

POLITIKA ZAŠTITE PRIVATNOSTI

za krajnje korisnike

„Blicnet“ d.o.o. Banja Luka

Kontrolor:

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

1. Svrha i oblast primjene

Ova Politika privatnosti objašnjava kako „Blicnet“ d.o.o. Banja Luka prikuplja, koristi, čuva i štiti lične podatke krajnjih korisnika pri pružanju elektronskih komunikacionih 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.

Ova Politika se primjenjuje i tumači u skladu sa propisima o zaštiti ličnih podataka i posebnim pravilima privatnosti u sektoru elektronskih komunikacija, uključujući Pravilo 97/2024 RAK BiH, u mjeri u kojoj je primjenjivo na konkretne usluge i kanale komunikacije.

2. Pojmovi:

- **Lični podatak** - svaka informacija koja se odnosi na fizičko lice koje je identifikovano ili se može identifikovati (npr. ime, adresa, broj identifikacionog dokumenta).
- **Obrada** - svaka radnja nad ličnim podacima (prikupljanje, čuvanje, korišćenje, otkrivanje, brisanje).
- **Kontrolor** - određuje svrhe i sredstva obrade (Blicnet).
- **Obrađivač** - obrađuje podatke za Blicnet, po našim uputama i ugovoru.
- **Nosilac podataka** - lice na koje se podaci odnose.
- **Podaci o saobraćaju i lokaciji** - tehnički podaci nastali pružanjem elektronskih komunikacionih usluga (npr. pozivani/pozivajući broj, trajanje, vrijeme, mrežni identifikatori i podaci o rutiranju; podaci o lokaciji u mjeri u kojoj su relevantni).
- **Izrada profila (profilisanje) i 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.
- **Sadržaj komunikacije** - sadržaj razgovora, poruka, e-maila ili drugih komunikacija koje se prenose putem elektronskih komunikacionih mreža i usluga.
- **Podaci o identifikaciji poziva (CLIP/CLIR)** - podaci o prikazu i ograničenju prikaza pozivajućeg/pozvanog broja i povezane funkcionalnosti.
- **Direktni marketing** - kontaktiranje krajnjih korisnika putem telefona, SMS/MMS, e-maila, aplikacija ili drugih kanala radi promovisanja proizvoda i usluga.

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 neovlaštenog pristupa. Dužni smo da u svakom trenutku možemo da pokažemo da se pridržavamo navedenih načela i da pred nadležnim organima dokažemo usklađenost sa Zakonom. 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, podaci iz identifikacionog dokumenta, e-pošta, telefon);

Podaci u vezi sa ugovorom i korišćenjem 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 o saobraćaju i mrežni podaci (npr. pozivani/pozivajući broj, datum i vrijeme komunikacije, trajanje, identifikatori sesije, IP adresa i logovi neophodni za uspostavljanje i održavanje veze, dijagnostiku kvarova, sigurnost mreže i obračun);

Podaci sadržani u evidencijama (npr. registrovani uređaji, korisnička imena, autentifikacioni podaci 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/marketingški uz saglasnost);

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

Podaci o identifikaciji poziva (CLIP/CLIR) i postavke vezane za prikaz/ograničenje prikaza broja.

Ne obrađujemo posebnu kategoriju ličnih podataka (osim ako je to nužno za pružanje određene usluge koju ste tražili, ako ste prethodno informisani i dali saglasnost ili ako je obrada naložena/odobrena u skladu sa zakonom).

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 dopuštеноj zakonom) i dr.

