

Politika privatnosti

UVOD

Politikom privatnosti (u daljem tekstu: Politika) se uređuju prava lica i zaštita prava lica povodom obrade podataka o ličnosti korisnika usluga i servisa koje pruža Truf , kao i na naše web stranice, aplikacije koje se na njima nalaze i mobilne aplikacije u vlasništvu Truf -a. Ova Politika predstavlja obavezujuća poslovna pravila koja imaju za cilj podizanje standarda zaštite privatnosti i podataka o ličnosti.

Molimo Vas da pažljivo pročitate Politiku.

O nama

Truf , jedan od vodećih operatora elektronskih komunikacija u Srbiji, počeo je sa radom 05. sept 2005. godine.

Truf redovno preispituje Politiku privatnosti. Aktuelna verzija ažurirana je 08.11.2019. godine.

U slučaju značajnih izmena, bićete obavešteni putem našeg sajta na stranici

<http://kbcnet.rs/politika-privatnosti> .

Adresa sedišta:

Truf doo, Vojvode Stepe 284

11040 Beograd, Srbija

PIB: 104856385

Matični broj: 20258039

Politika privatnosti

Kao provajder elektronskih komunikacija, Truf obrađuje lične podatke u cilju pružanja usluga i servisa, tehnološkog razvoja i promotivnih aktivnosti.

Pre pribavljanja podataka o ličnosti, Truf upoznaje Korisnike sa uslovima prikupljanja i dalje obrade podataka o ličnosti. Truf pruža potpunu poverljivost, integritet i dostupnost podataka o ličnosti. Podaci o ličnosti se obrađuju u skladu sa zakonom. Podaci su prikupljeni za specifične, jasne i pravno definisane svrhe i obrađuju na način koji je usklađen sa tim ciljevima.

Prilikom obrade podataka Truf poštuje sledeća načela:

- Načelo transparentnosti;
- Načelo zakonitosti i pravičnosti;
- Načelo ograničenosti svrhe;
- Načelo srazmernosti;
- Načelo tačnosti podataka;
- Načelo bezbednosti podataka;
- Zabrana diskriminacije.

Truf obrađuje podatke o ličnosti ako je obrada podataka predviđena zakonom ili ako je dat pristanak lica za obradu podataka o njemu.

Truf može da vrši obradu podataka o ličnosti lica sa kojima je u ugovornom odnosu ili sa kojima pregovara o zaključenju ugovora, pod uslovom da je obrada podataka potrebna i prikladna za vođenje pregovora ili za realizaciju ugovora. Takođe, Truf može da obrađuje podatke o ličnosti i u slučajevima i kada niste Korisnik:

- Ukoliko koristite neki od naših proizvoda ili usluga - plaćene od strane drugog lica;
- U cilju vršenja anketa;
- Kada pozivate naš Call centar;
- Prilikom posete sajta www.kbcnet.rs

Postoje slučajevi kada se podaci obrađuju bez saglasnosti. Truf ima pravo, u skladu sa zakonom, da obrađuje podatke iz „legitimnih interesa“ kao što je npr. odbrana od sajber napada, sprečavanje vršenja visokotehnološkog kriminala i sl.

Podaci o ličnosti se obrađuju na način koji osigurava odgovarajuću sigurnost ličnih podataka, uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade i od slučajnog gubitka, uništenja ili štete, uz primenu odgovarajućih tehničkih ili organizacionih mera.

Ukoliko postoje pojmovi koji su Vam nepoznati, na kraju Politike se nalaze definicije pojmova i izraza.

Na šta se Politika ne odnosi?

Ova Politika se ne odnosi na druge kompanije ili organizacije (koje oglašavaju naše usluge i servise i koje koriste kolačiće „cookies“, oznake „tags“ i druge tehnologije) koje prikupljaju i koriste Vaše lične podatke kako bi Vam ponudile relevantne online oglase.

Preko našeg web sajta možete pristupiti drugim sajtovima, aplikacijama, proizvodima, uslugama i društvenim mrežama. Ova politika privatnosti se ne odnosi na to kako organizacije koriste Vaše lične podatke. Pre nego što im date lične informacije, preispitajte njihove smernice o privatnosti.

PRAVILA O UPOTREBI KOLAČIĆA (ENG. „COOKIES“)

U cilju unapređenja našeg sajta koristimo „kolačiće“ za praćenje Vaših poseta. „Kolačić“ je jedan deo podataka koji web server može privremeno da snimi u Vaš pretraživač. Ovo je korisno zbog toga što omogućuje Vašem pretraživaču da zapamti određene podatke kojima web server kasnije može pristupiti.

