

L'ORÉAL ADRIA DOO

PRAVILA PRIVATNOSTI

L'Oréal stremi biti uzor društveno odgovornog poslovanja da bi svijet postao ljepše mjesto. Iznimno cijenimo poštenje i jasnoću te smo predani stvaranju snažnog i dugotrajnog odnosa s našim klijentima na temelju povjerenja i međusobne dobrobiti. Ovakva predanost dijelom podrazumijeva zaštitu i poštivanje vaše privatnosti i izbora. Poštivanje vaše privatnosti naš je prioritet. Zbog toga u nastavku navodimo „Obećanje o privatnosti”, kao i cijeli tekst Pravila privatnosti.

NAŠE OBEĆANJE O PRIVATNOSTI

- 1) Poštujemo vašu privatnosti i izbore.
- 2) Provjeravamo prožimaju li privatnost i sigurnost sve što radimo.
- 3) Ne šaljemo vam promidžbene sadržaje, osim ako ih niste zatražili. Možete se predomisлити u bilo kojem trenutku.
- 4) Nikad ne nudimo niti prodajemo vaše podatke.
- 5) Obvezni smo štitići vaše podatke i činiti ih sigurnima. Stoga surađujemo samo s pouzdanim partnerima.
- 6) Obvezni smo otvoreno i transparentno upotrebljavati vaše podatke.
- 7) Ne upotrebljavamo vaše podatke u svrhe o kojima vas nismo obavijestili.
- 8) Poštujemo vaša prava i uvijek se trudimo ispuniti vaše zahtjeve u najvećoj mogućoj mjeri i u skladu s našim pravnim i operativnim dužnostima.

Za više informacija o načinu provedbe pravila privatnosti u nastavku smo naveli vaša prava o osobnim podacima i vrste podataka koje možemo dobiti izravno od vas ili putem interakcije s vama, kako ih možemo upotrijebiti, s kime ih možemo dijeliti i kako ih štitićemo. Naravno, ne moraju se sve situacije odnositi na vas. U ovim Pravilima privatnosti možete pronaći pregled svih mogućih situacija naše interakcije.

Što više komunicirate s nama, to više saznajemo od vas i možemo vam ponuditi više prilagođenih usluga.

Kad prikupljamo vaše osobne podatke ili kad ih dijelite s nama, upotrebljavamo ih u skladu s ovim Pravilima. Pažljivo pročitajte ove informacije i našu stranicu s pitanjima i odgovorima (ako postoji). Ako imate pitanja ili nedoumice u vezi s osobnim podacima, obratite nam se na adba.data.protection@loreal.com.

ŠTO SE NALAZI U PRAVILIMA PRIVATNOSTI?

[Tko smo?](#)

[Što su osobni podaci?](#)

[Koje podatke prikupljamo i kako ih upotrebljavamo?](#)

[Kako prikupljamo ili primamo vaše podatke?](#)

[Automatizirano donošenje odluka](#)

[Profiliranje](#)

[Tko može pristupiti vašim osobnim podacima?](#)

[Gdje pohranjujemo vaše osobne podatke?](#)

[Koliko dugo pohranjujemo vaše osobne podatke?](#)

[Jesu li moji osobni podaci sigurni?](#)

[Poveznice na stranice trećih osoba i prijavu putem društvenih mreža](#)

[Društvene mreže i korisnički generirani sadržaj](#)

[Vaša prava i izbori](#)

[Kontakt](#)

TKO SMO

L'Oréal Adria doo odgovoran je za osobne podatke koje dijelite s nama. Izrazi „L'Oréal”, „nama”, „naš” ili „mi” odnose se na ovaj subjekt. L'Oréal je „voditelj obrade” podataka za potrebe važećih zakona o zaštiti podataka.

Pravila privatnosti za potrošače

L'Oreal Adria d.o.o., Slavonska avenija 1c, 10 000 Zagreb

Predstavnik: Vanya Panayotova, direktor

Republika Hrvatska

ŠTO SU OSOBNI PODACI?

„Osobni podaci” informacije su pomoću kojih vas je moguće identificirati izravno (npr. vaše ime) ili neizravno (npr. putem pseudonima kao što je jedinstveni identifikacijski broj). Drugim riječima, osobni podaci uključuju podatke kao što su adresa e-pošte / kućna adresa / broj mobilnog telefona, korisnička imena, slike profila, osobne preferencije i navike kupovanja, korisnički generirani sadržaj, financijske informacije te informacije o dobiti. Mogu uključivati i brojčane identifikatore kao što su IP adresa računala, MAC adresa mobilnog telefona ili kolačići.

KOJE PODATKE PRIKUPLJAMO I KAKO IH UPOTREBLJAVAMO?

L'Oréal vjeruje da ste vi, potrošač, središte našeg poslovanja. Volimo čuti povratne informacije, učiti o vama te stvarati i dostavljati proizvode u kojima uživate. Znamo da i vi volite razgovarati s nama. Zbog toga postoji mnogo načina na koje možete dijeliti osobne podatke s nama i na koje ih mi prikupljamo.

Kako prikupljamo ili primamo vaše podatke?

Podatke prikupljamo i primamo putem naših web-mjesta, formulara, aplikacija, uređaja, proizvoda društva L'Oréal, stranica marke na društvenim mrežama ili na druge načine. Ponekad nam ih dajete izravno (npr. kad stvarate korisnički račun, kad nam se obraćate, kad kupujete putem naših web-mjesta/aplikacija ili u našim trgovinama / salonima ljepote), ponekad ih mi prikupljamo (npr. upotrebljavamo kolačiće da bismo razumjeli kako upotrebljavate naša web-mjesta/aplikacije), a ponekad primamo podatke od trećih osoba, uključujući druge subjekte Grupe L'Oréal.

U sklopu prikupljanja podataka postoje obavezna polja koja su označena zvjezdicama ako su nam ti podaci potrebni za:

- Izvršenje ugovora (npr. za potrebe dostave proizvoda koje ste kupili putem web-mjesta/aplikacija);
- Pružanje usluge koju ste zatražili (npr. slanje biltena); ili
- Ispunjavanje zakonskih zahtjeva (npr. izdavanje računa).

