

# Politika zaštite ličnih podataka

## 1. Uvod

**Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo** (u daljem tekstu: BH Telecom) posvećuje veliku pažnju zaštiti Vaših ličnih podataka. Stoga s Vašim ličnim podacima upravljamo u skladu s propisima kojima se reguliše zaštita ličnih podataka. U Bosni i Hercegovini, to je Zakon o zaštiti ličnih podataka („Službeni glasnik BiH“, broj: 49/06, 76/11 i 89/11). Shodno navedenom Zakonu (dalje: ZZLP), kao i evropskoj pravnoj regulativi uvedenoj Uredbom (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka. BH Telecom kao kontrolor ličnih podataka će omogućiti pojedincima čije lične podatke obrađuju dobivanje svih relevantnih informacija te ih održavati informisanima.

U ovom dokumentu možete pronaći sve informacije koje će Vama, našim korisnicima i ostalim zainteresovanim licima omogućiti dobijanje svih relevantnih informacija o vrsti ličnih podataka koje prikupljamo, kako koristimo prikupljene informacije, s kime ih dijelimo te Vaša prava i izbor. Opisane su i mjere koje poduzimamo kako bi zaštitili sve prikupljene podatke te način na koji nas možete kontaktirati u vezi sa našom zaštitom privatnosti i zaštitom Vaših prava. Ova Politika je primjenjiva na sve usluge i proizvode BH Telecoma koji uključuju obradu ličnih podataka, prvenstveno se odnosi na fizička lica, s tim da se Politika na odgovarajući način, u skladu sa važećim propisima, primjenjuje i na pravna lica.

BH Telecom prikuplja lične podatke iz različitih izvora. U većini slučajeva lični podaci pruženi su nam direktno od korisnika usluga koji se odluče za određeni uslugu koju im BH Telecom pruža, kao automatski kada korisnik upotrebljava usluge ili proizvode BH Telecoma. Možemo upotrebljavati i ostale informacije o korisnicima koje su nam dostupne ili su nam prenesene iz javnih izvora (javni registri, baze podataka, internetske aplikacije, društvene mreže ili drugi javni izvori informacija). Sve prikupljene podatke i informacije obrađuju radnici BH Telecoma u svrhu obavljanja svog posla i djelatnosti BH Telecoma.

## 2. Prikupljanje, čuvanje i korištenje ličnih podataka

Ličnim podacima se smatraju svi podaci koji se odnose na određenu fizičku osobu ili osobu koja može da se identifikuje; osoba koja može da se identifikuje je fizička osoba koju se može direktno ili nedirektno identifikovati prema podacima kao što su ime, podaci o lokaciji, web-podaci, jedna ili više posebnih oznaka koje odražavaju psihološki, fiziološki, genetski psihološki, ekonomski, kulturni ili društveni identitet fizičke osobe. To uključuje, na primjer, Vaše ime i prezime, broj telefona, adresu, broj lične karte, datum i mjesto izdavanja lične karte, datum i mjesto rođenja, i/ili druge podatke koje ste nam dali pri zaključivanju ugovora. Statistički podaci ili anonimni podaci koje prikupljamo, na primjer, kada posjetite naše internet stranice i koji ne mogu da se direktno povežu sa Vama kao osobom, ne ubrajaju se u to.

## 3. Načela obrade ličnih podataka

**3.1. Povjerenje:** Želimo Vam biti pouzdan partner u zaštiti Vaše privatnosti i opravdati povjerenje koje ste nam ukazali. Takođe, želimo biti potpuno transparentni i jasni u pogledu obrade ličnih podataka. To je jedna od svrha ove politike. Možete nam se uvijek obratiti sa zahtjevom za izmjenu Vaših ličnih podataka ili u koju svrhu (ne)želite, da Vaše podatke obrađujemo.