6. Svrhe i pravni osnovi

- Ugovor i predugovorne radnje - npr. identifikacija, aktivacija, prenos broja, isporuka usluge, podrška, naplata, otklanjanje smetnji.
- Zakonske i regulatorne obaveze - npr. računovodstvene/poreske, obavezne evidencije, postupanje prema nadležnim organima/regulatorima, na osnovu pisanog zahtjeva zasnovanog na zakonu.
- Legitimni interes - npr. zaštita bezbjednosti i sigurnost mreže/usluga, prevencija zloupotreba, naplata potraživanja, poboljšanje kvaliteta usluga, tada se vrši procjena da li su interesi krajnjeg korisnika ugroženi.
- Saglasnost korisnika - npr. nenužni kolačići/analitika, informativne i marketingške poruke, za jednu ili više svrha.
- Zaštita vitalnih interesa - npr. u izuzetnim situacijama radi zaštite života ili fizičkog integriteta lica (u slučaju hitnih intervencija).
- Izvršenje zadatka u javnom interesu - npr. kada je takva obrada zakonom izričito predviđena.

6.1. Automatizovano donošenje odluka i izrada profila (profilisanje)

Donošenje odluka na osnovu automatizovane obrade, uključujući i profilisanje, je sastavni dio poslovanja Blicneta, a sprovodi se u skladu sa:

- Važećim zakonima,
- Izvršenjem ugovornih obaveza,
- Izričitom saglasnošću nosioca podataka,
- Legitimnim interesima Blicneta.

Korisnici imaju pravo da se na njih ne primjenjuje odluka koja je zasnovana isključivo na automatizovanoj obradi, uključujući i profilisanje, ako takva odluka proizvodi pravne efekte koji se na njih odnose ili na sličan način značajno utiče na njih.

Izuzetno, ovakve odluke mogu se primjenjivati ako je:

- potrebno za zaključivanje ili izvršavanje ugovora između krajnjeg korisnika i Blicneta,
- dozvoljeno posebnim zakonom kojim se propisuju odgovarajuće zaštitne mjere za prava i slobode krajnjeg korisnika, ili
- zasnovano na izričitoj saglasnosti krajnjeg korisnika.

U tim slučajevima Blicnet obezbjeđuje odgovarajuće mjere za zaštitu prava i sloboda krajnjeg korisnika, uključujući najmanje pravo krajnjeg korisnika na učešće u donošenju odluke, pravo da izrazi svoj stav i pravo da ospori odluku.

7. Povjerljivost elektronskih komunikacija, podaci o saobraćaju i lokaciji

7.1 Povjerljivost elektronskih komunikacija - Sadržaj elektronskih komunikacija i povezani podaci su povjerljivi. Ne pristupamo sadržaju elektronskih komunikacija niti ga obrađujemo, osim ako je to nužno za pružanje usluge koju krajnji korisnik traži, radi otklanjanja tehničkih smetnji uz odgovarajuće

ovlaštenje, ili ako je takvo postupanje izričito propisano zakonom i sprovedeno od nadležnih organa u zakonom propisanom postupku.

Zabranjeno je svako neovlašteno slušanje, prisluškivanje, presretanje, nadzor ili čuvanje elektronskih komunikacija i pripadajućih podataka o saobraćaju, bez saglasnosti krajnjeg korisnika te komunikacije, osim u slučajevima propisanim zakonom. Zabrana se ne odnosi na tehničko skladištenje podataka koje je neophodno za prenos elektronske komunikacije, bez zadiranja u principe zaštite povjerljivosti podataka.

Korišćenje terminalne opreme krajnjeg korisnika (npr. uređaja) za čuvanje podataka ili pristup podacima (npr. kolačići/SDK) dozvoljeno je samo uz prethodnu saglasnost krajnjeg korisnika, osim kada je takva obrada tehnički neophodna za pružanje usluge na zahtjev krajnjeg korisnika ili za prenos elektronske komunikacije.

7.2 Podaci o saobraćaju - Podatke o saobraćaju obrađujemo samo u mjeri nužnoj za:

- prenos elektronske komunikacije i pružanje usluge,
- obračun i naplatu,
- rješavanje reklamacija i sporova,
- sigurnost mreže i sprječavanje zloupotreba, i/ili
- kada to zahtijeva zakon.

Po prestanku potrebe, podaci o saobraćaju se brišu ili anonimizuju, osim ako se moraju čuvati na osnovu zakona ili radi ostvarivanja/odbrane pravnih zahtjeva.