Neispunjavanje polja označenih zvjezdicom može utjecati na našu mogućnost pružanja usluga i proizvoda.

U tablici u nastavku navodimo više detalja koji objašnjavaju sljedeće:

- 1) **Tijekom kakvih je interakcija moguće pružanje ili prikupljanje podataka?** Ovaj stupac objašnjava tijekom kakvih aktivnosti ili situacija upotrebljavamo ili prikupljamo vaše podatke. Na primjer, prilikom pretplate na bilten, tijekom kupovanja ili pretraživanja web-mjesta/aplikacije.
- 2) **Koje podatke možemo primiti izravno od vas ili putem naše interakcije?** Ovaj stupac objašnjava koje vrste podataka možemo prikupiti o vama ovisno o situaciji.
- 3) **Kako i zašto ih možemo upotrijebiti?** Ovaj stupac objašnjava što možemo činiti s vašim podacima i svrhe njihovog prikupljanja.
- 4) **Koja je pravna osnova za upotrebu vaših osobnih podataka?** Ovaj stupac objašnjava razloge iz kojih bismo mogli upotrijebiti vaše podatke.

Ovisno o svrsi upotrebe podataka, pravna osnova za obradu vaših podataka može biti:

- Vaša **suglasnost**;
- Naš **legitimni interes** koji može biti:

Pravila privatnosti za potrošače

- **Poboljšanje naših proizvoda i usluga:** točnije, naši poslovni interesi koji nam pomažu bolje razumjeti vaše potrebe i očekivanja, a samim time i poboljšati usluge, web-mjesta/aplikacije/uređaje, proizvode i marke u korist potrošača.
- **Sprečavanje prevare:** provjera potpunosti plaćanja te izostanka prevare i pronevjere.
- **Osiguranje alata:** održavanje alata kojima se koristite (web-mjesta/aplikacije/uređaji) sigurnima za upotrebu i ispravnima te osiguravanje njihovog neprekidnog poboljšanja.
- **Izvršenje ugovora:** točnije, izvršenje usluga koje ste zatražili;
- **Pravne osnove** koje zakonom zahtijevaju obradu.

Pregled informacija o našoj interakciji i o njezinom utjecaju na vaše podatke

Tijekom kojih interakcija vi možete pružiti podatke, a mi ih prikupiti?	Koje podatke možemo primiti izravno od vas ili putem naše interakcije?	Kako i zašto možemo upotrijebiti vaše podatke?	Koja je pravna osnova za upotrebu vaših osobnih podataka?
<p>Stvaranje korisničkog računa i upravljanje njime</p> <p>Informacije prikupljene prilikom stvaranja korisničkog računa na web-mjestima / u aplikacijama društva L'Oréal, prilikom prijave putem društvenih mreža i u našim trgovinama.</p>	<p>Ovisno o učestalosti naše interakcije podaci mogu uključivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ime i prezime; • Spol; • Adresu e-pošte; • Kućnu adresu; • Telefonski broj; • Fotografiju; • Datum rođenja ili dobnu skupinu; • ID, korisničko ime i zaporku; • Osobni opis ili preferencije; • Detalje narudžbe; • Profil na društvenoj mreži (na kojem upotrebljavate podatke za prijavu putem društvenih mreža ili dijelite ove osobne podatke s nama). 	<p>Za:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upravljanje narudžbama; • Upravljanje izvlačenjima, promotivnim akcijama, anketama ili natjecanjima u kojima odlučite sudjelovati; • Odgovaranje na vaša pitanja i druge vrste interakcije; • Ponudu programa vjernosti; • Upravljanje preferencijama; <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Slanje promidžbenih sadržaja (ako ste to zatražili) koji mogu biti prilagođeni vašem „profilu” (tj. temelje se na vašim osobnim podacima pomoću kojih saznajemo više o vama i vašim preferencijama); <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Ponudu prilagođenih usluga temeljenih na karakteristikama vaše ljepote; • Nadzor i poboljšanje naših web-mjesta/aplikacija; • Provođenje analize i prikupljanje statističkih podataka • Osiguranje naših web-mjesta/aplikacija i da vas zaštitimo od prevare; 	<ul style="list-style-type: none"> • Izvršenje ugovora Za pružanje usluge koju ste zatražili (npr. stvaranje korisničkog računa, sudjelovanje u anketi ili kupnja proizvoda). <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Suglasnost Za izravno slanje promidžbenih sadržaja. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Legitimni interes Da bismo osigurali zaštitu web-mjesta/aplikacija od prevare i da biste nam pomogli da bolje razumijemo vaše potrebe i očekivanja, a samim time i poboljšamo svoje usluge, proizvode i marke.
<p>Pretplata na bilten i promidžbene sadržaje</p>	<p>Ovisno o učestalosti naše interakcije podaci mogu uključivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresu e-pošte; • Ime i prezime; • Osobni opis ili preferencije; • Profil na društvenoj mreži (na kojem upotrebljavate podatke za prijavu putem društvenih mreža ili dijelite ove osobne podatke s nama). 	<p>Za:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Slanje promidžbenih sadržaja (ako ste to zatražili) koji mogu biti prilagođeni vašem „profilu” na temelju vaših osobnih podataka koji su nam poznati i vaših preferencija (uključujući lokaciju vaše omiljene trgovine); <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Provođenje analize i prikupljanje statističkih podataka. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suglasnost Za izravno slanje promidžbenih sadržaja. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Legitimni interes Za stvaranje promidžbenih sadržaja, razumijevanje njihove učinkovitosti i osiguranje vama važnog iskustva; da biste nam pomogli da bolje razumijemo