- 3.2. Zakonitost:** Pri obradi Vaših ličnih podataka, BH Telecom postupa u skladu sa važećim propisima o zaštiti ličnih podataka i internim procedurama iz oblasti zaštite ličnih podataka, uz primjenu najvećih svjetskih standarda.
- 3.3. Ograničena svrha obrade:** Lične podatke prikupljamo i obrađujemo samo u određenu i zakonitu svrhu te ih dalje ne obrađujemo na način koji nije u skladu sa svrhom u koju su prikupljeni, osim ako nije drugačije propisano zakonom ili na osnovu saglasnosti.
- 3.4. Smanjenje količine podataka:** Uvijek upotrebljavamo samo one podatke Korisnika koji su primjereni i nužni za postizanje određene zakonite svrhe, a ne i više podataka od toga.
- 3.5. Obrada u neimenovanu obliku:** Kad god je to moguće i opravdano, upotrebljavamo podatke u neimenovanu obliku. Podacima u neimenovanu obliku smatraju se prvenstveno anonimni podaci.
- 3.6. Cjelovitost i povjerljivost:** Lične podatke obrađujemo na siguran način, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade, te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja (npr. pristup ličnim podacima Korisnika imaju samo ovlašteni radnici kojima je to nužno za obavljanje njihova posla).
- 3.7. Ograničeno pohranjivanje:** Vaše lične podatke pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podaci se trajno brišu ili čine anonimnima.

#### **4. Sigurnost i zaštita ličnih podataka**

Pažljivo pohranjujemo sve podatke koje ste nam dali u našim internim bazama podataka na internim serverima i neće ih se prosljeđivati bez prethodne saglasnosti, osim u izuzecima koji su u ovoj Politici opisani.

Vaše podatke pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podaci se trajno brišu ili čine anonimnima. Lični podaci koji su dati u svrhu realizacije ugovora, ne mogu se brisati ili povlačiti dok ugovor važi. Vaši podaci su zaštićeni u skladu sa našim sigurnosnim konceptom.

#### **5. Kako štitimo Vaše lične podatke**

BH Telecom je implementirao tehničke i organizacijske mjere sigurnosti i zaštite podataka korisnika od neovlaštenog uvida, fizičku i logičku sigurnost mreže, kako do strane radnika, tako i izvan BH Telecoma. Zaštita se odnosi i na moguće zloupotrebe po pitanju izmjene, gubitka, krađe i bilo koje druge povrede i zloupotrebe podataka u skladu sa ZZLP i međunarodnim ISO standardima. BH Telecom posjeduje Certifikat o usaglašenosti sistema za upravljanje sigurnošću informacija sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 27001:2013 koji u svom opsegu obuhvata procese koji se odnose na pružanje IT i Cloud Servisa uz zaštitu ličnih podataka korisnika usluga.

Tehničke mjere, među ostalim, uključuju i sljedeće: Naše usluge i proizvodi, prije nego li ih ponudimo korisnicima, ispunjavaju sigurnosne zahtjeve i zahtjeve zaštite podataka, implementaciju svih mjera zaštite na sistemima na kojima se nalaze Vaši podaci, pristup procesnoj opremi dozvoljen je samo ovlaštenim radnicima, kompjuterska

mreža je zaštićena od neovlaštenog pristupa s interneta zaštitnim zidom (firewall), kompjuteri su zaštićeni od malicioznih programa antivirusom koji se redovno ažurira, e-mailovi se programski štite od neželjenih poruka, pristup kompjuterima zaštićen je lozinkama, mrežna i serverska oprema redovno se održava, provodimo redovne kontrole sigurnosnih mjera i mjera zaštite ličnih podataka;

Mjere organizacijske zaštite: zbirke isprava pohranjuju se u ormarima pod ključem, pristup ključevima omogućen je samo ovlaštenim radnicima, nepotrebne papirne kopije i ispisi ličnih podataka uništavaju se, svi radnici kojima je dozvoljen pristup ličnim podacima i zbirci isprava imaju obvezu čuvanja poslovne tajne, sklapanje ugovora o zaštiti ličnih podataka korisnika sa obrađivačima, stalna edukacija radnika, postojanje posebnih organizacionih jedinica koje se bave zaštitom i sigurnošću podataka korisnika kao i funkcije menadžera za informacionu sigurnost i službenika za zaštitu ličnih podataka.