Podaci o saobraćaju mogu se obrađivati u svrhe promocije i prodaje usluga ili pružanja usluga s dodatnom vrijednošću isključivo na osnovu prethodne saglasnosti krajnjeg korisnika, uz jasno informisanje o vrstama podataka, svrsi i trajanju obrade, kao i o pravu na povlačenje saglasnosti u svakom trenutku.

7.3 Podaci o lokaciji - Podatke o lokaciji obrađujemo samo kada su nužni za pružanje usluge ili kada zakon to zahtijeva. Ako se nude dodatne usluge zasnovane na lokaciji (gdje je primjenjivo), takva obrada se sprovodi uz saglasnost krajnjeg korisnika i uz mogućnost povlačenja saglasnosti u svakom trenutku.

Podaci o lokaciji koji nisu podaci o saobraćaju mogu se obrađivati samo ako su anonimizovani ili na osnovu prethodne saglasnosti krajnjeg korisnika, isključivo u svrhu pružanja usluga s dodatnom vrijednošću i u trajanju neophodnom za pružanje takvih usluga. Prije pribavljanja saglasnosti krajnjeg korisnika jasno i razumljivo obavještavamo o vrsti podataka o lokaciji koji se obrađuju, svrsi i trajanju obrade, kao i o tome da li će podaci biti dostavljeni trećim licima. Krajnji korisnik ima pravo da u svakom trenutku povuče saglasnost ili da privremeno, na jednostavan način i bez naknade, odbije obradu podataka o lokaciji pri svakom povezivanju na mrežu ili prenosu elektronske komunikacije.

7.4 Snimanje poziva korisničke podrške - Pozive možemo snimati radi kvaliteta usluge, rješavanja prigovora i zaštite naših i vaših prava, uz jasnu prethodnu najavu. Ako ne želite snimanje, obezbijedićemo alternativni kanal (npr. e-mail, pisani zahtjev ili dolazak u poslovnici), kada je to izvodivo, bez uticaja na vaša osnovna prava.

7.5 Kontrola pristupa i evidencije - Pristup podacima je strogo ograničen na ovlaštena lica po principu "need-to-know", uz evidenciju pristupa i tehničke i organizacione mjere zaštite.

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).

Kada se radi o interkonekciji/terminaciji i drugim telekom procesima, razmjena se svodi na minimalne tehničke i podatke o saobraćaju potrebne za realizaciju poziva/usluge i obračun.

Svi naši obrađivači rade isključivo po našim uputama i na osnovu ugovora o zaštiti podataka, uz odgovarajuće tehničke i organizacione mjere.

9. Međunarodni prenos

Po pravilu, lične podatke obrađujemo u Bosni i Hercegovini. Podatke možemo obrađivati i u drugim državama koje obezbjeđuju odgovarajući nivo zaštite, npr. kada je za pružanje određene usluge ili dijela usluge angažovan podizvođač iz druge države.

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

Ako nadležni organ utvrdi da treća zemlja/teritorija/međunarodna organizacija obezbjeđuje odgovarajući nivo zaštite, prenos se može vršiti bez posebnog odobrenja. U slučajevima kada nije obezbijeđen odgovarajući nivo zaštite, prenos je dopušten samo uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera, uključujući standardne ugovorne klauzule, obavezujuća poslovna pravila ili druge mehanizme predviđene Zakonom.

Izuzetno, prenos se može izvršiti i bez odluke o odgovarajućem nivou zaštite ili primjene zaštitnih mjera, isključivo u slučajevima izričito propisanim Zakonom, uključujući izričitu saglasnost krajnjeg korisnika ili nužnost prenosa radi izvršenja ugovora. Vodimo evidenciju o relevantnim prenosima i obezbjeđujemo transparentnost prema krajnjim korisnicima u skladu sa Zakonom.

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.

Sa ličnim podacima postupamo kao sa poslovnom tajnom i shodno tome klasifikujemo ih kao povjerljive podatke.