Pravila privatnosti za potrošače

			<p>vaše potrebe i očekivanja, a samim time i poboljšamo svoje usluge, proizvode i marke.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Ažuriranje popisa kontakata s kojima ne kontaktiramo ako ste zatražili da ne kontaktiramo s vama; 	<ul style="list-style-type: none"> • Pravne osnove Za zadržavanje vaših podataka na popisu kontakata s kojima ne kontaktiramo ako ste zatražili da vam ne šaljemo izravne marketinške materijale.
<p>Upravljanje kupnjom i narudžbama</p> <p>Informacije prikupljene tijekom kupnje na web-mjestima / u aplikacijama / na društvenim mrežama društva L'Oréal ili u našoj trgovini</p>	<p>Ovisno o učestalosti naše interakcije podaci mogu uključivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ime i prezime; • Adresu e-pošte; • Adresu (za dostavu i izdavanje računa) • Telefonski broj; • Osobni opis ili preferencije; • Profil na društvenoj mreži (na kojem upotrebljavate podatke za prijavu putem društvenih mreža ili dijelite ove osobne podatke s nama); • Informacije o transakciji, uključujući kupljene proizvode i lokaciju trgovine; • Plaćanje i informacije; ili • Povijest kupnji 	<p>Za</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktiranje s vama da biste dovršili narudžbu ako ste spremili košaricu ili stavili proizvode u košaricu, a niste dovršili kupnju; • Slanje obavijesti o dostupnosti proizvoda kojeg ste željeli kupiti; • Obradu i praćenje narudžbe, uključujući dostavu proizvoda na navedenu adresu; • Upravljanje plaćanjem narudžbe. Napominjemo da informacije o plaćanju (broj kreditne kartice / informacije Paypal računa / detalji bankovnog računa) ne prikupljamo izravno mi, već ih prikupljaju pružatelji usluga plaćanja; • Upravljanje kontaktiranjem s nama u vezi s narudžbom; 	<ul style="list-style-type: none"> • Izvršenje ugovora: Za pružanje usluge koju ste zatražili (kupnja).
		<ul style="list-style-type: none"> • Zaštitu transakcije od prevare. Napominjemo da upotrebljavamo rješenja trećih pružatelja usluga za utvrđivanje prevare i osiguravanje da je plaćanje potpuno i da ste ga izvršili vi ili osoba kojoj ste dali ovlasti za plaćanje; • U potpunost vašeg profila ako kupujete pomoću informacija o korisničkom računu; • Mjerenje zadovoljstva; • Upravljanje nesuglasicama u vezi kupnje; • U statističke svrhe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Legitimni interes Za zaštitu od malverzacije i osiguravanje da je plaćanje potpuno i izvršeno bez prevare i pronevjere.

Pravila privatnosti za potrošače

<p>Pretraživanje na mreži</p> <p>Informacije prikupljene pomoću kolačića ili sličnih tehnologija („Kolačići“) tijekom pretraživanja web-mjesta/aplikacija društva L'Oréal i/ili web-mjesta/aplikacija trećih osoba.</p> <p>Informacije o posebnim Kolačićima preuzetima s navedenog web-mjesta/aplikacije potražite u odgovarajućoj tablici kolačića.</p>	<p>Ovisno o učestalosti naše interakcije podaci mogu uključivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podatke o vašoj upotrebi naših web-mjesta/aplikacija: • Podrijetlo; • Detalje prijave; • Stranice koje ste posjetili; • Videozapise koje ste pogledali; • Oglase koje dodirnete ili na koje kliknete; • Proizvode koje pretražujete; • Lokaciju; • Trajanje posjeta; • Proizvode koje ste odabrali za stvaranje košarice. <p>Tehničke informacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IP adresu; • informacije preglednika; • informacije o uređaju. <p>Jedinstveni identifikator dodijeljen svakom posjetitelju i datum prestanka važenja identifikatora.</p>	<p>Kad je potrebno, upotrebljavamo Kolačiće s ostalim osobnim podacima koje ste prethodno podijelili s nama (kao što su prethodne kupnje ili pretplata na e-letak) u sljedeće svrhe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da bismo osigurali ispravan rad web-mjesta/aplikacije: <ul style="list-style-type: none"> ○ ispravan prikaz sadržaja; ○ stvaranje i pamćenje košarice; ○ stvaranje i pamćenje prijave; ○ personaliziranje sučelja kao što je odabir jezika; ○ parametri uređaja, uključujući razlučivost zaslona itd.; ○ poboljšanje web-mjesta/aplikacija, npr. ispitivanjem novih zamisli. • Da bismo osigurali da je web-mjesto/aplikacija pouzdana i sigurna i da bismo vas zaštitili od prevare ili zloupotrebe naših web-mjesta ili usluga, na primjer tijekom otklanjanja poteškoća. • Za prikupljanje statističkih podataka: <ul style="list-style-type: none"> ○ Za izbjegavanje spremanja istog posjetitelja dvaput; ○ Za upoznavanje s reakcijom korisnika na naše oglašivačke kampanje; ○ Za poboljšanje ponude; ○ Da bismo saznali kako ste otkrili naša web-mjesta/aplikacije. 	<ul style="list-style-type: none"> • Legitimni interes: Da bismo vam osigurali ispravna web-mjesta/aplikacije, oglase i obavijesti koji se neprestano poboljšavaju, upotrebljavamo kolačiće koji su (i) ključni za ispravan rad web-mjesta/aplikacija i (ii) koji se upotrebljavaju za zaštitu web-mjesta/aplikacija.
---	--	---	---

