

Smernice Informacijskega pooblaščenca za oblikovanje izjave o varstvu osebnih podatkov na spletnih straneh



INFORMACIJSKI
POOBLAŠČENEC

Namen dokumenta:	Smernice podajajo vsebinske in oblikovne napotke za oblikovanje izjave o varstvu osebnih podatkov (angl. privacy policy), s katero upravljavci spletnih mest obveščajo obiskovalce in uporabnike posameznega spletnega mesta o tem, katere osebne podatke zbirajo, za kakšne namene in o drugih pomembnih okoliščinah zbiranja in nadaljnje obdelave osebnih podatkov.
Ciljne javnosti:	Upravljavci spletnih mest v zasebnem in javnem sektorju.
Status:	Javno.
Verzija:	1.0
Datum verzije:	15.7.2009
Avtorji:	Informacijski pooblaščenec.
Ključne besede:	Smernice, upravljavci spletnih mest, zasebnost, privacy policy, izjava o varstvu osebnih podatkov, politika zasebnosti, splet.

O smernicah Informacijskega pooblaščenca

Namen smernic Informacijskega pooblaščenca (v nadaljevanju Pooblaščenec) je podati skupne praktične napotke za upravljavce zbirk osebnih podatkov (OP) na jasn, razumljiv in uporaben način in s tem odgovoriti na najpogosteje zastavljena vprašanja s področja varstva osebnih podatkov, s katerimi se srečujejo posamezni upravljavci zbirk OP. S pomočjo smernic naj bi upravljavci dobili priporočila, kako naj v praksi zadostijo zahtevam Zakona o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo; v nadaljevanju ZVOP-I-UPBI).

Pravno podlago za izdajo smernic Pooblaščenca daje 49. člen ZVOP-I-UPBI, ki med drugim določa, da Pooblaščenec daje neobvezna mnenja, pojasnila in stališča o vprašanih 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-osebni-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-osebni-podatkov/iskalnik-po-odlocbah-in-mnenjih/smernice/>

Uvod

Med bistvene elemente kakovostnih in uporabnikom prijaznih spletnih mest vsekakor sodi ustrezno **obveščanje posameznika** o tem, kateri osebni podatki se zbirajo, s kakšnimi nameni se zbirajo in dalje obdelujejo, ali in pod kakšnimi pogoji se posredujejo tretjim osebam ter o drugih pomembnejših okoliščinah zbiranja in obdelave osebnih podatkov na določenem spletnem mestu. Tovrstne izjave (angl. **Privacy Policy**¹) običajno opisujemo z različnimi izrazi, kot so: politika zasebnosti, izjava o varovanju zasebnosti, varstvo osebnih podatkov ipd., včasih pa so informacije o obdelavi osebnih podatkov na spletnem mestu kar del širšega pravnega obvestila ali pogojev uporabe spletnega mesta. Za namen teh smernic bomo uporabljali izraz **Izjava o varstvu osebnih podatkov**, posamezen upravljavec spletnega mesta pa seveda lahko izbere tudi drug način poimenovanja.

Informacijski pooblaščenec se je v praksi srečal s številnimi primeri izjav o varstvu osebnih podatkov, ki so **neustrezne** zaradi različnih razlogov:

- izjave so kompleksne, predolge in običajnemu uporabniku nerazumljive zaradi uporabe togega »pravniškega jezika«;
- uporabljajo se vnaprej pripravljene vzorce izjav, ki niso prilagojeni dejanskemu stanju in konkretnem spletnem mestu;
- izjave o varstvu osebnih podatkov so pripravljene ob vzpostavitvi spletnega mesta in se ne ažurirajo;
- oblikovanje izjave je neprimerno in uporabnike odvrča od branja.