Blicnet ima implementiran sertifikovani sistem upravljanja bezbjednošću informacija, u skladu sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO/IEC 27001:2022, i u okviru njega uspostavljene adekvatne mjere za zaštitu povjerljivosti, cjelovitosti i/ili dostupnosti ličnih podataka.

Primjenjujemo sveobuhvatne tehničke i organizacione mjere, uključujući (primjer):

- kontrolu pristupa i autentifikaciju (pristup samo ovlašćenim licima; korisnička imena/lozinke i dodatni oblici provjere);
- enkripciju i zaštitu prenosa i skladištenja podataka;
- redovne provjere, ažuriranja i testiranja bezbjednosti sistema;
- obuku i edukaciju radnika o zaštiti podataka i bezbjednom rukovanju informacijama;
- monitoring i reagovanje na incidente (postupci za praćenje aktivnosti, otkrivanje prijetnji i preduzimanje mjera).

U slučaju posebne opasnosti po bezbjednost i integritet mreže, korisnici će biti blagovremeno obaviješteni putem web stranice ili drugog odgovarajućeg kanala, uz informacije o raspoloživim zaštitnim mjerama.

11. Povreda ličnih podataka

U slučaju povrede ličnih podataka, bez odlaganja obavještavamo AZLP o nastaloj povredi, uz informacije o prirodi i mogućim posljedicama povrede, kao i o preduzetim ili planiranim mjerama. Ako povreda može imati štetne posljedice po privatnost krajnjeg korisnika, bez odlaganja obavještavamo pogođene korisnike (opis prirode povrede, kontakt i preporuke za ublažavanje negativnih posljedica). Vodimo posebnu evidenciju povreda ličnih podataka (uzroci, posljedice i preduzete mjere).

12. 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). Po isteku roka podaci se mogu i arhivirati ako je to zakonom dozvoljeno.

Konkretni rokovi čuvanja određeni su internim aktima Blicneta.

13. Video-nadzor u poslovnicama

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

14. 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.

15. Prikaz i ograničenje prikaza broja (CLIP/CLIR)

Krajnji korisnik može zatražiti prikaz ili ograničenje prikaza pozivajućeg broja, kao i druge dostupne opcije upravljanja identifikacijom poziva, u skladu sa važećim propisima.

U određenim slučajevima, kada je to propisano zakonom (npr. hitne službe i/ili postupanje po nalogima nadležnih organa), ograničenje prikaza broja može imati izuzetke.

16. 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.

17. Direktni marketing i neželjene komunikacije

Marketinške poruke šaljemo samo kada za to imamo odgovarajući pravni osnov (najčešće saglasnost, ili gdje je dopušteno, legitimni interes uz pravo na prigovor). U svakom trenutku možete povući saglasnost ili uložiti prigovor na direktni marketing, bez naknade.

18. 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 obavijestit ćemo vas o produženju i razlozima.

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

18.2 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.

18.3 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.

18.4 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.

18.5 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.

18.6 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.

18.7 Pravo na prigovor - Imate pravo da uložite prigovor na obradu zasnovanu na našem legitimnom interesu, uključujući i profilisanje.

18.8 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 zahtijevate da odluku pregleda čovjek.

18.9 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.

18.10 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.

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.

Kako podnijeti zahtjev kontroloru: Zahtjev nam najlakše podnosite putem našeg obrasca (dostupan online i u poslovnicama), koji možete dostaviti mailom, poštom ili lično u poslovnici. Ako postupate kao punomoćnik, potrebno je priložiti punomoć.

Kontakti za zahtjeve:

- Službenik za zaštitu ličnih podataka (DPO): dpo@supernovabih.ba | +387 51 921 563
- Pošta: „Blicnet“ d.o.o. Banja Luka, Vuka Karadžića 2, 78000 Banja Luka.

19. 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.

20. 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 legitimnog interesa.

21. 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.

22. Izmjene Politike

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

Preporučujemo da krajnji korisnici redovno provjeravaju Politiku za najnovije informacije o obradi podataka.