Pravila privatnosti za potrošače

<p>* Kolačići su male tekstne datoteke koje se pohranjuju na uređaj (računalo, tablet ili mobilni telefon) dok pretražujete internet, uključujući web-mjesta Grupe L'Oreal.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Za bihevioralno oglašavanje na mreži: <ul style="list-style-type: none"> ○ za prikaz oglasa na mreži za proizvode koji bi vas mogli zanimati na temelju vašeg prethodnog ponašanja; ○ za prikaz oglasa i sadržaja na društvenim mrežama. • Za prilagodbu usluga: <ul style="list-style-type: none"> ○ za slanje preporuka, promidžbenih materijala ili sadržaja na temelju vašeg profila i interesa; ○ za prilagođeni prikaz web-mjesta/aplikacija kao što je pamćenje košarice, podataka za prijavu ili jezika, kolačići za prilagođavanje korisničkih sučelja (tj. parametri uređaja, uključujući razlučivost zaslona, font, itd.). • Za dopuštenje dijeljenja sadržaja na društvenim mrežama (gumbi za dijeljenje namijenjeni prikazu stranice). 	<ul style="list-style-type: none"> • Suglasnost Za sve ostale kolačiće.
<p>Promotivne radnje</p> <p>Informacije prikupljene tijekom igri, natjecanja, promotivnih ponuda, zahtjeva za uzorcima, anketa.</p>	<p>Ovisno o učestalosti naše interakcije podaci mogu uključivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ime i prezime; • Adresu e-pošte; • Telefonski broj; • Datum rođenja; • Spol; • Kućnu adresu; • Osobni opis ili preferencije; • Profil na društvenoj mreži (na kojem upotrebljavate podatke za prijavu putem društvenih mreža ili dijelite ove osobne podatke s nama); • Ostale informacije o sebi koje ste podijelili s nama (npr. putem stranice „My Account” (Moj račun), kontaktiranjem s nama, pružanjem vlastitog sadržaja kao što su fotografije ili recenzije, postavljanjem pitanja 	<ul style="list-style-type: none"> • Za dovršavanje radnji koje ste zatražili, na primjer upravljanje sudjelovanjem u natjecanjima, igrama i anketama, uključujući uzimanje u obzir povratnih informacija i prijedloga; • U statističke svrhe. • Za slanje promidžbenih sadržaja (ako ste to zatražili) 	<ul style="list-style-type: none"> • Izvršenje ugovora Za pružanje usluge koju ste zatražili. • Legitimni interes Da biste nam pomogli da bolje razumijemo vaše potrebe i očekivanja, a samim time i poboljšamo svoje usluge, proizvode i marke. • Suglasnost Za izravno slanje promidžbenih sadržaja.

Pravila privatnosti za potrošače

	putem funkcije čavrljanja dostupne na nekim web-mjestima/aplikacijama ili sudjelovanje u natjecanju, igri ili anketi).		
<p>Korisnički generirani sadržaj</p> <p>Informacije prikupljene prilikom objave sadržaja na jednoj od naših platformi društvenih mreža ili prilikom prihvaćanja zahtjeva za ponovnom upotrebom sadržaja koji ste objavili na našim platformama društvenih mreža.</p>	<p>Ovisno o učestalosti naše interakcije podaci mogu uključivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ime i prezime ili pseudonim; • Adresu e-pošte; • Fotografiju; • Osobni opis ili preferencije; • Profil na društvenoj mreži (na kojem upotrebljavate podatke za prijavu putem društvenih mreža ili dijelite ove osobne podatke s nama); • Ostale informacije o sebi koje ste podijelili s nama (npr. putem stranice „My Account“ (Moj račun), kontaktiranjem s nama, pružanjem vlastitog sadržaja kao što su fotografije ili recenzije ili pak postavljanjem pitanja putem funkcije čavrljanja dostupne na nekim web-mjestima/aplikacijama). 	<ul style="list-style-type: none"> • U skladu s određenim uvjetima i odredbama koje se prihvatili: <ul style="list-style-type: none"> ○ Za objavljivanje vaših recenzija ili sadržaja; ○ Za promidžbu proizvoda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suglasnost Za ponovnu upotrebu sadržaja kojeg ste objavili na mreži.
		<ul style="list-style-type: none"> • U statističke svrhe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Legitimni interes Da biste nam pomogli da bolje razumijemo vaše potrebe i očekivanja, a samim time i poboljšamo te unaprijedimo svoje usluge, proizvode i marke.
<p>Upotreba aplikacija i uređaja</p> <p>Informacije prikupljene tijekom upotrebe aplikacija i/ili uređaja.</p>	<p>Ovisno o učestalosti naše interakcije podaci mogu uključivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ime i prezime; • Adresu e-pošte; • Lokaciju; • Datum rođenja; • Osobni opis ili preferencije; • Fotografiju; • Podatke o dobrobiti uključujući boju kože, tip kože/kose • Geolokaciju; 	<p>Za</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pružanje usluge koju ste zatražili (na primjer, virtualno isprobavanje proizvoda, kupnja proizvoda putem aplikacije ili web-mjesta e-trgovine; savjeti i obavijesti u vezi s izlaganjem suncu ili rutinom održavanja kose); • Analizu značajki vaše dobrobiti i preporuku odgovarajućih proizvoda (uključujući proizvode po mjeri) i rutina; • Pružanje proizvoda i preporuka rutine; 	<ul style="list-style-type: none"> • Izvršenje ugovora Za pružanje usluga koje ste zatražili (uključujući analizu algoritma potrebnog za pružanje usluge koju provodi naš tim za istraživanja i inovacije, ako je potrebna).

Pravila privatnosti za potrošače

		<ul style="list-style-type: none"> • Za istraživanja i inovacije koja provode znanstvenici Grupe L'Oréal; • Za nadzor i poboljšanje aplikacija i uređaja; • U statističke svrhe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Legitimni interes Za neprekidno poboljšanje proizvoda i usluga koje odgovaraju vašim potrebama i očekivanjima te u svrhu provođenja istraživanja i osmišljanja inovacija.
Upiti Informacije prikupljene kad postavljate pitanja (npr. putem korisničke službe) u vezi s markama, proizvodima i njihovoj primjeni.	Ovisno o učestalosti naše interakcije podaci mogu uključivati: <ul style="list-style-type: none"> • Ime i prezime; • Telefonski broj; • Adresu e-pošte; • Ostale informacije o sebi koje ste podijelili s nama prilikom upita (mogu uključivati podatke o dobrobiti i zdravlju). 	<ul style="list-style-type: none"> • Za odgovaranje na upite; Ako je potrebno, da bismo vas povezali s odgovarajućim službama 	<ul style="list-style-type: none"> • Suglasnost Za obradu upita.
		<ul style="list-style-type: none"> • U statističke svrhe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Legitimni interes Da biste nam pomogli da bolje razumijemo potrebe i očekivanja klijenata, a samim time i poboljšamo svoje usluge, proizvode i marke.
		<ul style="list-style-type: none"> • Za kozmetovigilanciju: <ul style="list-style-type: none"> ○ Za nadzor i sprečavanje nepoželjnih učinaka prilikom upotrebe proizvoda; ○ Za provođenje istraživanja o sigurnoj upotrebi proizvoda; ○ Za provođenje i provjeru poduzetih mjera ako je potrebno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pravne osnove Za ispunjavanje zakonske obveze nadziranja nepoželjnih učinaka proizvoda.
Pokroviteljstvo	Ovisno o učestalosti naše interakcije podaci mogu uključivati: <ul style="list-style-type: none"> • Ime i prezime; • Telefonski broj; • Adresu e-pošte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Za slanje informacija o proizvodima i/ili informacija označenih na popisu želja jedne osobe na zahtjev druge osobe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Izvršenje ugovora Za obradu zahtjeva. <p>i</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legitimni interes Za kontaktiranje s jednom osobom na zahtjev druge osobe.