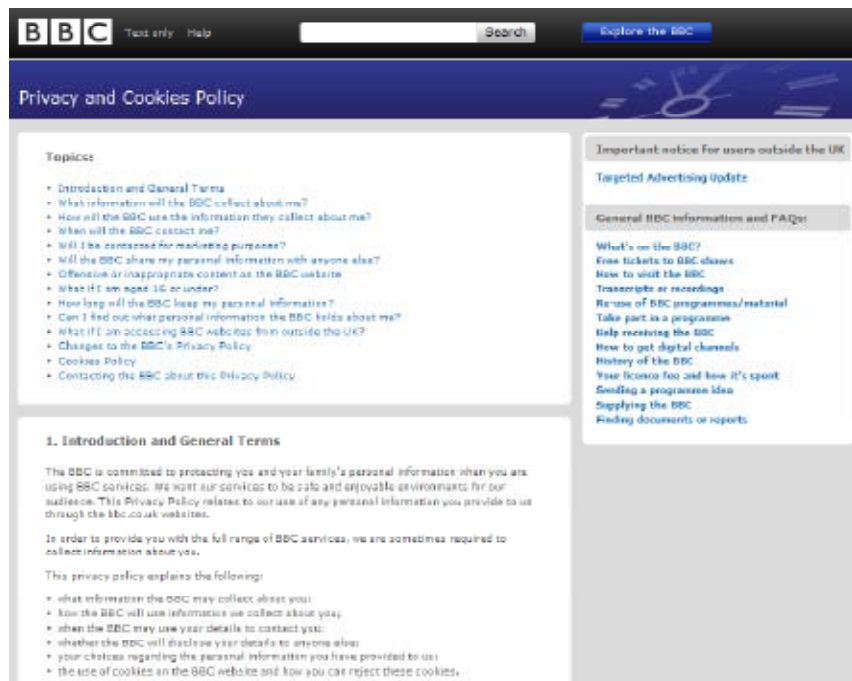
Namen pričujočih smernic je podati priporočila za oblikovanje izjav o varstvu osebnih podatkov tako, da jih bodo obiskovalci vašega spletnega mesta prebrali in razumeli, s transparentnostjo pa boste pridobili večje zaupanje svojih obiskovalcev oziroma uporabnikov in zmanjšali tveganje za morebitne prijave zaradi

¹ Politike zasebnosti na spletnih straneh ob uporabi t.i. P3P protokola, ki ga je sprejel konzorcij W3C, omogočajo brskalnikom tudi avtomatsko oceno varstva zasebnosti na določenem spletnem mestu. Več informacij najdete na tej povezavi: <http://en.wikipedia.org/wiki/P3P>

neprimerne obveščanja obiskovalcev ali ravnanja z osebnimi podatki.

V nadaljevanju najdete nekaj ključnih **vsebinskih** in **oblikovnih priporočil** glede oblikovanja izjave o varstvu osebnih podatkov.

Zgleden primer ustrezno oblikovane izjave o varstvu osebnih podatkov je primer britanske nacionalne televizije BBC – njihovo izjavo najdete na tej povezavi: <http://www.bbc.co.uk/privacy/>



Informacijski pooblaščenec je pregledal veliko število slovenskih spletnih strani in kot primer dobre prakse podaja izjavo na spletnem mestu spletne trgovine Mercator:

http://www.mercator.si/varovanje_informacij.

Zgoraj navedeni izjavi sta navedeni kot primera dobrih praks, ki v veliki meri upoštevatva pričujoče smernice.

Splošno

Upravljalci spletnih mest morate posameznikom, ki obiskujejo vaše spletne strani, zagotoviti določene informacije v zvezi z obdelavo njihovih osebnih podatkov, in sicer:

- **katere** njihove osebne podatke obdelujete,
- **za kakšen namen** jih obdelujete;
- **kdo** obdeluje njihove podatke (podatki o upravljavcu osebnih podatkov in njegovem morebitnem zastopniku (osebno ime, če gre za fizično osebo, naziv oziroma firma in naslov oziroma sedež);
- **druge podatke, če je to potrebno, da se zagotovi zakonita in poštena obdelava.**

Navedene informacije je najbolj smotno zagotoviti v t. i. **izjavi o varstvu osebnih podatkov** (v nadaljevanju izjava). Pooblaščenec je zato pripravil priporočila, **kako izjavo oblikovati tako**, da bodo posamezniku resnično posredovane vse potrebne informacije. **Transparentnost obdelave osebnih podatkov je namreč možno doseči le s pravilno oblikovano izjavo o varstvu osebnih podatkov.**