Truf koristi kolačiće zbog:

- Identifikacije web korisnika – „Kolačić“ će biti formiran kada se prijavite na našu web stranicu i biće zapamćen dok ga ne obrišete alatom za upravljanje „kolačićima“;
- Procene broja poseta - Svakom korisničkom pretraživaču biće dodeljen jedinstveni kolačić koji će zatim biti upotrebljen za analizu razlika u ponašanju između registrovanih korisnika i običnih posetilaca web sajta;
- Praćenja pretraživanja sajta - Truf prati i analizira načine pretraživanja web sajta.
- Merenja web saobraćaja - Truf koristi kolačiće radi razumevanja i sagledavanja broja posetilaca i saobraćaja koji se realizuje unutar sajta.

Internet pretraživači „Browsers“ omogućavaju kontrolu i upravljanje „kolačićima“. U zavisnosti od toga koji pretraživač koristite, korisna uputstva možete naći na zvaničnim stranicama pretraživača, kao što su [Mozilla Firefox](#), [Internet Explorer](#), [Google Chrome](#), [Safari](#). Dodatne informacije o „kolačićima“ možete naći na [AboutCookies.org](#).

Truf koristi uslugu treće strane, [Google analitiku](#), za sakupljanje standardnih informacija o posetama portalima i detalje o ponašanju posetilaca. Svrha obrade podataka ima za cilj praćenje posećenosti, u smislu broja posetilaca različitih delova sajta. Obrada informacija ne identifikuje nikoga. Google nema saglasnost da obrađuje podatke na način koji bi otkrio identitet lica koja posećuju web stranicu Truf a i VeratNeta.

PRAVA KORISNIKA I ZAŠTITA PRAVA KORISNIKA

Korisnici čiji se podaci o ličnosti obrađuju imaju sledeća prava:

- Pravo na obaveštenje o obradi podataka;
- Pravo na uvid i kopiju;
- Pravo na ispravku;
- Pravo na brisanje;
- Pravo ograničavanja obrade (povlačenje pristanka);
- Pravo na prenosivost podataka;
- Pravo na prigovor;
- Prava u vezi sa automatizovanim odlučivanjem i profilisanjem.

Način ostvarivanja prava

Korisnici usluga i servisa Truf- a mogu proveriti i ažurirati svoje kontakt podatke na portal [Moj.net](#).

Svako od navedenih prava Korisnik može ostvariti dostavljanjem [zahteva 1](#) i/ili [zahteva 2](#) Truf u na jedan od sledećih načina:

- Elektronskim putem na adresu **privatnostpodataka@isp.kbcnet.rs**
- Slanje poštom na adresu sedišta:
Truf doo, Vojvode Stepe 284/85
11040 Beograd, Srbija
- Lično na uplatnim mestima Truf .

Nužne troškove ostvarivanja prava snosi podnosilac zahteva.

Truf može da odbije zahtev radi poštovanja zakonskih i ugovornih obaveza, kao i u slučaju sumnje u identitet osobe koja podnosi zahtev.

U slučaju da odbije da postupi po zahtevu Korisnika, Truf će o tome obavestiti Korisnika najkasnije u roku od 15 dana od prijema zahteva, pri čemu će obaveštenje sadržati:

- Razloge zbog kojih nije postupljeno u skladu sa zahtevom;
- Pravo Korisnika da podnese pritužbu [nadležnom organu](#);
- Uputstvo o pravnom leku.

Lice za zaštitu podataka o ličnosti

Kontakt podaci lica za zaštitu podataka o ličnosti:

Truf doo

Lice za zaštitu podataka o ličnosti

Jovan Jovanović

Vojvode Stepe 284/85

11040 Beograd

privatnostpodataka@isp.kbcnet.rs

Lice za zaštitu podataka o ličnosti određeno od strane Truf postupa u skladu sa obavezama propisanim zakonom i ne daje pravne savete fizičkim licima koja nisu zaposlena u Truf i drugim rukovaocima.

KOJI SE PODACI PRIKUPLJAJU I ZA ŠTA SE KORISTE

Podaci o ličnosti koji se prikupljaju zavise od usluga i servisa koje koristite, kao i od načina na koji ih koristite. Truf prikuplja i koristi podatke o ličnosti iz sledećih razloga:

- Pružanje usluga i servisa;
- Legitimnog poslovnog interesa.