Automatizirano donošenje odluka

Za potrebe osiguranja transakcija putem naših stranica/aplikacija/uređaja od prevare i pronevjere upotrebljavamo rješenja trećih pružatelja usluga. Metoda utvrđivanja prevare temelji se na jednostavnim usporedbama, asocijacijama, grupiranjima, predviđanjima i utvrđivanju netipičnih vrijednosti pomoću inteligentnih agenata, tehnika prikupljanja podataka raznim tehnikama dubinske analize podataka.

Ovaj postupak utvrđivanja prevare može biti u potpunosti automatiziran ili uključivati posredovanje osobe prilikom kojeg ona donosi konačnu odluku. U svakom slučaju, poduzimamo sve potrebne mjere opreza i zaštite da bismo ograničili pristup vašim podacima.

Pravila privatnosti za potrošače

U slučaju automatiziranog utvrđivanja prevare može se dogoditi sljedeće: (i) možemo odgoditi obradu narudžbe/zahtjeva zbog provjere transakcije; (ii) možemo ograničiti ili odbiti uslugu dostavljanja narudžbe / obrade zahtjeva ako utvrdimo mogućnost prevare. Imate pravo na pristup informacijama na kojima temeljimo svoju odluku. Pročitajte dio „Vaša prava i izbori” u nastavku.

Profiliranje

Kad šaljemo ili prikazujemo personalizirane obavijesti ili sadržaj, možemo upotrebljavati tehnike koje se smatraju „profiliranjem” (tj. bilo koji oblik automatizirane obrade osobnih podataka koja uključuje upotrebu navedenih podataka za procjenu osobnih aspekata fizičkih osoba, osobito analizu ili predviđanje aspekata koji se odnose na osobne preferencije navedene osobe, njezine interese, ekonomsku situaciju, ponašanje, lokaciju, zdravlje, pouzdanost ili kretanje). To znači da podatke o vama možemo prikupljati u različitim situacijama opisanima u prethodno navedenoj tablici. Unosimo podatke u središnju bazu podataka i analiziramo ih da bismo predvidjeli vaše osobne preferencije i/ili interese.

Na temelju analize šaljemo vam ili prikazujemo obavijesti i/ili sadržaj prilagođen vašim interesima/potrebama.

U određenim okolnostima imate pravo prigovora na upotrebu vaših podataka za „profiliranje”. Pročitajte dio „Vaša prava i izbori” u nastavku.

Tko može pristupiti vašim osobnim podacima?

Možemo dijeliti vaše osobne podatke unutar Grupe L’Oréal radi ispunjavanja zakonskih obveza, sprečavanja prevare i/ili osiguravanja alata, poboljšanja proizvoda i usluga ili zato jer ste nam dali suglasnost.

Ovisno o svrsi prikupljanja podataka i samo ako je to krajnje neophodno, nekim od vaših osobnih podataka mogu pristupiti subjekti Grupe L’Oréal diljem svijeta kad su vaši podaci pod pseudonimom (bez izravne identifikacije) i kad je to potrebno za pružanje zatraženih usluga.

Vaše podatke možemo podijeliti pod pseudonimom (bez izravne identifikacije) sa znanstvenicima tima za istraživanje i inovacije društva L’Oréal, uključujući one koji se nalaze izvan vaše zemlje, u svrhu provođenja istraživanja i osmišljanja inovacija.

Ako se to dopušta, možda ćemo dijeliti neke vaše osobne podatke, uključujući one prikupljene pomoću kolačića unutar naših marki radi usklađivanja i aktualizacije informacija koje dijelite s nama, prikupljanja statističkih podataka na temelju vaših karakteristika i prilagodbe obavijesti.

Za više detalja o [Grupi L’Oréal](#), njezinim [markama](#) i [lokacijama](#) posjetite web-mjesto grupe L’Oréal.

Možda ćemo vaše osobne podatke dijeliti s trećim osobama ili subjektima Grupe L’Oréal u marketinške svrhe.

Vaše osobne podatke s trećim osobama dijelimo samo u svrhe izravnog marketinga i s vašom suglasnošću. U ovom slučaju vaše osobne podatke obrađuje treći voditelj obrade u skladu s vlastitim uvjetima i odredbama te pravilima privatnosti. Pažljivo pročitajte dokumente treće osobe prije nego što date suglasnost o otkrivanju informacija o sebi.

Vaše osobne podatke možda će obrađivati i pouzdani treći pružatelji usluga.

Pouzdanim trećim osobama povjeravamo niz poslovnih zadataka koje obavljaju u naše ime. Pružamo im samo informacije potrebne za izvršavanje usluge i zahtijevamo da ne upotrebljavaju vaše osobne podatke u druge svrhe. Uvijek dajemo sve od sebe da bismo se uvjerali da treće osobe s kojima poslujemo štite vaše osobne podatke. Na primjer, usluge obrade vaših osobnih podataka možemo povjeriti:

- Trećim osobama koje nam pomažu u pružanju digitalnih usluga i usluga e-trgovine kao što su medijsko praćenje na društvenim mrežama, lokator trgovina, programi vjernosti, upravljanje identitetom, ocjene i recenzije, upravljanje odnosima s klijentima, analize mreže i tražilica, alati za upravljanje korisnički generiranim sadržajem;

Pravila privatnosti za potrošače

- Agencijama za oglašavanje, marketing, digitalno oglašavanje i oglašavanje na društvenim mrežama da bi nam pomogle provesti oglašivačke i marketinške kampanje, analizirati njihovu učinkovitost i upravljati kontaktiranjem s vama i vašim pitanjima;
- Trećim osobama potrebnima za dostavljanje proizvoda, npr. usluge pošte / dostavljanja;
- Trećim osobama koje nam pomažu u pružanju tehničke podrške kao što su pružatelji platforme ili smještaja na poslužitelju, podrške i održavanja baza podataka, kao i softvera i aplikacija koje mogu sadržavati vaše podatke (takve usluge ponekad podrazumijevaju dopušten pristup vašim podacima da bi mogle izvršiti nužne zadatke);
- Pružateljima usluga plaćanja i agencijama za kreditno posredovanje u svrhu procjene vaše kreditne sposobnosti i potvrde detalja o vama kad je to uvjet za stupanje u kontakt s vama;
- Trećim osobama koje nam pomažu u brizi o klijentima u pogledu kozmetovigilancije.