Oblikovanje Izjave je lahko tudi vaša priložnost, da preverite, katere posameznikove podatke resnično potrebujete in kakšen je vaš namen obdelave podatkov. Pri tem bodite pozorni na to, da je potrebno ločiti med tem, katere osebne podatke obdelujete na vaši spletni strani in katere osebne podatke obdelujete na splošno (torej ne prek vaše spletne strani). Izjava o varstvu osebnih podatkov, ki jo namestite na vaši spletni strani, je namreč namenjena obveščanju o posameznikov o tem, **katere osebne podatke zbirate ali drugače obdelujete ob obisku ali uporabi vaših spletnih strani.**

Da bi se prepričali, ali je vaša Izjava dovolj razumljiva za povprečnega posameznika, se vprašajte, ali bi povprečen posameznik iz nje lahko razbral:

- kdo zbira njegove osebne podatke?
- zakaj jih zbira?
- pod kakšnimi pogoji in komu se posredujejo podatki?
- kakšne so posledice zbiranja in obdelave?

V nadaljevanju podajamo nekaj primerov dobrih in slabih praks z vidika vsebine in oblikovanja.

Vsebina

I. Besedilo prilagodite svoji dejanski obdelavi osebnih podatkov. Navedite podatke, ki jih dejansko obdelujete (ločeno za IP naslove, piškotke ipd.), za kakšen namen jih obdelujete in kako dolgo se podatki hranijo.

Piškotki. Naše spletno mesto lahko v brskalnik vašega računalnika odloži tako imenovani »piškotek«. Piškotki so **majhne besedilne datoteke**, ki nam dajejo podatke o tem, kolikokrat posameznik obišče našo stran in kaj ga zanima v teh obiskih. Piškotki sami **ne vsebujejo nobenih podatkov, ki bi omogočali identifikacijo posameznika**, če pa nam te podatke posredujete sami, na primer z registracijo, se ti lahko povežejo s podatki, ki so shranjeni v piškotku.

Vedno imate možnost, da piškotke **sprejmete ali zavrnete**. Večina spletnih brskalnikov samodejno sprejme piškotke, kar lahko spremenite v nastavitvah tako, da računalnik piškotke zavrne ali pa da prejmete opozorilo, preden se piškotek shrani.

Ne uporabljajte vnaprej pripravljenih vzorcev izjav, ki jih je mogoče dobiti na spletu ali ki jih pripravi računalniški program **brez prilagoditve** vašemu dejanskemu stanju!

Tovrstne vnaprej pripravljene izjave, kjer na določena prazna mesta zgolj vstavite <IME PODJETJA> **niso ustrezne!**

2. Skrbite za ažurnost vsebine izjave.

Ob spremembah nabora zbranih podatkov, **namenov** zbiranja osebnih podatkov ali **drugih pomembnejših okoliščin** pravočasno **posodobite** izjavo. Navedite **datum zadnje spremembe izjave**.

Ne zanemarjajte svoje spletne strani in izjave o varstvu osebnih podatkov. Z oblikovanjem in objavo izjave niste za vedno poskrbeli za obveščenost obiskovalcev, zato ne smete izjave pustiti nespremenjene, če pride do spremembe npr. vrste osebnih podatkov, ki jih obdelujete, namenov obdelave, načina obdelave ipd.

3. Besedilo prilagodite svojim obiskovalcem (npr. za mlade).

Spletna knjigarna XY zbira tvoje **ime, priimek** in **e-naslov**. Te podatke potrebujemo, da te po e-pošti obvestimo o novih izdajah.