Pružanje usluga i servisa

Podaci o ličnosti se koriste u cilju pružanja usluga i servisa od momenta kada se registrujete ili kupite uslugu ili servis od Truf-a, kao i kada se registrujete ili prijavite u nekoj od aplikacija na sajtovima Truf.

Truf prikuplja sledeće:

- Kontakt podatke i druge informacije za potvrđivanje Vašeg identiteta i komunikacije sa Truf om. Ovo uključuje Vaše ime i prezime, adresu, broj telefona, JMBG, adresu e-pošte, lozinke i akreditive (kao što su sigurnosna pitanja i odgovori koje imamo na Vašem nalogu);
- Podatke o finansijskim transakcijama po računima Truf -a;
- Komunikaciju sa Truf-om, uključujući poštu, e-poštu i telefonske pozive;
- Vodi evidenciju o svim podešavanjima ili komunikacijskim preferencama koje izaberete;
- Informacije od kolačića postavljenih na Vaše povezane uređaje;
- Detalje o uslugama i servisima koje koristite ili ste naručili;
- Podatke o komunikaciji kao što su log fajlovi i meta podaci.

Truf prikuplja navedene podatke iz razloga:

- Pružanja usluga i servisa;
- Uređivanja međusobnih prava i obaveze Truf-a i korisnika;
- Provere zadovoljstva korisnika;
- Provere kvaliteta usluge.

Legitiman poslovni interes

Truf prikuplja i koristi podatke o ličnosti Korisnika u cilju unapređenja kvaliteta poslovanja.

- Kontakt podatke i druge informacije za potvrđivanje Vašeg identiteta i komunikacije sa Truf om. Ovo uključuje Vaše ime i prezime, adresu, broj telefona, JMBG, adresu e-pošte, lozinke i akreditive (kao što su sigurnosna pitanja i odgovori koje imamo na Vašem nalogu);
- Podatke o finansijskim transakcijama po računima Truf -a;
- Komunikaciju sa Truf om, uključujući poštu, e-poštu i telefonske pozive;
- Vodi evidenciju o svim podešavanjima ili komunikacijskim preferencama koje izaberete;
- Informacije od kolačića postavljenih na Vaše povezane uređaje;
- Detalje o uslugama i servisima koje koristite ili ste naručili;
- Podatke o komunikaciji kao što su log fajlovi i meta podaci.

Truf smatra legitimnim poslovnim interesom korišćenje podataka o ličnosti u sledeće svrhe:

- Direktan marketing;
- Razvoj poslovanja;
- Obezbeđivanje sigurnosti i zaštite mreže;
- Naplata potraživanja;
- Ispunjavanje regulatornih i zakonskih obaveza;
- Sprečavanje i otkrivanje visokotehnološkog kriminala.

Direktan marketing

Truf može da obrađuje podatke o ličnosti Korisnika, kao i lica koja nisu Korisnici, a na koje se podaci odnose, u svrhu direktnog oglašavanja telefonom, elektronskom poštom ili drugim sredstvima komunikacije na daljinu, samo na osnovu zakona, saglasnosti lica ili ukoliko se radi o javno dostupnim podacima lica na koje se podaci odnose, a lice nije zabranilo obradu tih podataka u svrhu direktnog oglašavanja. U slučaju da ne želite da primete promotivne informacije, u mogućnosti ste da ih obustavite na jednostavan način i bez naknade.

Truf će za direktno oglašavanje koristiti Vaše kontakt podatke, kao što su Vaše ime i prezime, adresu, broj telefona, adresu e-pošte.

Truf je dužan da Korisnike svojih usluga redovno informiše o izmenama koje mogu nastati u cilju tehnološkog razvoja iz razloga poboljšanja kvaliteta servisa.

Razvoj poslovanja

Truf iz razloga kontinuiranog poboljšanja kvaliteta usluga i servisa, optimizacije poslovnih procesa, postizanja tržišne konkurentnosti i praćenja globalnih trendova, koristi podatke o ličnosti za generisanje poslovnog izveštavanja.

Takođe, podaci se koriste za svrhu održavanja, razvoja i testiranja mreže.

U navedenu svrhu, sistem generiše potrebne izveštaje agregacijom i anonimizacijom ličnih podataka na način da nije moguće identifikovati lica na koja se podaci odnose.

Obezbeđivanje sigurnosti i zaštite mreže

Podaci o ličnosti koriste se u cilju sprečavanja neovlašćenog pristupa sistemu i uslugama koje Truf pruža, kao i iz razloga sprečavanja prevare „fraud“, slanja neželjene pošte „spam“ i ostalih radnji koje su detaljno opisane u Opštim uslovima pružanja usluga kao nedozvoljeno ponašanje Korisnika.