## **6. Odgovoran za prikupljanje ličnih podataka**

BH Telecom d.d. Sarajevo, ulica Franca Lehara broj 7, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina.

## **7. Kontakt podaci osobe odgovorne za zaštitu ličnih podataka**

Službenik za zaštitu podataka (engl. Data Protection Officer - DPO) zaposlen je u društvu BH Telecom d.d. Sarajevo ulica Franca Lehara broj 7, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina; e-mail: [dpo@bhtelecom.ba](mailto:dpo@bhtelecom.ba).

## **8. Lični podaci o Vama koje BH Telecom prikuplja**

BH Telecom prikuplja sljedeće lične podatke u svrhu poslovanja: ime i prezime, e-mail adresu, kontakt broj telefona, broj, datum izdavanja i mjesto izdavanja lične karte, datum rođenja i ostale podatke korisnika potrebne za obrascu za ugovaranje usluge/proizvoda BH Telecoma ili nam ih dostavljate na drugi način, kao i druge podatke koji su potrebni za pružanje usluge.

Za tačnost i istinitost podataka koje dajete BH Telecomu Vi ste odgovorni. BH Telecom nije odgovoran ako mu date netačne, lažne ili tuđe podatke. Ugovaranjem usluge ili kupovinom proizvoda davanjem podataka (ime, prezime, adresa, e-mail adresa, telefonski broj telefona i ostali podaci) potpisivanjem ugovora/aneksa saglasni ste da možemo pohraniti i obraditi te lične podatke, jer se usluga drugačije ne može realizovati. BH Telecom koristi Vaše lične podatke samo za određene, unaprijed određene svrhe sa čijim prikupljanjem i obradom ste se složili. BH Telecom se stara da se informacije koriste samo u okviru Vaše saglasnosti i da se s njima postupa povjerljivo. BH Telecom koristi Vaše lične podatke samo u onoj mjeri u kojoj je predviđeno važećim zakonom, osim u slučaju potrebe suda ili državnih organa kako bi se osiguralo poštovanje zakonskih odredbi. BH Telecom Vaše podatke dostavlja drugim firmama u marketinške svrhe samo uz Vaš pristanak odnosno na osnovu Vaše saglasnosti koju ste dali. BH Telecom Vaše lične podatke ne prodaje, niti će prenositi/ustupati te podatke trećoj strani bez izričitog pristanka korisnika.

Vrlo nam je važno da nas o svakoj promjeni ličnih podataka obavijestite odmah ili u najkraćem roku.

## **9. Svrhe u koje obrađujemo Vaše lične podatke**

**9.1. Radi realizacije ugovora:** To uključuje upotrebu Vaših ličnih podataka radi provjere Vašeg identiteta, platežne sposobnosti, pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate troškova, dostave naručenih proizvoda, kontaktiranja sa Vama ako je to potrebno u vezi s pružanjem usluge, instalacije uređaja, popravljanja, rješavanja prigovora, otklanjanja smetnji, praćenja i osiguravanja kvalitete i sigurnosti usluga i proizvoda,

korisničke podrške, savjetovanja i pomoći pri upotrebi proizvoda i usluga te drugih radnji povezanih sa sklapanjem i realizacijom ugovora u skladu sa zakonom.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest neophodnost za izvršenje Vašeg ugovora ili poduzimanje mjera na Vaš zahtjev prije sklapanja ugovora. U slučaju da ne želite pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, BH Telecom neće moći sklopiti ugovor i/ili izvršiti pojedine radnje vezane uz izvršenje ugovora.