Vaše osobne podatke možemo otkriti trećim osobama:

- U slučaju da prodajemo poslovanje ili imovinu; u tom slučaju možemo otkriti vaše osobne podatke potencijalnom kupcu takvog poslovanja ili imovine. Ako je L'Oréal ili dio njegove imovine kupila treća osoba; u tom se slučaju osobni podaci o klijentima povezani s navedenom imovinom smatraju dijelom prenesene imovine. Ako je potrebno, u tom slučaju kupac koji je novi voditelj obrade obrađuje vaše podatke prilikom čega se vodi vlastitim pravilima privatnosti.
- Ako smo dužni otkriti ili dijeliti vaše podatke da bismo ispunili zakonsku obvezu ili da bismo proveli ili primijenili uvjete upotrebe/prodaje ili druge uvjete i odredbe koje ste prihvatili; ili pak da bismo zaštitili prava, vlasništvo i pružili sigurnost društvu L'Oréal, našim klijentima ili zaposlenicima.
- Ako imamo vašu suglasnost za to
- Ako nam to dopušta zakon.

Vaše osobne podatke možemo otkriti svojim partnerima:

- U slučaju da je usluga na koju ste se pretplatili stvorena u suradnji društva L'Oréal i partnerskog društva (na primjer, aplikacija u suradnji s još jednom markom). U takvom slučaju L'Oréal i partnersko društvo obrađuju vaše osobne podatke u vlastite svrhe i kao takvi vaše podatke obrađuje:
 - L'Oréal u skladu s ovim Pravilima privatnosti;
 - Partnersko društvo koje je voditelj obrade u skladu s vlastitim uvjetima i odredbama te pravilima privatnosti.
- U slučaju da ste pristali na primanje marketinških i promidžbenih sadržaja od partnerskog društva L'Oréal prilikom namjenske prijave (na primjer, u aplikaciju društva L'Oréal koja je dostupna njegovim partnerima). U ovom slučaju vaše osobne podatke obrađuje treći voditelj obrade u skladu s vlastitim uvjetima i odredbama te pravilima privatnosti.
- Možemo objaviti sadržaj kolačića s društvenih mreža. Ako upotrebljavate sadržaj na našim društvenim mrežama ili u aplikacijama, kolačić s navedenih mreža i aplikacija mogao bi se pohraniti na vašem uređaju. Preporučujemo da za više informacija pročitate Pravila o kolačićima navedenih društvenih mreža.
- Kada upotrebljavamo usluge oglašavanja tvrtke Google na svojim web-mjestima / aplikacijama, Google pristupa vašim osobnim podacima te ih upotrebljava. Ako želite saznati više o tome kako Google upotrebljava vaše osobne podatke u ovom kontekstu, pregledajte Privatnost i uvjete tvrtke Google dostupne [ovdje](#), kojima se uređuju ove usluge i obrada podataka.

Informacije koje Facebook prikuplja i dijeli s nama

Svim značajkama i uslugama tvrtke Facebook dostupnima na našem web-mjestu / aplikaciji upravljaju [Pravila o upotrebi podataka tvrtke Facebook](#), u kojima možete pronaći više informacija o svojim pravima zaštite privatnosti i opcijama postavki.

Upotrebom ovog web-mjesta / aplikacije možete:

- izvršiti prijavu s pomoću svojih podataka za prijavu na Facebook. Ako to učinite, pristajete na dijeljenje dijela svojih javnih podataka o profilu s nama;
- upotrebljavati dodatke društvene mreže Facebook, poput korištenja opcija „Like” ili „Share”, odnosno možete lajkati ili dijeliti naš sadržaj na Facebook platformi;
- prihvaćati kolačiće s ovog web-mjesta / aplikacije (također definirana kao „Facebook Pixel”) koji će nam pomoći da razumijemo vaše aktivnosti, uključujući informacije o vašem uređaju, vašu upotrebu naših usluga, kupnje koje izvršite i oglase koje vidite, bez obzira na to imate li nalog na Facebook-u i jeste li prijavljeni na Facebook.

Kada upotrebljavate ove značajke tvrtke Facebook, prikupljamo podatke koji nam pomažu da:

Pravila privatnosti za potrošače

- prikazujemo oglase na Facebook-u (ili Instagram-u, Messengeru ili bilo kojoj drugoj usluzi tvrtke Facebook) koji bi vas mogli zanimati;
- mjerimo i analiziramo učinkovitost našeg web-mjesta / aplikacije i oglasa.

Možemo upotrebljavati vaše osobne podatke koje ste nam pružili putem web-mjesta / aplikacije (kao što su vaše ime i prezime, adresa e-pošte, adresa, spol i telefonski broj) da vas identificiramo na Facebook-u (ili Instagram-u, Messenger-u ili bilo kojoj drugoj usluzi tvrtke Facebook) kako bismo vam prikazali oglase koji su još relevantniji za vas. Pritom Facebook neće dijeliti vaše osobne podatke te će izbrisati informacije odmah nakon što se dovrši postupak uparivanja.

Ne nudimo niti prodajemo vaše osobne podatke.

Mjesto na kojem pohranjujemo vaše osobne podatke

Prikupljeni podaci mogu se prenijeti na određite izvan Europskog gospodarskog prostora („EGP-a“) te im se može pristupiti s navedenog odredišta i mogu biti pohranjeni na njemu. Mogu ga obrađivati članovi osoblja koji djeluju izvan EGP-a i rade za nas ili za jednog od naših pružatelja usluga.

