se svrhu upotrebljavaju kolačići na našoj platformi?

Kolačići čine značajan dio rada naše platforme. Glavna namjena naših kolačića je da vaše iskustvo pregledavanja bude što ugodnije i učinkovitije. Na primjer, upotrebljavaju se da zapamte vaše osobne postavke (jezik, državu itd.) pri pregledavanju i budućim posjetima. Također upotrebljavamo kolačiće kako bismo poboljšali našu uslugu i platformu, kao i da bismo vam mogli ponuditi oglase koji su u skladu s vašim navikama pregledavanja.

Podaci koje prikupe kolačići također nam omogućuju poboljšanje platforme procjenom statističkih podataka i obrazaca upotrebe (broj posjeta, odjeljci koje najčešće posjećujete, trajanje posjeta) kako bismo na statistički način saznali kako korisnici komuniciraju s platformom radi poboljšanja naših usluga i primjerenosti platforme pojedinačnim interesima korisnika, bržim pretragama itd.

Ponekad se možemo služiti kolačićima kako bismo prikupili podatke koji nam omogućuju da vam na našoj platformi, na platformama trećih strana ili na bilo koji drugi način prikažemo oglase temeljene na analizi vaših navika pregledavanja (pregledani proizvodi ili odjeljci i sl.).

U svakom slučaju, kolačići kojima se koristimo nikad neće pohraniti osjetljive podatke kao što su lozinka, podaci kreditnih ili debitnih kartica i sl.

## Kako mogu upravljati upotrebom kolačića na ovoj platformi?

U izborniku s postavkama kolačića, koji je u svakom trenutku dostupan na našoj platformi, možete saznati sve informacije o kolačićima koji se upotrebljavaju na ovoj platformi, kao i informacije o svrsi i trajanju svakog od njih te upravljanju (vlastitom ili trećih strana) njima, kako biste mogli upravljati omogućavanjem ili onemogućavanjem onih kolačića koji nisu strogo neophodni za ispravan rad ove platforme.

Kada onemogućite kolačiće, kolačići na koje to utječe brišu se iz vašeg preglednika kad god je to moguće. U svakom slučaju, ako odbijete kolačić koji nije moguće izbrisati, uvijek ćemo ga blokirati. Stoga nikada nećemo upotrebljavati kolačiće koje odbijete i dat ćemo sve od sebe da ih izbrišemo (napominjemo da su određeni mehanizmi brisanja izvan naše kontrole jer ovise o trećoj strani odgovornoj za taj kolačić).

U slučaju da pregledavate internet, također možete onemogućiti upotrebu kolačića na svojem pregledniku. U nastavku možete pronaći upute o onemogućavanju na najpopularnijim preglednicima:

- [Google Chrome](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Safari](#)

Ova mogućnost onemogućavanja upotrebe kolačića može se izvesti u bilo kojem trenutku.

Imajte na umu da su upravljanje izbornikom s postavkama kolačića i opcija onemogućavanja upotrebe kolačića jedinstveni za svaki preglednik kojim se koristite. Stoga, ako postavite kolačiće na određeni način na jednom uređaju te želite da su slične postavke važeće i na nekom drugom uređaju, morat ćete postaviti te iste opcije na tom drugom uređaju.

Kao dodatan korak vezan za kolačiće trećih strana čija je svrha pružanje oglasa koji su u skladu s vašim interesima, imajte na umu da neke treće strane mogu biti članovi nekih od sljedećih samoregulirajućih programa za ciljano oglašavanje s odgovarajućim opcijama dobrovoljne odjave:

- Network Advertising Initiative (NAI) - <http://www.networkadvertising.org/choices/>
- Google Analytics - <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

### **Tko se koristi podacima koje kolačići pohranjuju?**

Podacima koje kolačići pohranjuju na našoj platformi služimo se isključivo mi, osim onih koji su u odjeljku 2. navedeni kao „kolačići trećih strana”, kojima se služe i upravljaju vanjski subjekti kako bi pružili usluge u svrhu poboljšanja naših usluga i korisničkog iskustva pri pregledavanju naše platforme. Više informacija dostupno je u izborniku s postavkama kolačića koji je dostupan u svakom trenutku na našoj platformi.

Za detaljnije informacije o obradi vaših osobnih podataka pri našoj suradnji s trećim stranama i onima koji podliježu međunarodnom prijenosu podataka savjetujemo vam da pročitate naša Pravila o zaštiti privatnosti dostupna na našoj platformi, kao i pravila o zaštiti privatnosti / postavke privatnosti tih trećih strana koje su dostupne na njihovim vlastitim platformama.