**9.2. Podaci o upotrebi:** Podaci o upotrebi nastaju automatski, upotrebom pojedinih usluga i proizvoda BH Telecoma jer su nepohodni za pružanje usluge te, uključuju: podatke o elektronskom komunikacijskom saobraćaju (tzv. saobraćajni podaci, npr. datum, vrijeme, trajanje komunikacije, podaci o broju pozivaoca i pozivanom broju, o signalizaciji, o približnoj lokaciji uređaja, podatke o uređaju korisnika, roaming statusu, količini iskorištenog podatkovnog saobraćaja, IP adresi) kako bi uslugu pruženu Vama ispravno naplatili, i druge podatke, podatke o načinu upotrebe usluga te o navikama Korisnika pri upotrebi proizvoda i usluga BH Telecoma (npr. podatke o upotrebi samouslužnih servisa, podatke o upotrebljivanim aplikacijama) itd.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je Zakon o komunikacijama u skladu s kojim BH Telecom kao pružalac telekomunikacijskih usluga ima pravo da obrađuje ove podatke u svrhu pružanja svojih usluga korisnicima.

**9.3. U interne svrhe:** Vaše lične podatke upotrebljavamo isključivo za potrebe vlastitih evidencija BH Telecoma, a u svrhe zaštite Vaših legitimnih interesa i/ili BH Telecoma. To, na primjer, uključuje upotrebu Vaših podataka radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na Vašu štetu ili BH Telecoma, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju Vaše potrebe, osiguravanja najboljeg korisničkog iskustva, personalizirane korisničke podrške, istraživanja i analize tržišta, optimizacije elektronske komunikacijske mreže itd. Telefonski razgovori između korisnika i radnika BH Telecoma mogu biti snimani i dalje se upotrebljavati u svrhe unaprjeđenja kvalitete rada radnika BH Telecoma, rješavanja mogućih prigovora kao i u sigurnosne svrhe, o čemu ćete biti obaviješteni prije početka razgovora.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jeste legitiman interes BH Telecoma, osim kad su od tog interesa jači interes ili osnovna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu Vaših podataka i/ili pravna osnova zaštite ključnih interesa Korisnika ili druge fizičke osobe. Izuzetak je kada je pravna osnova saglasnost.

**9.4. Javni telefonski imenik:** Za potrebe usluge javnog telefonskog imenika, BH Telecom će koristiti lične podatke: ime i prezime korisnika, adresu i telefonski broj, koji se kao osnovne informacije uobičajeno uvrstavaju u imenik, osim ukoliko izričito zabranite unošenje Vaših podataka u imenik.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je poštivanje zakonskih i pravnih obaveza BH Telecoma.

**9.5. Online prijave za posao / objavljivanje oglasa za posao:** BH Telecom Vam pruža mogućnost podnošenja otvorenih aplikacija za posao putem naše web stranice, te se pomoću digitalnih aplikacija elektronski prikupljaju i obrađuju podnesene prijave i sadržani podaci. Pored navedenog, možete se prijaviti i na neki od aktualnih javnih oglasa dostavljanjem svoje prijave i dokumentacije putem pošte.

Pravna osnova za prikupljanje i obradu podataka iz podnesenih prijava u ovim slučajevima je Vaša saglasnost.

Ako je nakon procesa prijave zaključen ugovor o radu, podatke koje ste dostavili tokom prijave sačuvaćemo u vaš personalni dosije radi uobičajenog organizacionog i administrativnog procesa - naravno, uzimajući u obzir dalje zakonske obaveze.

**9.6. Direktni marketing:** BH Telecom može upotrebljavati Vaše kontaktne podatke za slanje promotivnih obavijesti o svim uslugama i proizvodima BH Telecoma putem svih kanala, osim ako Vi ne odredite drugačije. Kako bi ste mogli dobivati obavijesti koje odgovaraju Vašim željama i navikama, neophodno je

da upotrebljavamo Vaše određene podatke za izradu personalizovanih marketinških obavijesti i ponuda za Vas. Imate pravo u svakom trenutku izjasniti se da ne želite više primati marketinške obavijesti. U tom se slučaju Vaši podaci više neće obrađivati u svrhu direktnog marketinga.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest legitiman interes BH Telecoma, osim kad su od tog interesa jači interes ili osnovna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu Vaših podataka.