Društvo L'Oréal prenosi osobne podatke izvan EGP-a samo na siguran način i u skladu sa zakonom. Kako neke zemlje možda nemaju zakone koji uređuju upotrebu i prijenos osobnih podataka, poduzimamo potrebne mjere da bismo osigurali da se treće osobe pridržavaju obveza navedenih u ovim Pravilima. Te mjere mogu uključivati razmatranje standarda privatnosti i sigurnosti i/ili sklapanje odgovarajućih ugovora (koji se temelje na predlošku kojeg je usvojila Europska komisija i koji je dostupan ovdje).

Za dodatne informacije obratite nam se pomoću dijela „Kontakt“ u nastavku.

Koliko dugo pohranjujemo vaše osobne podatke

Vaše osobne podatke pohranjujemo samo dok su nam potrebni u svrhu u koje ih pohranjujemo, da bismo ispunili vaše potrebe ili zakonske obveze.

Da bismo odredili razdoblje zadržavanja podataka vodimo se sljedećim kriterijima:

- Ako kupujete proizvode i usluge, pohranjujemo vaše osobne podatke u trajanju ugovornog odnosa;
- Ako sudjelujete u promotivnoj ponudi, pohranjujemo vaše osobne podatke u trajanju promotivne ponude;
- Ako nam se obratite s upitom, pohranjujemo vaše osobne podatke u razdoblju potrebnom za obradu upita;
- Ako stvarate korisnički račun, pohranjujemo vaše osobne podatke dok ne zatražite brisanje računa ili nakon razdoblja neaktivnosti (ne postoji aktivna interakcija s markama) određenog u skladu s lokalnim propisima i smjernicama;
- Ako ste pristali na izravan marketing, pohranjujemo vaše osobne podatke dok ne otkazete pretplatu ili ne zatražite brisanje pretplate, ili pak nakon razdoblja neaktivnosti (ne postoji aktivna interakcija s markama) određenog u skladu s lokalnim propisima i smjernicama;
- Kad se kolačići pohranjuju na vaše računalo, pohranjujemo ih dok služe svrsi (npr. u trajanju sesije za kolačiće košarice ili ID-ja kolačića) ili u trajanju određenom u lokalnim propisima i smjernicama;

Možemo zadržati neke vaše osobne podatke u svrhu ispunjavanja svojih zakonskih i regulatornih obveza, kao i u svrhu upravljanja svojim pravima (na primjer ostvarivanje prava na sudovima) ili prikupljanja statističkih podataka i vođenja evidencije.

Kad nam vaši osobni podaci više nisu potrebni, uklanjamo ih iz sustava i arhiva ili ih pretvaramo u anonimne podatke tako da vas više ne možemo identificirati.

Jesu li vaši osobni podaci sigurni?

Obvezni smo štiti vaše osobne podatke i poduzimati potrebne mjere da bismo osigurali njihovu zaštitu. Ugovorno obvezujemo pouzdane treće osobe koje obrađuju vaše osobne podatke da čine to isto.

Uvijek dajemo sve od sebe da bismo zaštitili vaše osobne podatke i nakon što ih primimo strogim postupcima i sigurnosnim značajkama trudimo se spriječiti neovlašteni pristup podacima. Kako prijenos podataka putem interneta nije sasvim siguran, ne možemo garantirati sigurnost podataka poslanih na našu stranicu. Svaki prijenos kao takav izvršavate na vlastitu odgovornost.

Poveznice na stranice trećih osoba i prijavu putem društvenih mreža

Naša web-mjesta s vremena na vrijeme mogu sadržavati poveznice na web-mjesta i s web-mjesta naših partnerskih mreža, oglašivača i podružnica. Ako putem poveznica posjetite bilo koje od ovih web-mjesta, imajte na umu da ta web-mjesta imaju svoja pravila privatnosti i da mi nismo nadležni ni odgovorni za njih. Pročitajte pravila prije nego pošaljete osobne podatke tim web-mjestima.

Možemo vam ponuditi i mogućnost prijave putem društvenih mreža. Ako se prijavite putem društvenih mreža, imajte na umu da s nama dijelite podatke o profilu ovisno o postavkama platforme određene društvene mreže. Posjetite platformu društvene mreže u pitanju i pregledajte pravila privatnosti da biste razumjeli koje osobne podatke dijelite i upotrebljavate u ovom kontekstu.

Društvene mreže i korisnički generirani sadržaj

Neka naša web-mjesta i aplikacije dopuštaju korisnicima objavu vlastitog sadržaja. Nemojte zaboraviti da je sav sadržaj koji objavite na platformama naših društvenih mreža dostupan javnosti te stoga budite oprezni prilikom dijeljenja određenih osobnih podataka kao što su financijske informacije ili detalji adrese. Nismo odgovorni ni za kakve postupke drugih pojedinaca u slučaju objave osobnih podataka na našim platformama društvenih mreža te preporučujemo da ne dijelite takve podatke.

VAŠA PRAVA I IZBORI

L'Oreal poštuje vaše pravo na privatnost: važno je da možete upravljati svojim osobnim podacima. Imate sljedeća prava:

Vaša prava	Što to znači?
Pravo na informiranost	Imate pravo primati jasne, transparentne i lako razumljive informacije o tome kako upotrebljavamo vaše osobne podatke i prava. Zbog toga vam u ovim Pravilima pružamo potrebne informacije.
Pravo pristupa	Imate pravo pristupiti svojim osobnim podacima koje ste nam dali (podvrgnuto određenim ograničenjima). Moguća je naplata značajne naknade uzimajući u obzir administrativne troškove pružanja informacija. Ako su zahtjevi očigledno neutemeljeni, pretjerani ili učestali, možemo odbiti postupiti po zahtjevu. Za ostvarenje prava na pristup obratite nam se pomoću detalja u nastavku.

