

# Obavještenje Telenora o privatnosti

## Opšte napomene

Mi cijenimo Vašu privatnost i ozbiljno shvatamo zaštitu Vaših podataka o ličnosti. Zbog toga nam je važno da razumijete kako prikupljamo i obrađujemo Vaše podatke o ličnosti.

Ovo obavještenje o privatnosti primjenjuje se na obradu ličnih podataka koje prikupljamo o Vama kada koristite bilo koju od naših usluga, uključujući i naše veb-sajtove. Molimo Vas, pročitajte ga zajedno sa Uslovima korišćenja za bilo koju konkretnu uslugu koju koristite. Na taj način upoznaćete se sa eventualnim dodatnim uslovima, specifičnim za datu uslugu u pogledu ličnih podataka koje prikupljamo o Vama.

Ovo obavještenje o privatnosti objašnjava koje lične podatke prikupljamo o Vama, zašto i kako ih prikupljamo i obrađujemo i kako ih dijelimo sa drugima. Ono takođe objašnjava prava privatnosti koja imate u pogledu Vaših ličnih podataka, i kako ta prava možete da ostvarite.

Ovo obavještenje je informativnog karaktera i objašnjava na jedan uopšten način koje Vaše podatke, u koju svrhu i na koji način možemo prikupljati i obrađivati. U svakom pojedinačnom slučaju i u zavisnosti od konkretnog slučaja, Telenor će sa Vašim ličnim i drugim podacima postupati u skladu sa važećim zakonima

## Ključni principi privatnosti

Stav Telenora o privatnosti ukratko se može rezimirati na sljedeći način:

- transparentni smo u pogledu načina na koji prikupljamo i koristimo Vaše lične podatke.
- posvećeni smo tome da Vaše lične podatke koristimo kako bismo vam pružili bolje i relevantnije usluge;
- uvijek preduzimamo korake kako bismo obezbijedili sigurnost i bezbjednost Vaših ličnih podataka.

Vjerujemo da svi naši korisnici treba da uživaju iste standarde zaštite privatnosti. Zato primjenjujemo naše ključne principe privatnosti, čak i u slučajevima kada lokalni zakoni postavljaju niže standarde. Bez obzira gdje u svijetu prikupljamo lične podatke o Vama, postupaćemo u skladu sa sljedećim ključnim principima:

- Vaše lične podatke obrađivaćemo u skladu sa ovim Obavještenjem o privatnosti i važećim zakonom koji reguliše zaštitu podataka o ličnosti, zakonom koji reguliše elektronske komunikacije, u skladu sa drugim relevantnim lokalnim zakonima, kao i našim Opštim uslovima i posebnim uslovima koji mogu važiti za pojedine usluge koje pružamo.
- obavijestićemo Vas o tome koje lične podatke o Vama prikupljamo, kao i zašto i kako ih prikupljamo i obrađujemo. Neće biti iznenađenja.
- obrađivaćemo Vaše lične podatke samo za zakonite svrhe i svrhu predviđenu ugovorom koji zaključujemo sa Vama kao našim korisnicima i samo u onoj mjeri i onoliko dugo koliko je to potrebno da bismo postigli te svrhe ili onoliko dugo koliko inače važeći zakon zahtijeva da ih čuvamo.
- omogućićemo vam izbor i kontrolu nad našom obradom Vaših ličnih podataka, ne samo kada to od nas zahtijeva važeći zakon, već i u drugim okolnostima u kojima smatramo da je to prigodno i tehnički izvodljivo.
- poštovaćemo prava privatnosti koja imate prema važećim zakonima, uključujući Vaše pravo da pristupate ličnim podacima koje o Vama posjedujemo, da ih ispravite i ažurirate.

- kako bi Vaši podaci bili sigurni, primijenit ćemo odgovarajuće bezbjednosne mjere.
- preduzećemo korake kako bismo obezbijedili da Vaši lični podaci budu zaštićeni na odgovarajući način, čak i u slučajevima kada se podaci obrađuju izvan granica Crne Gore u skladu sa važećim zakonima.