**9.7. Zakonske obaveze:** Na temelju obrazloženog zahtjeva utemeljenog na zakonima, BH Telecom je nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, policiji, RAK-u, AZLP-u, itd.) obavezan dostaviti ili omogućiti pristup određenim ličnim podacima.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jest ispunjavanje zakonskih obaveza BH Telecoma.

**9.8. Podaci o gledanosti** kao što su podaci o gledanosti live/VOD sadržaja Moja TV usluge. Kroz statistiku gledanosti na sistemu prikupljaju se podaci o gledanosti kanala, VOD/Timeshift sadržaja i korištenja pojedinih servisa. Podaci se koriste u svrhu preporuka određenih sadržaja za korisnika, kao i u svrhu rješavanja eventualnih tehničkih problema. Statistički podaci se na sistemu zadržavaju 30 dana te se nakon toga vrši pseudominimizacija i anonimizacija podataka koji se dalje čuvaju na sistemu 12 mjeseci, ali se kao takvi ne mogu povezati sa pojedinačnim korisnicima nego su dio globalne statistike gledanosti pojedinih sadržaja.

Vaš set top box i naši serveri međusobno razmjenjuju određene informacije o autorizaciji i korištenju, kao što je MAC adresa i IP adresa STB uređaja što je neophodno za funkcionisanje usluge. Generišemo statističke analize korisničkih gledanosti kako bismo nastavili da poboljšavamo našu uslugu za Vas. Nijedan podatak koji se može pridružiti pojedincu ne prosljeđuje se trećim licima. Statistički podaci se mogu proslijediti dobavljačima sadržaja i medija tek nakon što su anonimizirani za statističku analizu i u ugovorne svrhe.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe jeste legitiman interes BH Telecoma, osim kad su od tog interesa jači interes ili osnovna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu Vaših podataka i/ili pravna osnova zaštite ključnih interesa Korisnika ili druge fizičke osobe.

## **10. Privatnost sadržaja komunikacija**

BH Telecom ni na koji način neće modifikovati, brisati niti nagledati sadržaj komunikacije i koristiti to u bilo koje svrhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprječavanje zloupotrebe komunikacije ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacione usluge i korisnika usluge, kao i u slučaju obaveze prema nadležnim organima ili institucijama u pogledu obezbjeđenja pristupa podacima o telekomunikacionom saobraćaju i sadržaju komunikacije, osim ako korisnik na modifikacije ili nadgledanje saobraćaja pristaje kroz specifične uslove pojedine usluge.

BH Telecom će na zahtjev nadležnih organa ili institucija i isključivo u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja komunikacija na način utvrđen propisima koji uređuju ovu oblast.

## **11. Saglasnost za obradu ličnih podataka**

Saglasnost za obradu ličnih podataka je svako dobrovoljno, posebno, informisano i nedvosmisleno izražavanje želja kojim Vi kao nosilac ličnih podataka, izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom, dajete pristanak za obradu ličnih podataka koji se na Vas odnose. Zadnje Vaše očitovanje volje u pogledu obrade ličnih podataka podataka primjenjuje se na sve ostale usluge koje

upotrebljavate. Na primjer, ukoliko kao korisnik pri ugovaranju mobilne usluge niste dali saglasnost za primanje promotivnih poruka trećih osoba, ali ste tu saglasnost dali naknadno, pri ugovaranju druge usluge, smatrat ćemo da ste dali saglasnost za primanje promotivnih poruka trećih osoba. Saglasnost možete povući bilo kad. U zavisnosti od kanala komunikacije, takva izmjena će biti evidentirana najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja, pod uslovom da ste prije toga nedvosmisleno identifikovani.

## **12. Koliko dugo čuvamo Vaše lične podatke**

Ako ste naš korisnik, izbrisat ćemo sve lične podatke prikupljene o vama u roku od 12 mjeseci po završetku pružanja naših usluga, osim podataka koje moramo da čuvamo u skladu sa zakonskim obavezama koje proističu iz finansijskih i poreskih zakona i propisa. Iz tog razloga, lični podaci u vezi sa vašim korisničkim nalogom, kao što su vaše ime i kontakt podaci, podaci o naplati, kao i ugovor za usluge i dokumentacija za fakturisanje čuvat će se u periodu definisanom važećim poreskim i finansijskim zakonodavstvom.