<p>Pravo na ispravak</p>	<p>Imate pravo zatražiti ispravljanje osobnih podataka ako su neispravni ili nevažeći i/ili njihovo dopunjavanje ako su nepotpuni.</p> <p>Za ostvarenje prava na pristup obratite nam se pomoću detalja u nastavku. Ako imate korisnički račun, moći ćete jednostavnije ispraviti svoje podatke pomoću funkcije „Moj račun“.</p>
<p>Pravo na brisanje / pravo na zaborav</p>	<p>U nekim slučajevima imate pravo zatražiti brisanje ili uklanjanje osobnih podataka. Napominjemo da to nije apsolutno pravo jer možemo imati pravne ili legitimne osnove za zadržavanje vaših osobnih podataka.</p> <p>Ako želite da izbrišemo vaše osobne podatke, obratite nam se putem detalja u nastavku.</p>
<p>Pravo na prigovor na izravan marketing, uključujući profiliranje</p>	<p>Možete otkazati pretplatu ili odustati od primanja izravnih promidžbenih sadržaja u bilo kojem trenutku.</p> <p>To je najjednostavnije učiniti klikom na poveznicu za „otkazivanje pretplate“ u bilo kojoj poruci e-pošte ili putem promidžbenih sadržaja koje smo vam poslali. Možete nam se obratiti i putem kontaktnih podataka u nastavku.</p> <p>Ako želite uložiti prigovor na profiliranje, obratite nam se putem detalja u nastavku.</p>
<p>Pravo na povlačenje suglasnosti na obradu podataka temeljenu na suglasnosti u bilo kojem trenutku</p>	<p>Suglasnost na obradu podataka možete povući kad se obrada podataka temelji na vašoj suglasnosti. Povlačenje suglasnosti ne utječe na zakonitost obrade na temelju suglasnosti prije njezina povlačenja. U tablici u dijelu „koje podatke prikupljamo i kako ih upotrebljavamo“, a posebno u stupcu „<i>Koja je pravna osnova za upotrebu vaših osobnih podataka?</i>“ definiramo u kojim se slučajevima obrada podataka temelji na vašoj suglasnosti.</p> <p>Ako želite uložiti prigovor s ciljem povlačenja suglasnosti, obratite nam se putem detalja u nastavku.</p>
<p>Pravo na prigovor na obradu temeljenu na legitimnim interesima</p>	<p>Obradi podataka možete prigovoriti u bilo kojem trenutku kad se obrada podataka temelji na legitimnim interesima. U tablicama u dijelu „koje podatke prikupljamo i kako ih upotrebljavamo“, a posebno u</p>

	<p>stupcu „<i>Koja je pravna osnova za upotrebu vaših osobnih podataka?</i>” definiramo u kojim se slučajevima obrada podataka temelji na legitimnim interesima.</p> <p>Za ulaganje prigovora obratite nam se pomoću detalja u nastavku.</p>
<p>Pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu</p>	<p>Imate pravo obratiti se tijelu za zaštitu podataka vaše zemlje da biste podnijeli pritužbu o zaštiti podataka i načinu provedbe pravila privatnosti društva L'Oréal.</p> <p>Ne ustručavajte se obratiti nam se putem detalja u nastavku prije podnošenja pritužbe nadležnom tijelu za zaštitu podataka.</p>
<p>Pravo na prenosivost podataka</p>	<p>Imate pravo pomicati, kopirati ili prenositi podatke iz naše baze podataka u drugu bazu podataka. Ovo pravo odnosi se samo na podatke koje ste nam pružili temeljem ugovora ili suglasnosti i ako se obrada provodi automatiziranim putem. U tablicama u dijelu „<i>koje podatke prikupljamo i kako ih upotrebljavamo</i>”, a posebno u stupcu „<i>Koja je pravna osnova za upotrebu vaših osobnih podataka?</i>” definiramo u kojim se slučajevima obrada podataka temelji na izvršenju ugovora ili suglasnosti.</p> <p>Za više detalja obratite nam se pomoću kontaktnih podataka u nastavku.</p>
<p>Pravo ograničenja</p>	<p>Imate pravo zatražiti ograničenje obrade vaših podataka. Ovo pravo ograničava obradu vaših podataka, što znači da ih možemo pohranjivati, ali ih ne možemo upotrebljavati niti dodatno obrađivati.</p> <p>Odnosi se na ograničene okolnosti koje su propisane Općom uredbom o zaštiti podataka i popisane u nastavku:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ispitanik (tj. vi) osporava točnost osobnih podataka na razdoblje kojim se voditelju obrade omogućuje provjera točnosti osobnih podataka; • obrada je nezakonita i ispitanik (tj. vi) se protivi brisanju osobnih podataka te umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe; • voditelju obrade (tj. L'Oréal) osobni podaci više nisu potrebni za potrebe obrade, ali ih ispitanik zahtijeva radi utvrđivanja, ostvarivanja ili obrane zakonskih prava; • ispitanik (tj. vi) uložio je prigovor na obradu na temelju legitimnih interesa voditelja obrade očekujući potvrdu o tome nadilaze li legitimni interesi voditelja obrade razloge ispitanika.

	<p>Ako želite zatražiti ograničenje, obratite nam se putem detalja u nastavku.</p>
<p>Pravo na isključivanje kolačića</p>	<p>Imate pravo isključiti kolačiće. Internetski preglednici obično su programirani tako da im je prihvaćanje kolačića zadana postavka, ali to možete jednostavno podesiti promjenom postavki svog preglednika.</p> <p>Mnogi kolačići upotrebljavaju se u svrhu poboljšanja upotrebe ili funkcionalnosti web-mjesta/aplikacija; stoga isključivanje kolačića može onemogućiti upotrebu određenih dijelova web-mjesta/aplikacija kao što se detaljno opisuje u odgovarajućoj Tablici kolačića.</p> <p>Ako želite ograničiti ili blokirati sve kolačiće koje uključuju naša web-mjesta/aplikacije (što može onemogućiti upotrebu određenih dijelova web-mjesta) ili druga web-mjesta/aplikacije, možete to učiniti u postavkama preglednika. Saznajte više pomoću funkcije Pomoć u pregledniku. Više informacija potražite na sljedećim poveznicama:</p> <p>http://www.aboutcookies.org/;</p>

Za obradu vašeg zahtjeva možda ćemo zatražiti potvrdu identiteta.

KONTAKT

Ako imate pitanja ili nedoumice o tome kako postupamo s vašim osobnim podacima i kako ih upotrebljavamo ili biste htjeli ostvariti prethodno navedena prava, obratite nam se na adba.data.protection@loreal.com.

Možete se obratiti i službeniku za zaštitu podataka na adba.dpo@loreal.com.