### **Ko je odgovoran za obradu Vaših podataka**

Pružajući Vam usluge koje koristite, Telenor shodno tome određuje svrhu za koju se podaci obrađuju, kao i način na koji se obrađuju i postupa kao „rukovalac zbirke podataka“, kako je to definisano zakonima. Telenor je takođe zakonski odgovoran da obezbijedi da se Vaši lični podaci obrađuju u skladu s našim ključnim principima privatnosti, ovim Obavještenjem o privatnosti, važećim zakonima, Telenorovim Opštim uslovima pružanja i korišćenja usluga i ugovorom koji zaključite sa nama.

Kada dijelimo Vaše lične podatke sa drugom kompanijom Telenor grupe, u skladu sa odjeljkom [Kako dijelimo Vaše lične podatke](#), ta kompanija je odgovorna da obezbijedi da se lični podaci koji su podijeljeni sa njom, obrađuju u skladu sa našim ključnim principima privatnosti, ovim Obavještenjem o privatnosti, važećim zakonima, Telenorovim Opštim uslovima pružanja i korišćenja usluga i ugovorom koji zaključite sa nama.

### **Kako prikupljamo lične podatke o Vama**

Mi prikupljamo lične podatke o Vama na tri načina:

- podatke koje nam Vi pružate, npr. kada se pretplaćujete na naše usluge;
- podatke prikupljamo sistemski, kada koristite naše usluge; i/ili
- podatke o Vama možemo da pribavimo od trećih lica.

Niže u tekstu biće objašnjeno koje lične podatke prikupljamo o Vama u datom slučaju na ova tri načina.

Za neke od naših usluga, na primjer, za muzičke usluge može biti potrebno prikupiti dodatne lične podatke o Vama, i/ili prikupiti lične podatke na druge načine i/ili za namjene koje su specifične za te usluge. U tim slučajevima, naši relevantni Uslovi korišćenja objašnjavaju aktivnosti obrade ličnih podataka koje su specifične za datu uslugu. Kada se pretplatite na jednu od naših usluga, imaćete priliku da razmotrite Uslove korišćenja i od Vas će se tražiti da naznačite da li ih prihvatate.

### **Podaci koje nam Vi pružate**

Kada se prijavite za jednu od naših usluga ili kada dobijete neku od naših usluga, možete nam pružiti određene podatke. Tipovi takvih podataka mogu uključivati:

- Vaše ime, broj telefona, e-mail adresu, poštansku adresu, datum rođenja, JMBG, pol i druge informacije koje nam dajete kada se prijavite za primanje neke od naših usluga u prodavnici, onlajn ili telefonom.
- informacije o kreditnim i debitnim karticama, broju bankarskog računa i vrsti šifre ili druge bankarske ili platne informacije, kao i iznose, datume i vrijeme uplate koju izvršite.
- koje su Vaše preferencije u vezi sa uslugama koje pružamo, što se obično prikuplja preko postavki Vaših usluga, kada konfigurirate uslugu.
- podatke o Vašem korisničkom nalogu kod nas, na primjer, tip ugovora koji imate sa nama, svaka usluga na koju ste se pretplatili i svaki datum uplate koji dugujete i koju smo primili.

- evidenciju Vaših kontakata sa nama, na primjer korisničku napomenu ili snimak poziva koju uputite jednom od naših kontakt centara, e-mail ili pismo koje ste nam uputili, podatke o zahtjevima za korisničku podršku koji ste postavili ili svaku povratnu informaciju koju nam pružite.
- podatke o našim komunikacijama sa Vama, na primjer, svaki zahtjev za korisničku podršku koji podnete ili svaku povratnu informaciju koju nam pružite.
- kontakt podatke koje nam pružite ako odaberete da primete od nas novosti i najnovije informacije.
- kontakt podatke i druge podatke, kao što su demografski informacije o Vama i Vašem domaćinstvu, koje nam pružate kada se saglasite da učestvujete u nekom od naših takmičenja, izvlačenju nagrada, istraživačkim anketama ili korisničkim panelima ili nam pružite povratnu informaciju o našim proizvodima i servisima.
- neke od usluga koje pružamo na našim veb-sajtovima, kao što su Veb-prodavnica ili Moj Telenor i slično, zahtijevaju da kod nas imate onlajn nalog. Ako želite da otvorite nalog, od Vas ćemo tražiti da pružite određene lične podatke, kao što su Vaše ime, broj telefona i e-mail adresa, i da kreirate jedinstvenu lozinku za svoj nalog. Generalno, te usluge Vam omogućavaju da budete registrovani vlasnik, pojedinac odgovoran za plaćanja, i jednog ili više korisnika. Ako odaberete da drugim licima, na primjer članovima Vaše porodice, dozvolite da koriste Vaš nalog, potrebno je da ih zamolite da pročitaju ovo obavještenje o privatnosti.