U slučaju da je naš korisnik pravno lice, svi lični podaci prikupljeni na korisnikovom nalogu čuvat će se u obliku koji može identifikovati pojedinca (kao što su imena i podaci za kontakt osoba za kontakt sa osobljem korisnika dobijeni od korisnika) 12 mjeseci nakon prestanka pružanja usluga.

Vaši zahtjevi i druga komunikacija razmijenjena sa našim timom za podršku putem našeg kontakt centra mogu se čuvati tri godine nakon završetka pružanja usluga.

Podaci o saobraćaju čuvat će se u roku od 12 mjeseci po završetku pružanja naših usluga. Pošto ćemo možda morati da čuvamo podatke o saobraćaju da bismo izračunali naknade, mi ćemo ih čuvati za naplatu i izmiriti naša plaćanja prema telekom i drugim provajderima komunikacija sve dok se plaćanja ne izmire, a najduže do kraja perioda tokom kojeg račun može zakonito biti osporen ili plaćen. U slučaju da račun ostane neplaćen ili je osporen prije nego što je plaćen, mi ćemo čuvati podatke za utvrđivanje, ostvarivanje ili odbranu naših zakonskih prava, najduže dok se sudski ili drugi pravni postupak konačno ne okonča.

Podaci generisani tokom Vaše aktivnosti na našoj platformi (access logovi), čuvaju se 30 dana.

Sve aplikacije za posao pristigle putem web stranice i poštom, čuvaju se 12 mjeseci, nakon čega se iste brišu iz naše evidencije.

U slučaju pravnih postupaka, kao što su parnice, zahtjevi za sprovođenje zakona ili istrage koji budu zahtijevali od BH Telecoma čuvanje evidencija, uključujući i one koje sadrže lične podatke, izbrisaćemo evidenciju na koju se isto odnosi, kada više nismo pravno obavezani da je čuvamo.

## **13. Gdje se lični podaci obrađuju i prenos podataka**

Vaši lični podaci korisnika se u pravilu obrađuju u Bosni i Hercegovini, primarno u BH Telecomu, te za potrebe pripreme i distribucije računa, u našoj partnerskoj firmi BH Pošti. Lični podaci korisnika BH Telecoma se iznimno obrađuju i u drugim državama kada se pružanje određene usluge ili dijela usluge odvija na teritoriji izvan Bosne i Hercegovine (npr. Roaming usluge, Cloud usluge i slično).

BH Telecom neće prodavati Vaše lične podatke, niti će prenositi/ustupati te podatke trećoj strani bez Vaše izričite saglasnosti, izuzev demografskih statističkih podataka za skupinu korisnika bez odavanja ličnih podataka i u posebnim slučajevima prenošenja ličnih podataka korisnika trećim licima.

BH Telecom ima pravo i/ili obavezu prenositi lične podatke trećim licima u sljedećim slučajevima:

- Zakonska obaveza (npr. prema nalogu nadležnog suda),
- Ukoliko je potrebno proslijediti podatke trećoj strani radi izvršenja predmeta Ugovora (interes korisnika),
- Ako je podatke potrebno proslijediti trećim osobama radi izvršenja ugovora s korisnikom (npr. operatorima u slučaju roaminga Korisnika u mreži drugog operatora);
- Ukoliko je druga osoba nosilac korisničkog Ugovora za usluge koje upotrebljavate Vi kao korisnik,
- Na osnovu cesije,
- Na osnovu Vaše saglasnosti.

