

POLITIKA PRIVATNOSTI I ZAŠTITE LIČNIH PODATAKA

za Plusline uslugu bežičnog širokopolasnog pristupa internetu

Operater / voditelj obrade	KAMER COMMERCE d.o.o. Sarajevo – poslovna jedinica Plusline
Sjedište	Blažujski drum 14, 71210 Ilidža – Sarajevo
Kontakt za upite o privatnosti i prigovore	podrska@plusline.ba fax 033/763-772
Ovlašteno lice operatera za dodatne informacije o povredi ličnih podataka	Ovlašteno lice operatera dostupno je putem kontakta podrska@plusline.ba i na adresi sjedišta.
Primjena	Na obradu ličnih podataka u vezi sa zaključivanjem, pružanjem, naplatom i podrškom za Plusline internet uslugu
Napomena	Ova politika primjenjuje se zajedno s Općim uslovima poslovanja, Posebnim uslovima, korisničkim ugovorom i važećim cjenovnikom

1. Svrha politike

Ovom politikom Plusline informiše krajnje korisnike na jasan i razumljiv način o tome koje lične podatke prikuplja i obrađuje, u koje svrhe ih koristi, s kim ih može dijeliti, koliko dugo ih čuva, na koji način štiti privatnost elektronskih komunikacija, te koja prava korisnik ima u vezi sa svojim podacima.

2. Koje podatke možemo prikupljati i obrađivati

Identifikacioni i kontakt podaci	Ime i prezime, naziv pravnog lica, adresa, sjedište, kontakt telefon, e-mail adresa, ID broj pravnog lica, podaci potrebni za provjeru identiteta i zaključenje ugovora.
Ugovorni i korisnički podaci	Broj i datum ugovora, odabrani paket, lokacija pružanja usluge, način plaćanja, odabrani kanal obavještanja, evidencija zahtjeva, promjena paketa, raskida i prigovora.
Podaci o usluzi i tehnički podaci	Podaci o priključnoj tački mreže, dodijeljenim mrežnim identifikatorima, terminalnoj opremi, statusu aktivacije, prijavljenim smetnjama i tehničkoj podršci.
Podaci o saobraćaju	Podaci koji se obrađuju radi uspostave i prijenosa elektronske komunikacije, tehničkog funkcionisanja mreže, obračuna i naplate usluge, sigurnosti mreže i rješavanja prigovora.
Podaci o računima i plaćanju	Podaci o izdatim računima, dospjelim i izmirenim obavezama, uplatama, dugovanjima i povezanoj poslovnoj dokumentaciji.
Podaci iz komunikacije s korisnikom	Upiti, zahtjevi, prigovori, dostavljena dokumentacija i druga komunikacija koju korisnik vodi s Pluslineom.
Marketing saglasnosti	Evidencija da li je korisnik dao ili uskratio saglasnost za primanje informacija za potrebe direktnog marketinga.

3. Svrhe i osnovi obrade

Svrha obrade	Primjeri podataka	Osnov obrade
Zaključenje i izvršenje ugovora	Identifikacioni, kontakt i ugovorni podaci	Obrada je potrebna radi zaključenja, aktivacije i izvršenja korisničkog ugovora.
Pružanje i održavanje usluge	Tehnički i podaci o saobraćaju, prijave smetnji, oprema	Obrada je potrebna radi pružanja usluge, otklanjanja smetnji, održavanja mreže i

		osiguranja kvaliteta usluge.
Obračun, naplata i zaštita od zloupotrebe	Računi, uplate, dospjela dugovanja, tehnički zapisi	Obrada je potrebna radi obračuna i naplate usluge, evidencije potraživanja i zaštite od zloupotrebe.
Ispunjavanje zakonskih obaveza	Podaci koje operater mora čuvati ili dostaviti nadležnim organima	Obrada se vrši kada to zahtijevaju važeći propisi i zakoniti zahtjevi nadležnih organa.
Rješavanje prigovora i sporova	Upiti, prigovori, mjerenja brzine, evidencije podrške	Obrada je potrebna radi odlučivanja o prigovorima, zaštite prava korisnika i Pluslinea te vođenja postupaka.
Direktni marketing	Kontakt podaci i evidencija saglasnosti	Samo kada je korisnik prethodno dao saglasnost, odnosno kada je obrada dopuštena važećim propisima za postojeće korisnike uz pravo protivljenja.

4. Povjerljivost elektronskih komunikacija i podaci o saobraćaju

Plusline poštuje povjerljivost elektronskih komunikacija i pripadajućih podataka o saobraćaju. Bez pristanka korisnika zabranjeno je slušanje, prisluškivanje, čuvanje, presretanje ili drugi oblik nadzora komunikacija, osim u slučajevima utvrđenim zakonom. Tehnička pohrana i obrada podataka dozvoljena je samo u obimu koji je nužan za prijenos komunikacije, pružanje tražene usluge, sigurnost mreže, obračun i naplatu ili izvršavanje zakonskih obaveza.

Kada podaci o saobraćaju više nisu potrebni za prijenos komunikacije, brišu se ili anonimiziraju, osim u dijelu i roku u kojem su potrebni za račun, naplatu potraživanja, rješavanje prigovora, marketing uz prethodnu saglasnost korisnika ili drugo zadržavanje predviđeno važećim propisima. Plusline ne koristi sadržaj korisničke komunikacije za komercijalne svrhe.

5. Dostavljanje podataka trećim licima

Plusline može učiniti podatke dostupnim zaposlenima i angažovanim izvršiocima kojima su ti podaci nužni za obavljanje poslova iz njihove nadležnosti, uz obavezu čuvanja povjerljivosti i primjene odgovarajućih mjera zaštite.