Naplata potraživanja

U slučaju neplaćanja računa, Truf može dostaviti Vaše podatke, kao što su kontakt podaci, JMBG i iznos duga, agenciji za naplatu potraživanja ili sudskim izvršiteljima.

Ispunjavanje regulatornih i zakonskih obaveza

Podaci o ličnosti se koriste za generisanje izveštaja koji se dostavljaju regulatornim agencijama kao i u cilju statističke obrade. Truf dostavlja izveštaje koji se sistemski generišu agregacijom i anonimizacijom ličnih podataka na način da nije moguće identifikovati lica na koja se podaci odnose.

Podaci korisnika usluge fiksne telefonije mogu biti uključeni u javno dostupan telefonski imenik Truf a, ali uz saglasnost Korisnika. Korisnik će moći u svakom mometu da povuče saglasnost, slanjem [zahteva 3](#) Truf-u na jedan od sledećih načina:

- Elektronskim putem na adresu **privatnostpodataka@isp.kbcnet.rs**
- Slanje poštom na adresu sedišta:
Truf doo, Vojvode Stepe 284/85
11040 Beograd, Srbija
- Lično na uplatnim mestima Truf-a ..

Sprečavanje i otkrivanje visokotehnološkog kriminala

U cilju sprečavanja i otkrivanja visokotehnološkog kriminala mreža Truf a je pod stalnim monitoringom. U slučaju otkrivanja pokušaja sajber napada, Truf je u obavezi da o tome obavesti [Nacionalni CERT Republike Srbije](#), kao i da dostavi sve potrebne podatke u skladu sa zakonom.

Takođe, Truf će, u skladu sa zakonom, dostaviti lične podatke organima vlasti, na osnovu zahteva, iz razloga saradnje sa organima vlasti u cilju otkrivanja i zaustavljanja kriminala, gonjenja počilaca i zaštite nacionalne bezbednosti.

DELJENJE PODATAKA

Truf ne ustupa, prodaje, niti deli Vaše lične podatke trećim licima osim u slučaju nabavke proizvoda ili pružanja usluge na Vaš zahtev.

Prenos podataka o ličnosti u druge države

Truf ne prenosi podatke o ličnosti Korisnika iz zemlje.

MOBILNE APLIKACIJE

Truf, putem svoje mobilne aplikacije, korisnicima distribuira uslugu televizijskog programa i drugih video/audio sadržaja, dobijenih od strane emitera (proizvođača sadržaja emitovanog programa).

Aplikacija se može preuzeti preko zvaničnih sajtova za distribuciju mobilnih aplikacija, Google Play Store ili App Store.

Molimo Vas da pre instalacije pročitate politike privatnosti i uslove korišćenja navedenih sajtova.

DRUŠTVENE MREŽE I LINKOVI KA TREĆIM STRANAMA

Truf koristi društvene mreže kako bi se unapredilo poslovanje. Truf ne čuva podatke svojih pratilaca (followers) niti obrađuje podatke izvan [Facebooka](#), [Twittera](#), [Instagrama](#) i [Linkedin](#).

Truf može davati linkove ka trećim internet stranicama nad kojima nema kontrolu, ne poseduje podatke koji se tamo nalaze, ne garantuje i nije odgovoran za bilo koji sadržaj, reklamu, proizvod ili drugi materijal koji je dostupan na takvoj stranici.

Društvene mreže i internet stranice funkcionišu prema svojim uslovima korišćenja i politikama privatnosti, pa Vas molimo da se upoznate sa istim.

ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI I PERIOD ČUVANJA

Truf sprovodi organizacione i tehničke mere u cilju zaštite bezbednosti podataka o ličnosti. Rokovi čuvanja proizilaze iz zakonske regulative.

Rokovi čuvanja

Truf čuva podatke u skladu sa rokovima koji su propisani:

- Kontakt podatke: pet godina nakon prestanka korišćenja usluge;
- Korisničke ugovore: pet godina nakon prestanka važenja;
- Podatke o računima: pet godina nakon izdavanja računa.

U ostalim slučajevima podaci o ličnosti se čuvaju shodno svrsi za koju su informacije prikupljene i obrađene u skladu sa zakonskom obavezom.

ZAŠTITA DECE

Korisnik Truf ne može biti lice mlađe od 18 godina. Dostupnost elementima na našem web portalu i aplikacijama zavisi od starosti Korisnika, tako da iste ne mogu koristiti deca.