#### **14. Koja su Vaša prava i obaveze**

Kao Korisnik usluga BH Telecoma imate aktivnu ulogu u vezi sa upravljanjem saglasnostima, tj. Vašim pravom da u svakom trenutku date i povučete saglasnost, kao što imate prava u skladu sa važećim propisima:

- Pravo na prigovor: Imate pravo u svakom trenutku zatražiti prestanak primanja marketinških obavijesti o uslugama i proizvodima BH Telecoma. Kao korisnik, imate pravo uložiti prigovor i na svaku drugu obradu Vaših podataka koja se temelji na legitimnom interesu BH Telecoma. U tom slučaju BH Telecom neće obrađivati podatke u navedene svrhe, osim ako je drugačije propisano zakonom.
- Pravo na neunošenje u javni imenik: Imate pravo u svakom trenutku zatražiti da Vaši podaci ne budu uneseni u javni telefonski imenik te će BH Telecom postupiti u skladu s tim.
- Obaveza čuvanja podataka: Kao korisnik, imate obvezu čuvati u tajnosti i s dužnom pažnjom sve identifikacijske oznake koje Vam BH Telecom dodijeli (npr. korisničko ime, lozinku itd.) jer se sve radnje koje se poduzmu s identifikacijskim oznakama korisnika smatraju radnjama samog korisnika. Također, obavezni ste promijeniti lozinku ili druge pristupne podatke odmah kada posumnjate u neovlaštenu upotrebu tih podataka, te obavijestiti BH Telecom u slučaju sumnje na zloupotrebu identifikacijskih oznaka.
- Pravo na pristup: Imate pravo dobiti potvrdu obrađuju li se Vaši lični podaci, ako se takvi podaci obrađuju, pristup tim podacima i informacije o svrsi obrade, kategorijama ličnih podataka, primateljima ili kategorijama primatelja, o predviđenom razdoblju u kojemu će podaci biti pohranjeni ili o kriterijima upotrijebljenima za utvrđivanje tog razdoblja, postojanju prava Korisnika, postojanju automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila, te o informacijama o logici obrade, važnosti i predviđenim posljedicama obrade.
- Pravo na brisanje: Imate pravo tražiti brisanje Vaših ličnih podataka bez nepotrebnog odgađanja i pod uslovima navedenima u važećim propisima o zaštiti ličnih podataka i ovoj Politici.
- Pravo na ispravku: Imate pravo tražiti ispravku Vaših netačnih ličnih podataka.
- Pravo na prenosivost: Imate pravo zaprimiti Vaše lične podatke u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i mašinski čitljivom formatu te imate pravo prenijeti te podatke drugom kontroloru ako se obrada temelji na saglasnosti ili na ugovoru i provodi se automatizovanim putem. Ako je to tehnički izvodivo, imate pravo na izravan prenos od BH Telecoma drugom kontroloru.
- Protivljenje donošenju automatiziranih pojedinačnih odluka, uključujući izradu profila, korisnik ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se zasniva isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se na njega odnose ili na sličan način značajno utiču na njega, osim ako je takva odluka potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora između korisnika i BH Telecoma.

Možete podnijeti zahtjev koji omogućava Vašu identifikaciju popunjavanjem posebnog obrasca koji je predviđen za svako pojedino pravo te koji je dostupan i objavljen na internet stranici [www.bhtelecom.ba](http://www.bhtelecom.ba), te na drugi dokumentovani način, kao što su pisani zahtjev ili putem e-maila: [dpo@bhtelecom.ba](mailto:dpo@bhtelecom.ba)). Primljene zahtjeve razmatra službenik za zaštitu podataka. BH Telecom će, bez nepotrebnog odgađanja, odgovoriti na Vaš zahtjev najkasnije u roku od 30 dana, pod uslovom da ste prije toga nedvosmisleno identifikovani.

Pisani zahtjevi koji se dostavljaju putem pošte potrebno je da budu ovjereni kod notara ili u opštini, radi Vaše identifikacije i Vaše zaštite od tuđih zlonamjernih radnji, kako bismo bili sigurni da ove radnje poduzimate upravo Vi ili lice opunomoćeno od Vas, te da Vaši lični podaci neće dospjeti neželjenom primaocu.