Podaci se mogu dostaviti nadležnim državnim organima, sudovima, regulatornim ili drugim ovlaštenim institucijama kada je to propisano zakonom ili na osnovu zakonitog zahtjeva. Podaci se mogu dostaviti i poslovnim partnerima ili pružiocima usluga koji za Plusline obavljaju tehničke, računovodstvene, servisne ili druge pomoćne poslove, isključivo u obimu potrebnom za izvršenje konkretne svrhe i uz obavezu zaštite podataka.

6. Direktni marketing i korisničke saglasnosti

Podaci za potrebe direktnog marketinga koriste se samo kada postoji prethodna saglasnost korisnika ili druga pravna osnova predviđena važećim propisima. Prije davanja saglasnosti korisnik se obavještava o vrsti podataka koji će se obrađivati, svrsi obrade i planiranom trajanju obrade.

Korisnik ima pravo u svakom trenutku uskratiti ili povući saglasnost za primanje promotivnih i prodajnih informacija, bez uticaja na zakonitost ranije obrade. Povlačenje saglasnosti za marketing ne utiče na obradu podataka koja je potrebna radi pružanja ugovorene usluge, obračuna, naplate, podrške, prigovora i ispunjavanja zakonskih obaveza.

7. Rokovi čuvanja podataka

Ugovorna i korisnička dokumentacija	Čuva se za vrijeme trajanja ugovornog odnosa i nakon toga onoliko koliko je potrebno radi ostvarivanja prava i obaveza iz ugovora, vođenja evidencija i ispunjavanja zakonskih obaveza.
Podaci o računima i plaćanju	Čuvaju se u rokovima propisanim računovodstvenim, poreznim i drugim primjenjivim propisima.

Podaci o prigovorima i sporovima	Čuvaju se najmanje do okončanja postupka i isteka rokova potrebnih za zaštitu prava Pluslinea i korisnika.
Marketing saglasnosti i evidencije povlačenja	Čuvaju se dok postoji saglasnost, odnosno do evidentiranja povlačenja i onoliko koliko je potrebno radi dokazivanja statusa saglasnosti.
Podaci o povredi ličnih podataka	Evidencija o povredi ličnih podataka vodi se u skladu s važećim propisima i koristi se samo za svrhu evidentiranja i postupanja po takvoj povredi.

8. Sigurnost, odgovorna osoba i povrede ličnih podataka

Plusline određuje odgovornu osobu za provođenje tehničkih, organizacionih i kadrovskih mjera zaštite ličnih podataka i povjerljivosti elektronskih komunikacija. Pristup podacima imaju samo ovlaštena lica, u obimu potrebnom za obavljanje njihovih poslova.

Plusline primjenjuje mjere zaštite radi sprečavanja neovlaštenog pristupa, gubitka, uništenja, izmjene, zloupotrebe ili drugog nedozvoljenog postupanja s ličnim podacima i podacima o saobraćaju.

U slučaju povrede ličnih podataka, Plusline vodi evidenciju o uzroku povrede, posljedicama i poduzetim mjerama zaštite. Ako je to propisano ili ako povreda može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika, Plusline će bez odlaganja obavijestiti nadležni organ za zaštitu ličnih podataka i pogođenog korisnika, uz upućivanje na ovlašteno lice operatera od kojeg se mogu dobiti bliže informacije o povredi i mjerama zaštite.

9. Prava korisnika

Pravo na informisanje	Korisnik ima pravo dobiti jasne informacije o obradi svojih podataka i pravilima privatnosti.
Pravo na pristup i ispravku	Korisnik može tražiti potvrdu obrađuju li se njegovi podaci, kao i ispravku netačnih ili nepotpunih podataka.
Pravo na prigovor i ograničenje	Korisnik može podnijeti prigovor na obradu kada za to postoji osnov prema važećim propisima te zatražiti ograničenje obrade u dopuštenim slučajevima.
Pravo na povlačenje saglasnosti	Kada se obrada zasniva na saglasnosti, korisnik je može povući u svakom trenutku.
Pravo na zaštitu pred nadležnim organima	Ako smatra da su mu prava povrijeđena, korisnik može tražiti zaštitu pred nadležnim organima i sudom u skladu s propisima.
Način ostvarivanja prava	Zahtjev se može podnijeti na adresu sjedišta Pluslinea ili putem e-maila podrska@plusline.ba .

10. Internet stranica i elektronska komunikacija

Ako korisnik koristi internet stranicu Pluslinea radi informisanja ili podnošenja upita, Plusline može obrađivati podatke koje korisnik sam dostavi putem kontakt-forme, elektronske pošte ili drugih komunikacijskih kanala. Ako se na internet stranici koriste kolačići ili slične tehnologije koje nisu nužne za osnovno funkcionisanje stranice, korisniku će biti pružene odgovarajuće informacije i, kada je to potrebno, zatražena saglasnost u skladu s važećim propisima.

11. Izmjene politike

Plusline može izmijeniti ovu politiku radi usklađivanja sa zakonom, regulatornim zahtjevima, tehničkim promjenama ili promjenama u načinu pružanja usluge. Važeća verzija politike objavljuje se na internet stranici Pluslinea i čini dio javno dostupne dokumentacije koja prati uslugu.

12. Stupanje na snagu

Ova politika primjenjuje se od dana objave i koristi se kao sastavni dio dokumentacije kojom Plusline uređuje odnose s krajnjim korisnicima javno dostupne usluge bežičnog širokopojasnog pristupa internetu.