

Na osnovu člana 31. Odluke o organizovanju "Blicnet", društvo sa ograničenom odgovornošću za telekomunikacije, Banja Luka direktor Društva donosi:

POLITIKU PRIVATNOSTI
za korisnike telekomunikacionih usluga
„Blicnet“ d.o.o. Banja Luka

Kontrolor:

„Blicnet“ d.o.o. Banja Luka,
Vuka Karadžića 2,
78000 Banja Luka,
JIB: 4400999050002

Službenik za zaštitu ličnih podataka (DPO):

Mile Crnobrnja: dpo@supernovabih.ba | +387 51 921 563

1. Svrha i oblast primjene

Ova Politika privatnosti objašnjava kako Blicnet prikuplja, koristi, čuva i štiti lične podate postojećih korisnika i potencijalnih korisnika pri pružanju telekomunikacionih usluga (fiksna/mobilna telefonija, pristup internetu, digitalna televizija i srodne usluge (putem cable, optic ili internet prenosa)), putem kontakt-centra i poslovnica (uklj. video-nadzor), te putem internet stranica, portala i aplikacija.

2. Pojmovi:

- **Lični podatak** — svaka informacija koja se odnosi na fizičko lice koje je identifikovano ili se može identifikovati (npr. ime, adresa, JMB/JMBG,).
- **Obrada** — svaka radnja nad ličnim podacima (prikupljanje, čuvanje, korišćenje, otkrivanje, brisanje).
- **Kontrolor** — određuje svrhe i sredstva obrade (Blicnet).
- **Obradivač** — obrađuje podatke za Blicnet, po našim uputama i ugovoru.
- **Nosilac podataka** — lice na koje se podaci odnose.
- **Saobraćajni i lokacijski podaci** — tehnički podaci nastali pružanjem elektronskih komunikacionih usluga (npr. pozivani/pozivajući broj, trajanje).
- **Profilisanje / automatizovano odlučivanje** — automatizovana analiza radi ocjene ličnih aspekata / odluka bez ljudskog učešća sa pravnim ili sličnim značajnim dejstvom.
- **AZLP** — Agencija za zaštitu ličnih podataka, nadležni organ za zaštitu ličnih podataka u BiH.

3. Načela obrade

Postupamo po načelima Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH. U praksi to znači da radimo zakonito, pošteno i otvoreno (transparentno), jasno objašnjavamo zašto tražimo Vaše podatke. Prikupljamo samo ono što je neophodno, brinemo da podaci budu tačni i ažurni, čuvamo ih samo koliko je potrebno, štitimo ih od neovlašćenog pristupa, i snosimo punu odgovornost za njihovu zaštitu. Privatnost je ugrađena u naše usluge od početka i postavljena kao podrazumijevana opcija.

4. Koje podatke obrađujemo

Identifikacioni i kontakt podaci (npr. ime, prezime, adresa, JMB/JMBG kada je propisano, podaci iz ličnog dokumenta, e-pošta, telefon).

Podaci o ugovoru i korišćenju usluga (npr. paketi, opcije, trajanje, reklamacije).

Podaci o TV uslugama i sadržaji (npr. aktivirani TV paketi i dodatne opcije; evidencija kupovine VOD/single-title sadržaja radi naplate, reklamacija i usklađenosti; tehnički zapisi reprodukcije nužni za otklanjanje smetnji).

Tehnički podaci (npr. pozvani/pozivajući broj, trajanje)

Podaci o uređajima i prijavama (npr. registrovani uređaji, korisnička imena, lozinke u zaštićenom obliku)

Podaci o plaćanjima i naplata (npr. računi, uplate, opomene)

Podaci korisničke podrške (npr. snimci poziva uz jasnu najavu u korisničkoj podršci, e-pošta/poruke).

Kolačići i SDK (nužni, analitički/marketinški uz saglasnost);

Podaci o video-nadzoru u poslovnica (npr. snimci jasno označenih zona);

Podaci potencijalnih korisnika (npr. kontakt podaci iz upita/kampanja radi davanja ponude).

Posebne kategorije podataka obrađujemo samo ako postoji poseban pravni osnov u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH i isključivo u obimu nužnom za svrhu.

5. Izvori podataka

Podatke dobijamo:

- direktno od vas;
- automatski kroz mrežu, platforme i aplikacije;
- iz javnih izvora (u mjeri dopuštenoj zakonom) i dr.