### **15. Web stranice i mobilne aplikacije**

BH Telecom poštuje Vašu privatnost kod posjete naših web stranica i mobilnih aplikacija i prikupljat će samo podatke korisnika kad iste dobrovoljno date. Web stranice BH Telecoma koriste tzv. „cookies“ kako bi bili u mogućnosti pružiti uslugu našim korisnicima s potpunim funkcionalnostima i što kvalitetnijim sadržajem. Cookies su tekstualne datoteke koje stvara web server dok korisnik pregledava web lokaciju i postavlja ih na korisnikov računar ili drugi uređaj pomoću web preglednika korisnika.

Cookies će se zavisno od Vaše saglasnosti kao posjetioca web stranice koristiti u svrhu informisanja o uslugama i sadržajima Internet stranice, boljeg uvida i razumijevanja potreba i zahtjeva korisnika kao i razvijanja mogućnosti što kvalitetnijeg pružanja sadržaja i usluga. Web stranice možete posjetiti i ako su cookies onemogućeni, no određene opcije Internet stranice neće biti dostupne. Cookies možete izbrisati u svakom trenutku kroz opcije Vašeg web preglednika.

Web stranice i mobilne aplikacije BH Telecoma mogu sadržavati dokumente, podatke, informacije, reklame kao i linkove do drugih web stranica kreiranih od strane trećih osoba nad kojima BH Telecom nema nadzor. BH Telecom se u potpunosti odriče svake odgovornosti u vezi sa web stranicama i mobilnim aplikacijama kreiranim od strane trećih osoba. Ova Politika se odnosi samo na našu web stranicu, pa ako kliknete na link do druge web stranice, trebali biste pročitati njihov dokument o zaštiti ličnih podataka.

BH Telecom zadržava pravo izmjene sadržaja na svojim web stranicama i u sklopu mobilnih aplikacija na bilo koji način, u bilo kojem trenutku i iz bilo kojeg razloga i neće biti odgovoran ni za kakve moguće štetne posljedice proizašle iz takvih promjena.

Posjetioci web stranica i korisnici mobilnih aplikacija BH Telecoma koriste iste na vlastitu odgovornost. BH Telecom neće biti odgovoran ni za kakve direktne, slučajne, posljedične, indirektne štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja web stranica i mobilnih aplikacija BH Telecoma.

## **16. Ažuriranje Politike zaštite ličnih podataka**

Zbog stalnih tehničkih i zakonskih inovacija, Politika zaštite ličnih podataka mora da se s vremena na vrijeme mijenja, odnosno ažurira. U slučaju promjena naše Politike zaštite ličnih podataka obavijestit ćemo Vas o tome na ovom web portalu i ažurirati datum izmjene dolje kako slijedi.

Ovaj dokument je zadnji put izmijenjen 06.10.2021. godine.

## **17. Pitanja u vezi sa zaštitom ličnih podataka**

Ako imate pitanja u vezi sa odredbama o zaštiti Vaših ličnih podataka, molimo pošaljite nam e-mail sa naslovom „Zaštita ličnih podataka” na sljedeću e-mail adresu: [dpo@bhtelecom.ba](mailto:dpo@bhtelecom.ba) , ili nas kontaktirajte: BH Telecom d.d. Sarajevo, ulica Franca Lehara broj 7, 71000 Sarajevo.

Ovlaštena osoba za upravljanje ličnim podacima, DPO – službenik za zaštitu podataka u BH Telecom d.d. Sarajevo, ulica Franca Lehara broj 7, 71000 Sarajevo, e-mail: [dpo@bhtelecom.ba](mailto:dpo@bhtelecom.ba) .

## **18. Pravo na podnošenje žalbi Agenciji za zaštitu ličnih podataka u BiH**

Ako smatrate da je obrada Vaših ličnih podataka nezakonita ili nedozvoljena, imate pravo podnijeti žalbu Agencija za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini. Agenciju možete kontaktirati na:

Agencija za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini

Adresa: ulica Dubrovačka broj 6, Sarajevo

Telefon: 033 726 250

Faks: 033 726 251

E-mail: [azlpinfo@azlp.ba](mailto:azlpinfo@azlp.ba)