Podjetje XY lahko občasno stopi v stik z vami v imenu zunanjih poslovnih partnerjev v zvezi z določeno ponudbo, ki bi vas utegnila zanimati. V teh primerih vaših osebnih prepoznavnih podatkov (e-pošta, ime, naslov, telefonska številka) ne posreduje drugemu podjetju. Portal Podjetja XY lahko podatke izmenja z zaupanja vrednimi partnerji, ki mu pomagajo pri izvajanju statistične analize, pošiljanju e-pošte ali navadne pošte, ponujanju podpore strankam ali urejanju dostave. Vsem tem drugim podjetjem je prepovedano uporabljati vaše osebne podatke v druge namene, razen za zagotavljanje teh storitev ...



4. Uporabljajte kratke in jasne, če je mogoče enostavne povedi, izogibajte se dolgim in kompleksnim stavkom ter »pravniškemu žargonu«.

1.) Kaj zbira videoteka XY o tebi?

- ime,
- priimek,
- tvojo GSM številko,
- tvoj e-mail naslov.

2.) Zakaj se ti podatki zbirajo?

Da te bomo lahko obvestili o tem, ali je film, ki si ga naročil/a in si ga želiš pogledati, že vrnjen.

3.) Kaj pa, če še nisem polnoleten?

V takem primeru rabimo pisno potrdilo tvojih staršev, da nam dovolijo zbiranje tvojih podatkov. Vzorec potrdila dobiš tukaj. Ko ga tvoji starši podpišejo, nam ga pošlji po pošti. Po prejemu ti pošljemo elektronsko pošto, da je uporaba DVD-teke možna.



Za opravljanje svojih storitev dobave naročenih avdiovizualnih ali glasbenih del, potrebuje videoteka XY vaše določene osebne podatke. Vaše osebne podatke bomo obdelovali in varovali v skladu z določbami veljavne zakonodaje. Vaših osebnih podatkov ne bomo posredovali tretjim osebam za namene neposrednega trženja. Na posredovan naslov elektronske pošte in na vašo telefonsko številko ne bomo pošiljali oglasov o svojih storitvah. Če še ne izpolnujete zakonsko določenih pogojev za sklepanje pogodb o dobavi storitev na daljavo, je potrebna izrecna pisna privolitev vašega zakonitega zastopnika. Šele po prejemu takšne pisne privolitve bo videoteka XY lahko pričela z omogočanjem storitve dobave naročenih avdiovizualnih oz. glasbenih del.



5. Izjava o varstvu osebnih podatkov naj bo kratka in jedrnata in naj ne presega dolžine dveh zaslonov.



6. Če osebne podatke, ki jih zberete od obiskovalcev vaših spletnih strani, posredujete tretjim osebam, se prepričajte, da imate za takšno posredovanje privolitev obiskovalcev oziroma uporabnikov vaših spletnih strani!

Pojasnila o razliki med **privolitvijo** in **izjavo o varstvu osebnih podatkov**, si oglejte v smernicah pooblaščenca

»Kodeks obnašanja pri zbiranju osebnih podatkov«:
http://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/smernice/Smernice_kodeks_obnasanja_pri_zbiranju_OP-slo.pdf

POZOR - v tem primeru zgolj izjava o varovanju zasebnosti, ki jo imate objavljeno na spletni strani, še ne pomeni, da ste pridobili privolitev posameznikov, temveč potrebujete podpisano ali drugo ustrezno privolitev. **Izjava o varstvu osebnih podatkov namreč še ne predstavlja privolitve, ki jo potrebujete za posredovanje podatkov tretjim osebam.**

Oblika

I. Izjava naj bo na vidnem, lahko dostopnem mestu.

Izjavo postavite na takšno mesto na svoji spletni strani, da jo bo povprečen posameznik **hitro opazil** ob vstopu na vašo spletno stran in jo prebral (npr. na vrh ali dno glavne strani).



Postavljanje izjave na razne »podstrani« globoko v drevesni strukturi spletnega mesta ni ustrezno in se bi lahko štelo kot neizpolnjevanje dolžnosti do obveščanja posameznikov.



2. Besedilo razbijte na več smiselnih delov – uporabite naslove in podnaslove, oštevilčevanje in označevanje (npr. alineje, točke), izogibajte se dolgemu vezanemu tekstu.