6. Svrhe i pravni osnovi

- Ugovor i predugovorne radnje — identifikacija, aktivacija, prenos broja, isporuka usluge, podrška, naplata, otklanjanje smetnji.
- Zakonske i regulatorne obaveze — računovodstvo/porezi, obavezne evidencije, postupanje prema nadležnim organima/regulatorima.
- Opravdani interes — zaštita bezbjednosti i sigurnost mreže/usluga, prevencija zloupotreba, naplata potraživanja, poboljšanje kvaliteta usluga
- Saglasnost korisnika— nenužni kolačići/analitika, informativne i marketinške poruke,
- Zaštita vitalnih interesa — u izuzetnim situacijama radi zaštite života ili fizičkog integriteta lica.
- Izvršenje zadatka u javnom interesu — kada je takva obrada propisima izričito predviđena.

7. Telekom specifičnosti

Saobraćajnim i lokacijskim podacima pristupa se isključivo u mjeri nužnoj za pružanje usluge ili po zakonu, uz strogu kontrolu pristupa po ovlaštenju.

8. Primaoci podataka

Vaše podatke dijelimo samo kada je nužno i na siguran način. To može biti unutar naše organizacije sa radnicima koji imaju posebna ovlaštenja, sa našim ugovornim obrađivačima koji nam pružaju podršku (npr. pružaoci IT infrastrukture i održavanja, data-centri, štampa i dostava računa, sistemi naplate), sa partnerima potrebnim za isporuku usluga (interkonekcija, terminacija, roaming) odnosno sa primaocima u trećim zemljama ako postoji adekvatna zaštita, sa nadležnim organima kada to zakon nalaže, ili sa licima koja vi izričito ovlastite (npr. punomoćnici). Svi naši obrađivači rade isključivo po našim uputama i na osnovu ugovora o zaštiti podataka, uz odgovarajuće tehničke i organizacione mjere.

9. Međunarodni prenos

Lične podatke prenosimo van BiH samo kada je to zaista neophodno i ako postoji adekvatna zaštita.

10. Bezbednost podataka

Vaše podatke štitimo tako što pristup imaju samo osobe kojima je to zaista potrebno i svaki pristup se bilježi. Sistemi su odvojeni kako bi se rizik smanjio, a podaci su šifrovani dok putuju kroz mrežu i, gdje ima smisla, i dok miruju. Prijava se dodatno potvrđuje, redovno pravimo sigurnosne kopije i imamo plan kako brzo nastaviti rad ako dođe do problema. Uz to, bezbjednost redovno provjeravamo i stalno obučavamo zaposlene o zaštiti podataka.

11. Rokovi čuvanja

Vaše podatke čuvamo samo onoliko dugo koliko je potrebno za svrhu zbog koje su prikupljeni i koliko to zakon zahtijeva. Po isteku tih rokova podatke brišemo ili ih trajno anonimizujemo (učinimo neprepoznatljivim).

12. Video-nadzor u poslovnici

Video-nadzor koristimo samo radi bezbjednosti ljudi i imovine. Kamere pokrivaju samo nužne dijelove prostora i jasno su označene.

13. Javni imenik i prikaz broja

Objava u javnom imeniku je isključivo vaša odluka. Svoj izbor možete u svakom trenutku promijeniti podnošenjem zahtjeva u našoj poslovnici.

14. Kolačići i marketinške saglasnosti

Na našim internet stranicama i u aplikacijama koristimo kolačiće kako bi sve radilo kako treba i da bismo razumjeli kako se usluge koriste. Više informacija možete dobiti u našoj Politici kolačića internet stranici www.supernovabih.ba i www.movetv.ba.

15. Vaša prava

Svoja prava možete zatražiti besplatno putem e-pošte, poštom ili dolaskom u našu poslovnicu. Da bismo zaštitili vašu privatnost, možemo vas zamoliti da potvrdite identitet. Na vaš zahtjev odgovaramo u roku od 30 dana. Ako je zahtjev složen ili ih u istom periodu dobijemo više, rok možemo produžiti za najviše još 60 dana i u tom slučaju obavijestićemo vas o produženju i razlozima.

15.1 Pravo na informisanje (transparentnost) — imate pravo na jasne informacije o obradi: ko, zašto, koji podaci, pravni osnovi, primaoci, rokovi, prenosi, mjere zaštite, vaša prava.

15.2 Pravo na pristup — Imate pravo da u svakom trenutku dobijete jasne i razumljive informacije o obradi vaših podataka: ko ih obrađuje, zašto, koje vrste podataka koristimo, s kim ih dijelimo, koliko dugo ih čuvamo, da li se prenose van BiH, koje mjere zaštite primjenjujemo i koja prava imate. Imate pravo da saznate da li obrađujemo vaše podatke i da dobijete uvid u detalje te obrade. Na vaš zahtjev možemo vam dostaviti i kopiju podataka koje obrađujemo, uz razumno ograničenje broja dodatnih kopija.