### **Podaci koje prikupljamo sistemski**

Kada koristite naše usluge, sistemski ćemo prikupiti određene podatke o Vama i Vašem uređaju. Podaci koje prikupljamo variraju zavisno od usluge i uređaja koji koristite da biste pristupili i/ili koristili naše servise/usluge.

Mi ćemo prikupljati podatke o tipu uređaja i softveru koji koristite da biste pristupili našim servisima/uslugama; tu spadaju podaci kao što su koji model uređaja koristite (iPhone ili Samsung), i koji operativni sistem koristi Vaš uređaj.

Kada koristite naše telekomunikacione usluge, mi sistemski, u skladu sa zakonom možemo prikupljati i čuvati podatke o Vašim komunikacijama, uključujući:

- telefonske brojeve koje pozivate/na koje šalžete poruke ili koji Vas pozivaju/šalju Vam poruke;
- datum i vrijeme poziva i poruka koje šalžete ili primete;
- trajanje primljenih poziva i poziva koje ste napravili preko naše mreže;
- Vašu približnu lokaciju u vrijeme kada se ove komunikacije odvijaju, kako je objašnjeno u odjeljku [Kako prikupljamo podatke o lokaciji](#);
- informacije o Vašim pretraživanjima, kako je dalje objašnjeno u odjeljku [Kako koristimo kolačiće i slične tehnologije](#); i
- nivo usluga koje primete od nas.

Kada posjetite jedan od naših veb-sajtova i/ili koristite neku od naših onlajn usluga, mi prikupljamo podatke o Vašoj terminalnoj opremi ili uređaju, kao i korišćenju naših onlajn usluga. Ti podaci obično uključuju:

- IP adresu Vaše terminalne opreme ili uređaja, kao što je Vaš PC, laptop ili pametni telefon;
- informacije o modelu i postavkama Vaše terminalne opreme ili uređaja;
- mrežne informacije; i
- detalje kada, gdje i kako ste koristili naše usluge.

Kada posjetite jedan od naših veb-sajtova i/ili koristite neku od naših onlajn usluga, moguće je da ćemo takođe prikupljati sljedeće podatke:

- podatke o logovanju;
- tip i verzija pretraživača;
- tipovi i verzije priključaka pretraživača;
- operativni sistem i platforma;
- podatke o Vašoj posjeti, uključujući veb-sajtove sa kojih dolazite na naš veb-sajt, stranice na našem veb-sajtu koje posjećujete i veb-sajtovima koje posjećujete s našeg veb-sajta;
- podatke o servisima i uslugama koje ste pregledali ili pretraživali na našem veb-sajtu;
- greške u preuzimanju; i
- dužini posjete određenim stranicama i kako komunicirate sa tim stranicama.

Kada koristite naše veb-sajtove i/ili onlajn usluga, podaci se prikupljaju sistemski, preko kolačića i slučnih tehnologija. Da bi saznali više o tim tehnologijama, kao i o tome kako ih koristimo, kliknite na [Kako koristimo kolačiće i slične tehnologije](#).