REČNIK POJMOVA I IZRAZA

Podatak o ličnosti	Svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, podataka o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta.
Lice na koje se podaci odnose	Fizičko lice čiji se podaci o ličnosti obrađuju.
Korisnik	Korisnik je fizičko lice koje koristi ili zahteva javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu od Truf a.
Zaposleni i ostala angažovana lica	Zaposleni i ostala angažovana lica su fizička lica koja su u radnom odnosu ili su radno angažovana kod Truf a.
Obrada podataka	Svaka radnja ili skup radnji koje se vrše automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima, kao što su prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, upodobljavanje ili menjanje, otkrivanje, uvid, upotreba, otkrivanje prenosom, odnosno dostavljanjem, umnožavanje, širenje ili na drugi način činjenje dostupnim, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje (u daljem tekstu: obrada).
Zbirka (baza) podataka	Svaki strukturisani skup podataka o ličnosti koji je dostupan u skladu sa posebnim kriterijumima, bez obzira da li je zbirka centralizovana, decentralizovana ili razvrstana po funkcionalnim ili geografskim osnovama.
Organ vlasti	Državni organ, organ teritorijalne autonomije i jedinice lokalne samouprave, javno preduzeće, ustanova i druga javna služba, organizacija i drugo pravno ili fizičko lice koje vrši javna ovlašćenja.
Nadležni organ	a) organi vlasti koji su nadležni za sprečavanje, istragu i otkrivanje krivičnih dela, kao i gonjenje učinilaca krivičnih dela ili izvršenje krivičnih sankcija, uključujući i zaštitu i sprečavanje pretnji javnoj i nacionalnoj bezbednosti; b) pravno lice koje je za vršenje poslova iz podtačke a) ove tačke ovlašćeno zakonom.
Rukovalac	Fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji samostalno ili zajedno sa drugima određuje svrhu i način obrade. Zakonom kojim se određuje svrha i način obrade, može se odrediti i rukovalac ili propisati uslovi za njegovo određivanje (Truf);
Obrađivač	Fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji obrađuje podatke o ličnosti u ime rukovaoca.
Primalac	Fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti kome su podaci o ličnosti otkriveni, bez obzira da li se radi o trećoj strani ili ne, osim ako se radi o organima vlasti koji u skladu sa zakonom primaju podatke o ličnosti u okviru istraživanja određenog slučaja i obrađuju ove podatke u skladu sa pravilima o zaštiti podataka o ličnosti koja se odnose na svrhu obrade.
Treća strana	Fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti, koji nije lice na koje se podaci odnose, rukovalac ili obrađivač, kao ni lice koje je ovlašćeno da

	obrađuje podatke o ličnosti pod neposrednim nadzorom rukovaoaca ili obrađivača;
Pristanak lica	Svako dobrovoljno, određeno, informisano i nedvosmisleno izražavanje volje tog lica, kojim to lice, izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom, daje pristanak za obradu podataka o ličnosti koji se na njega odnose.
Povreda bezbednosti podataka o ličnosti	Povreda bezbednosti podataka o ličnosti koja dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa podacima o ličnosti koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.
Brisanje podataka o ličnosti	Svaka radnja ili postupanje kojim se ovi podaci uništavaju potpuno i trajno.
Anonimizacija podataka o ličnosti	Svaka radnja ili postupanje kojim se ovi podaci nepovratno menjaju, nakon čega ne postoji mogućnost da se, bez značajnih troškova, nesrazmernih napora ili znatnog utroška vremena, identifikuje lice na koje su se podaci prethodno odnosili.
Pseudonimizacija	Obrada na način koji onemogućava pripisivanje podataka o ličnosti određenom licu bez korišćenja dodatnih podataka, pod uslovom da se ovi dodatni podaci čuvaju posebno i da su preduzete tehničke, organizacione i kadrovske mere koje obezbeđuju da se podatak o ličnosti ne može pripisati određenom ili odredivom licu.
Profilisanje	Svaki oblik automatizovane obrade koji se koristi da bi se ocenilo određeno svojstvo ličnosti, posebno u cilju analize ili predviđanja radnog učinka fizičkog lica, njegovog ekonomskog položaja, zdravstvenog stanja, ličnih sklonosti, interesa, pouzdanosti, ponašanja, lokacije ili kretanja.
Ograničavanje obrade	Označavanje pohranjenih podataka o ličnosti u cilju ograničenja njihove obrade u budućnosti.
NDA	Izjava ili ugovor kojim se obavezuje na poverljivost i čuvanje podataka.