15.3 Pravo na ispravku i dopunu — Imate pravo da tražite ispravku netačnih podataka i dopunu nepotpunih podataka. Po potrebi vas možemo zamoliti za dokaz koji potvrđuje traženu promjenu.

15.4 Pravo na brisanje („zaborav“) — Imate pravo da tražite brisanje podataka kada više nisu potrebni, kada povučete saglasnost i nema drugog osnova za obradu, kada uspješno uložite prigovor ili kada je obrada bila nezakonita. Ovo pravo ima izuzetke, na primjer kada smo dužni da podatke čuvamo po zakonu ili kada su potrebni za podnošenje ili odbranu pravnih zahtjeva.

15.5 Pravo na ograničenje — Imate pravo da tražite ograničenje obrade, odnosno privremeno „zamrzavanje“ korišćenja podataka, na primjer dok provjeravamo tačnost podataka, kada je obrada nezakonita a vi ne želite brisanje, kada su nam podaci više nepotrebni ali su vama potrebni za pravne zahtjeve, ili dok odlučujemo o vašem prigovoru.

15.6 Pravo na prenosivost — Imate pravo na prenosivost podataka koje ste nam dali i koje obrađujemo automatizovano na osnovu ugovora ili vaše saglasnosti. Te podatke možete dobiti u strukturisanom i mašinski čitljivom formatu ili ih, kada je tehnički izvodivo, možemo direktno prenijeti drugom kontroloru po vašem izboru.

15.7 Pravo na prigovor — Imate pravo da uložite prigovor na obradu zasnovanu na našem opravdanom interesu, uključujući i profilisanje.

15.8 Pravo da ne budete predmet isključivo automatizovanog odlučivanja — Imate pravo da ne budete predmet odluke koja je donesena isključivo automatizovano i koja proizvodi pravne ili slične značajne efekte po vas. Imate pravo da zahtjevate da odluku pregleda čovjek.

15.9 Pravo na povlačenje saglasnosti — Kada se obrada zasniva na vašoj saglasnosti, imate pravo da tu saglasnost povučete u bilo kojem trenutku, bez uticaja na zakonitost obrade prije povlačenja. Usluge koje ne zavise od saglasnosti i dalje će raditi.

15.10 Pravo na prigovor AZLP-u — Ako smatrate da se vaši podaci obrađuju protivno propisima, imate pravo da podnesete prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka BiH.

Kako podnijeti zahtjev kontroloru: Zahtjev nam najlakše podnosite putem našeg obrasca (dostupan online i u poslovnica), ali ga možete poslati i običnim mailom, poštom ili lično u poslovnici. Ako postupate preko punomoćnika, potrebno je priložiti punomoć.

16. Rješavanje reklamacija i sporova

U postupcima reklamacija ili sporova, vaše podatke možemo koristiti kao dokaz. To radimo samo kada je potrebno, onoliko koliko zakon dozvoljava i uz punu zaštitu vaše privatnosti.

17. Istraživanje tržišta i razvoj proizvoda

Ponekad koristimo vaše podatke da bolje razumijemo šta korisnicima treba, da osmislimo i testiramo nove usluge i da poboljšamo postojeće. To radimo samo onoliko koliko je potrebno i koliko zakon dozvoljava, uz vaše odobrenje kada je ono potrebno ili na osnovu našeg opravdanog interesa.

18. Djeca i maloljetnici

Naše usluge ugovaraju punoljetne osobe. Ako je neka online usluga namijenjena djeci ili maloljetnicima, njihove podatke obrađujemo samo uz saglasnost roditelja/staratelja i uz dodatne mjere zaštite.

19. Izmjene Politike

Politiku privatnosti redovno ažuriramo na web stranici kako bi informacije bile tačne i aktuelne. Kada je promijenimo, blagovremeno ćemo Vas jasno obavijestiti i naznačiti od kog datuma nova verzija važi, u duhu potpune transparentnosti.

20. Kontakt i kanali za zahtjeve

- **DPO:** dpo@supernovabih.ba | +387 51 921 563
- **Pošta:** „Blicnet“ d.o.o. Banja Luka, Vuka Karadžića 2, 78000 Banja Luka
- **Podnošenje zahtjeva za prava:** e-pošta, pošta ili poslovnica (preporučeni obrazac dostupan online/u poslovnici)
- **Kontakt Agencije za zaštitu ličnih podataka u BiH:** Dubrovačka broj 6, 71000 Sarajevo; tel: +387 33 726 250; faks: +387 33 726 251; e-mejl: azlpinfo@azlp.ba.

„Blicnet“ d.o.o. Banja Luka

Direktor, Dario Tučić