Mi prikupljamo podatke kada naše digitalne servise povežemo sa servisima trećih lica, na primjer, kada nam date svoju saglasnost i mi integrišemo naše servise sa društvenim mrežama kao što su Fejsbuk, Instagram ili Tviter. Takvi podaci obično uključuju:

- određene opšte podatke, kao što su gore opisani podaci (uključujući, na primjer, podatke koje pružate kada se registrujete za uslugu, podatke koje prikupljamo sistemski kada koristite naše usluge /na primjer, IP adresu i informacije o Vašem uređaju/, podatke o lokaciji koje prikupljamo kada koristite usluge koje se baziraju na lokaciji i druge podatke koje nam pružate ili koje mi prikupljamo na osnovu Vaše saglasnosti ili kako to dozvoljava važeći zakon) i
- određene podatke specifične za uslugu, kao što su podaci koji su potrebni da bi nam omogućili da povežemo linkom Vaš Telenor log sa akreditivima za logovanje na usluge trećih lica, na način na koji Vi ne možete lično da se identifikujete. Ti podaci su nam neophodni za integraciju naših digitalnih servisa sa servisima tih trećih lica.

### **Podaci koje prikupljamo iz drugih izvora**

Ponekad prikupljamo lične podatke o Vama od trećih lica, u vezi sa servisima koje vam pružamo. To ćemo raditi samo kada nam date Vašu saglasnost i kada to od nas zahtijeva ili nam to dozvoljava važeći zakon.

Kada koristite Vaše akreditive za društvene medije da biste se ulogovali ili na drugi način bili u interakciji sa veb-stranicom ili ponudom Telenora, mi možemo prikupljati podatke o Vašem profilu na društvenim medijima, kao što su Vaša interesovanja, „lajkovi“ i liste prijatelja. Vi možete kontrolisati ovo prikupljanje podataka preko opcija koje Vam na raspolaganje stavlja Vaš provajder društvenih medija na Vašem nalogu.

### **Kako prikupljamo podatke o lokaciji**

Mi prikupljamo podatke o Vašoj lokaciji u sledećim okolnostima:

- kada koristite naše telekomunikacione usluge. Na primjer, prikupljamo identitet bazne stanice, što je podatak koji se odnosi na lokaciju Vašeg uređaja u našoj mreži, koja otkriva Vašu približnu geografsku lokaciju. Potrebno nam je da znamo Vašu približnu lokaciju kako bismo vam isporučili mobilne telekomunikacione usluge.
- kada koristite naše servise koji se zasnivaju na lokaciji ili dobijete ponudu koja se zasniva na lokaciji, a vi ste nam dali Vašu saglasnost da obrađujemo podatke o Vašoj lokaciji za

te svrhe. Zavisno od usluge ili ponude zasnovane na lokaciji koju koristite i Vaše pozicije u mreži, možda ćemo koristiti identitet bazne stanice i/ili podatke o lokaciji koje je generisao Globalni sistem pozicioniranja (GPS). GPS podaci otkrivaju mnogo preciznije podatke o geografskom položaju Vašeg uređaja. Kako bismo utvrdili kada je Vaš uređaj ušao u definisanu geografsku oblast, možda ćemo koristiti i tehnike geografskog određivanja granica (geo-fencing).

### **Kako koristimo Vaše lične podatke**

Vaše lične podatke koristimo da bismo Vam pružili usluge, podršku i poboljšali naše servise, obezbijedili više personalizovane i relevantnije servise i informisali Vas o servisima koje Vam pružamo.

Takođe, Vaše lične podatke možemo da obrađujemo kako bismo s vremena na vrijeme kontaktirali s Vama i informisali Vas o novostima i ponudama, i to na način objašnjen u odjeljku [Kako Vaše lične informacije koristimo za svrhe marketinga](#).

Vaše lične podatke takođe koristimo da bi:

- upravljali Vašim korisničkim odnosom s nama, upravljali i ispunjavali Vaše narudžbine, slali fakture i naloge za kupovinu i naplatu plaćanja za naše usluge;
- komunicirali s Vama o servisima koje vam pružamo, slali obavještenja o kupovinama i greškama u servisima, i da bismo odgovorili na Vaše upite i povratne informacije;
- uskladili usluge s Vašim godinama, uključujući tu i realizaciju roditeljske kontrole;
- pružili Vam uvid u usluge i djelove usluga koje ste koristili ili trenutno koristite, informisali Vas o promjenama u našim uslugama i Uslovima korišćenja, podsjetili Vas na benefite koje uživate, kao dio naših servisa, i savjetovali Vas kako da koristite naše usluge da biste iz njih dobili najbolju vrijednost;
- učinili naše usluge i komunikacije relevantnijim za Vas, uključujući i kreiranje korisničkih profila, ponudu personalizovanih sadržaja i davanje preporuka koje su za Vas relevantne;
- pratili i evidentirali naše komunikacije s Vama i koristili te podatke za potrebe obuke, obezbjeđenje kvaliteta, evidenciju pojedinosti o proizvodima i uslugama koje od nas naručujete ili da bismo s Vama prodiskutovali o Vašim narudžbinama ili uslugama koje primite;
- administrirali naše usluge za interne operacije, uključujući rješavanje problema, upravljanje mrežom i optimizaciju mreže, kako bismo Vama i drugim korisnicima mogli da pružimo bolje korisničko iskustvo;
- obezbijedili da su sadržaji naših veb-sajtova prezentovani na najoptimalniji način za Vas i Vaše uređaje, kako biste u potpunosti iskoristili sve prednosti servisa na koje ste se pretplatili;
- mjerili i razumjeli efektivnost reklamiranja koje pružamo Vama i drugima, i da bismo Vam obezbijedili relevantne reklamne sadržaje;
- sugerisali i preporučili proizvode i servise za koje biste Vi i drugi korisnici mogli da budete zainteresovani;
- zaštitili i održali naše usluge i mrežu bezbjednim i obezbijedili sigurnost za Vas i naše osoblje;
- istražili, spriječili ili preduzeli akcije protiv nelegalnih aktivnosti i kršenja naših Uslova korišćenja usluga i/ili važećih zakona;
- ispunili naše zakonske i regulatorne obaveze;
- kreirali ukupne statističke podatke o našoj prodaji, korisnicima, mrežnom saobraćaju i šemama lokacija, koje možemo pružiti trećim stranama. Takvi ukupni statistički podaci ne uključuju informacije koje Vas mogu lično identifikovati korišćenjem sredstva koja ćemo vjerovatno upotrijebiti mi ili bilo koja druga osoba;

- istražili, pratili i analizirali korišćenje naše mreže i servisa na anonimnoj i ličnoj osnovi, a kako bismo identifikovali generalne trendove, stekli bolji uvid u ponašanje naših korisnika i partnerski radili s trećim stranama na razvoju novih servisa za naše korisnike i personalizovali usluge koje Vam nudimo;

U mnogim slučajevima, Vaše lične podatke agregiramo i/ili činimo anonimnim do mjere da Vas oni više ne identifikuju. Tako agregirane i anonimne podatke obrađujemo za različite namjene, uključujući i istraživačke svrhe, kako bismo razumjeli naše korisnike, tj. načine na koje koriste naše usluge i poboljšali naše servise, pružajući pritom što bolje korisničko iskustvo ili nove usluge.

### **Kako dijelimo Vaše lične podatke**

Može se dogoditi da dijelimo Vaše lične podatke u okviru Telenor grupe kako bi bili obrađeni za namjene navedene u odjeljku [Kako koristimo Vaše lične podatke](#). Kompanije Telenor Grupe mogu obrađivati ove lične informacije, kao treća strana, korisnik ličnih podataka ili obrađivač ličnih podataka, u skladu sa zakonom, ovim obavještenjem o privatnosti, Opštim uslovima pružanja i korišćenja usluga, ugovorom koji zaključite sa nama i posebnim uslovima za specifične usluge.

S partnerima i pružaocima usluga saradjujemo u različite poslovne svrhe, kao što su pomoć u ponudi, pružanju, naplati, popravljanju i poboljšanju naših usluga. U takvim slučajevima, može biti potrebno da za te svrhe otkrijemo Vaše lične podatke trećim stranama. Po pravilu, Vaše lične podatke dijelimo s trećim stranama u slučajevima kada:

- postoji potreba da se uključi treća strana (partner, agent ili drugi pružalac usluga) kako bi se omogućile ili proširile i poboljšale naše usluge;
- angažujemo pružaoca usluga ili drugog obrađivača podataka koji obrađuju Vaše lične podatke u naše ime i po našim uputstvima. U takvim slučajevima, preduzećemo korake kako bismo obezbijedili da Vaši lični podaci ostanu zaštićeni i da ih treća lica, s kojima ih dijelimo, obrađuju u skladu s našim uputstvima i u skladu sa relevantnim zakonom kao i da ih neće koristiti za sopstvene namjene;
- dijelimo podatke s trećim licima koja pružaju usluge (kao što su društvene mreže) koje ste vi odabrali da povežete s našim uslugama, u mjeri u kojoj je takvo dijeljenje potrebno da vam omogući da koristite te usluge;
- zahtijevate da dijelimo Vaše lične podatke s trećim licem u skladu sa ovim obavještenjem o privatnosti;
- nam date svoju saglasnost da dijelimo Vaše lične podatke;
- zakon od nas zahtijeva ili nam dozvoljava da otkrijemo Vaše lične podatke, na primjer, da bismo zaštitili Vas, nas ili nekog drugog od nevolje ili štete, kao i u slučajevima kada je otkrivanje Vaših ličnih podataka neophodno zbog naloga, sudskog zahtijeva ili drugog zakonskog ili regulatornog zahtijeva izdatog od strane službi za sprovođenje zakona, sudova, kao i drugih javnih organa;
- odlučimo da prodamo, kupimo, integrišemo ili na drugi način reorganizujemo naše poslovanje, i u tu svrhu Vaše lične podatke dijelimo s potencijalnim ili stvarnim kupcima, prodavcima ili partnerima i njihovim savjetnicima;
- se od nas zahtijeva da pružimo određene lične podatke, uključujući Vaše ime, datum rođenja, JMBG, adresu i telefonski broj službama za imenike, osim ako ne date ili povučete već datu saglasnost za odavanje takvih podataka.

Kada dijelimo Vaše lične podatke, preduzećemo korake kako bismo obezbijedili da primalac zaštiti Vašu privatnost, čuva Vaše lične podatke i obrađuje ih u skladu s važećim zakonom. Takve mjere uključuju zaključenje odgovarajućih ugovora sa trećim licima.

Mi Vaše lične podatke koje obrađujemo nećemo prodavati, niti dijeliti sa trećim licima bez Vaše saglasnosti.

### **Kako Vaše lične informacije koristimo za svrhe marketinga**

Mi bismo željeli da uvećamo vrijednost koju dobijate kao korisnik usluga Telenora i da vam pružimo relevantnije informacije o proizvodima i uslugama. Zato, uz Vaš pristanak, mi i odabrana treća lica možemo da koristimo Vaše lične podatke kako bismo Vam slali marketing saopštenja o proizvodima i uslugama u skladu s Vašim interesovanjima. Način na koji koristimo Vaše lične podatke u marketinške svrhe možete da kontrolišete. To znači da ćemo pribaviti Vašu saglasnost prije nego što upotrijebimo Vaše lične podatke za namjene marketinga, onda kada zakon od nas traži da to uradimo. Ukoliko želite, možete da opozovete svoj pristanak za korišćenje Vaših ličnih podataka od strane Telenora za potrebe marketinga, tako što ćete pozvati naš Korisnički servis.

U slučaju da opozovete svoj pristanak, mi ćemo prestati da Vam šaljemo naš marketinški materijal, ali ćemo nastaviti da Vas obavještavamo o uslugama koje pružamo kao operator elektronskih komunikacija.

### **Kako koristimo kolačiće i slične tehnologije**

Informacije prikupljamo sistemski, korišćenjem kolačića, veb-bikona (takođe nazvanih providni gifovi ili piksel tagovi), i sličnih tehnologija.

#### *Kolačići*

Kolačić je tekstualni fajl i sadrži male količine informacija koje veb-sajt može poslati Vašem pretraživaču. On može biti uskladišten u Vašem kompjuteru, kao anonimni tag koji identifikuje Vaš kompjuter, ali ne Vas.