3. Uporabljajte krepko ali podčrtano pisavo za poudarjanje bistvenih elementov izjave.

Za dostavo blaga potrebujemo vaše **ime, priimek in poštni naslov**. Vaš poštni naslov potrebujemo tudi za **namene oglaševanja po pošti**. Vaših podatkov ne bomo posredovali tretjim osebam.



V kolikor nam boste posredovali vašo privolitev v neposredno trženje, boste od našega podjetja prejeli naše ponudbe in obvestila. V takšnem primeru bomo zbirali in nadalje obdelovali vaš naslov elektronske pošte, ki ga boste vpisali v elektronski obrazec. Na ta elektronski naslov vam bomo posredovali tudi oglase drugih podjetij. Podatke o vaši elektronski pošti bomo shranjevali, dokler se od storitve obveščanja po e-pošti ne boste odjavili. 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. Ob izpolnjevanju obrazca za prijavo na spletne novice morate označiti, da...



4. Uporabljajte lahko večplasten način posredovanja Izjave – pripravite povzetek ključnih določil Izjave, ki nato vodi na celotno besedilo Izjave.

Če označite spodnji kvadratik in pritisnete gumb »**Nadaljuj**«:

- boste prejeli naše ponudbe in obvestila;
- boste prejeli ponudbe in obvestila drugih podjetij;
- ne boste prejeli več kot 1 sporočila tedensko;
- boste vsa sporočila nehali prejemati takoj, ko se boste odjavili.

Natančne pogoje našega oglaševanja lahko dobite tukaj.



Celotno besedilo pogojev oglaševanja

V kolikor nam boste posredovali vašo privolitev v neposredno trženje, boste od našega podjetja prejeli naše ponudbe in obvestila. V takšnem primeru bomo zbirali in nadalje obdelovali vaš naslov elektronske pošte, ki ga boste vpisali v elektronski obrazec. Na ta elektronski naslov vam bomo posredovali tudi oglase drugih podjetij. Podatke o vaši elektronski pošti bomo shranjevali, dokler se od storitve obveščanja po e-pošti ne boste odjavili. 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. Ob izpolnjevanju obrazca za prijavo na spletne novice morate označiti, da soglašate, da vaš naslov elektronske pošte uporabljamo za namene obveščanja o novostih za izbrano področje, ter, da ste seznanjeni s tem, da se lahko iz sistema sporočil kadarkoli izpišete, in sicer tako, da v poslanem elektronskem sporočilu kliknete na označeno povezavo ali odjavo uredite na spletni strani..



5. Uporabljajte kazalo s povezavami do posameznih delov izjave

Zaključek

Internet je v današnjem času medij, prek katerega se zbirajo ogromne količine osebnih podatkov. V tej luči ustreznost izjave o varstvu osebnih podatkov ni zgolj zadostitev zahtevam Zakona o varstvu osebnih podatkov glede obveščenosti posameznika o obdelavi osebnih podatkov, temveč priložnost, da upravljavec spletnih strani s kratko, jasno in razumljivo izjavo poskrbi za transparenten odnos do obiskovalcev svojih spletnih strani. V praksi se žal pojavljajo neprilagojeni vnaprej izdelani vzorci tovrstnih izjav, več strani dolge neberljive izjave in druge vsebinsko in oblikovno neustrezne izjave, ki ne dosežejo svojega namena – ta pa je kratko, jasno in razumljivo obvestiti posameznika o tem, kateri njegovi osebni podatki se obdelujejo, kdo jih obdeluje, za kakšne namene, ali se posredujejo tretjim osebam in o drugih za posameznika pomembnih okoliščinah. Pričujoče smernice podajajo nekaj hitrih in učinkovitih priporočil za pripravo izjav o varstvu osebnih podatkov, ki dejansko služijo svojemu namenu.

1. [Katere moje osebne podatke zbirate?](#)
2. [Zakaj zbirate moje osebne podatke?](#)
3. [Ali boste moje osebne podatke posredovali tretjim osebam?](#)
4. [Kako dolgo hranite moje osebne podatke?](#)
5. [Kako lahko zahtevam prenehanje obdelave svojih osebnih podatkov?](#)