Prilikom Vaše posjete, naši veb-sajtovi koriste kolačiće kako bi poboljšali korisničko iskustvo i prikupili informacije o Vašim korisničkim navikama i interesovanjima. Kada se vratite na veb-sajt, na osnovu njih možemo da vam prikažemo onlajn reklame koje su relevantne za Vaša interesovanja. Vi imate mogućnost da podesite Vaš pretraživač da Vas obavijesti prije nego što primite kolačić, dajući vam priliku da odlučite hoćete li ga prihvatiti. Isto tako, možete da podesite Vaš pretraživač da isključi kolačiće; međutim, ako to uradite, neki od naših veb-sajtova neće pravilno raditi. Kolačiće i slične tehnologije koristimo, takođe, za analitičke i reklamne svrhe.

Ukoliko želite da saznate više o kolačićima, pogledajte [www.aboutcookies.org](http://www.aboutcookies.org).

#### *Piksel tagovi*

Piksel tag, takođe poznat kao providni gif ili veb-bikon, jeste nevidljivi tag koji mi možemo staviti na određene stranice našeg veb-sajta. Kada pristupate tim stranicama, piksel tagovi generišu opšta obavještenja o tim posjetama. Obično, oni rade u sprezi sa kolačićima i evidentiraju kada neki kompjuter posjeti stranicu. Ako isključite kolačiće, piksel tag će jednostavno detektovati anonimnu posjetu veb-sajtu.

„Pametani piksel“ je fajl sitne grafike koji sadrži jedinstven identifikator koji je ugrađen u okviru e-mail-a. Mi možemo koristiti pametne piksele u našim e-mail kampanjama ili biltenima. Oni nam omogućavaju da pratimo da li je e-mail uspješno otvoren i evidentiramo određene informacije o aktivnostima primaolaca. Korisnici koji postavljaju softver na svoje klijentske e-mailove da odbijaju sistemsko preuzimanje slika u e-mailovima koje primaju, neće dobijati pametne piksele osim ako

aktivno ne odaberu da preuzmu slike u okviru e-mail-a (a mnogi e-mail klijenti po predefinisanim parametrima su postavljeni da odbijaju sistemsko preuzimanje slika).

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

Mi nećemo držati Vaše lične i druge podatke duže nego što je potrebno za namjene za koje ih prikupljamo i obrađujemo, osim ako zakon od nas zahtijeva da ih držimo duže.

### **Kako štitimo Vaše lične podatke**

Mi imamo mrežu rukovodilaca zaduženih za privatnost u svim kompanijama Telenor Grupe. Njihov je posao da obezbijede da obrada Vaših ličnih podataka uvijek bude u skladu sa ovim obavještenjem o privatnosti, važećim zakonima, našim Opštim uslovima pružanja usluga i ugovorom koji zaključujete sa nama, kao i eventualnm posebnim uslovima za specifične usluge.

Usvajali smo tehničke i organizacione mjere bezbjednosti kako bi zaštitili Vaše lične podatke od neovlašćenog pristupa, prikupljanja, upotrebe, otkrivanja, kopiranja, modifikacija ili ukljanjanja. Naši timovi specijalista za bezbjednost redovno pregledaju i unaprjeđuju te mjere bezbjednosti.

Kada koristimo pružaoce usluga ili druge obrađivače podataka da bismo obradili lične podatke u naše ime, od njih zahtijevamo da prate naša uputstva i primjene odgovarajuće mjere bezbjednosti da bi zaštitili lične informacije koje obrađuju u naše ime.

Kada se ulogujete na Vaš nalog da bi koristili usluge svojim telefonskim brojem ili korisničkim imenom i lozinkom, svi podaci su enkriptovani korišćenjem kriptografskih protokola izrađenih da obezbijede bezbjednost komunikacija kao što su šifrovanja Transport Layer Security (TLS) i Secure Socket Layer (SSL). Mi koristimo takve kriptografske protokole na svim stranicama naših veb-sajtova, na kojima prikupljamo lične informacije. Da biste kupovali sa tim veb-stranicama, morate koristiti pretraživače koji omogućavaju TLS ili SSL, kao što su Internet Explorer, Safari, Firefox, ili Chrome. Time se obezbjeđuje da Vaši lični podaci ostanu povjerljivi i da su zaštićeni kada se prenose Internetom.

Ako imate korisničko ime i lozinku za pristup našim uslugama, Vi ste odgovorni da oni budu bezbjedni i povjerljivi. Ako ste se ulogovali na Vaš nalog i neko vrijeme niste aktivni, mi ćemo Vas automatski odjaviti sa Vašeg naloga kako bi Vaše pojedinosti bile bezbjedne i kako bismo zaštitili Vaš nalog od neovlašćenog pristupa.

### **Izvoz podataka**

Telenor je međunarodni brend koji posluje u 13 zemalja širom svijeta. Kako je internet globalno okruženje, mi sarađujemo s partnerima i pružaoциma usluga u nekoliko drugih zemalja, a tehnička infrastruktura (kao što su serveri) koju koristimo mi i/ili naši partneri i pružaoци usluga, kako bismo omogućili određene servise (kao što su naši digitalni servisi), može da se nalazi izvan zemlje u kojoj Vi koristite naše usluge.

To znači da Vaše lične podatke možemo, u skladu sa važećim zakonima, iznositi izvan zemlje u kojoj inače koristite naše usluge, kao i izvan Evropske Unije i Evropske ekonomske oblasti ("EEA"), tako da mogu da budu obrađeni na nekoj centralnoj lokaciji. Takve zemlje možda ne pružaju isti nivo zaštite kao zemlja u kojoj koristite naše usluge, pa stoga, kada obrađujemo lične informacije u međunarodnim razmjerama, mi preduzimamo odgovarajuće korake kako bi Vaše lične informacije bile na adekvatan način zaštićene. Po pravilu, takvi koraci uključuju provjere nivoa zaštite bezbjednosti podataka svakog primaoca i zaključenje ugovora s takvim primaocima.



## **Vaša prava**

Vi imate određena prava u odnosu na zaštitu ličnih podataka koje o Vama prikupljamo i čuvamo. Usvojili smo mjere i procese kako bismo vam omogućili da ostvarite Vaša prava i obezbijedili da možemo da ispunimo Vaše zahtjeve u pogledu ličnih podataka koje imamo o Vama.

Omogućićemo Vam pristup ličnim podacima koje imamo o Vama kako to zahtijeva važeći zakon. Ukoliko želite da pristupite ličnim podacima koje smo prikupili o Vama pribavljanjem kopije, molimo Vas da popunite propisani formular (Zahtjev za dostavljanje informacija o obradi ličnih podataka) i pošaljete nam e-mejl na [reklamacije@telenor.me](mailto:reklamacije@telenor.me). Prije nego što možemo da odgovorimo na Vaš zahtjev, možda ćemo tražiti da dokažete svoj identitet i pružite nam više pojedinosti o Vašem zahtjevu. Odgovorićemo na Vaš zahtjev u odgovarajućim vremenskim rokovima i, u svakom slučaju, u vremenskom periodu koji propisuje važeći zakon.

Učinićemo sve što je u našoj moći da bismo obezbijedili da su lični podaci koje imamo o Vama tačni, potpuni i precizni. Međutim, u Vašem interesu je i na Vama je odgovornost da obezbijedite da nam pružate istinite, tačne i potpune podatke, i da te podatke održavate ažurnim na Vašem onlajn nalogu.

## **Podaci o djeci**

Naše usluge nisu namijenjene djeci ispod 14 godina starosti i generalno mi namjerno ne prikupljamo lične podatke o njima. Ako postanemo svjesni da smo prikupili podatke o djeci ispod navedenog uzrasta, čije prikupljanje nije dozvoljeno, preduzećemo korake da što prije izbrišemo te podatke, osim ukoliko zakon od nas ne zahtijeva da ih zadržimo.

Međutim, neke usluge mogu da budu osmišljene za djecu mlađu od 14 godina. Obavijestićemo Vas o tim uslugama i važećim Uslovima korišćenja, odnosno o tome kako tačno štitimo relevantne podatke. Pobrinićemo se, takođe, da svaka od tih usluga bude usklađena s našim vodećim principima.

## **Linkovi do drugih veb-sajtova i servisa**

Naš veb-sajt može da sadrži linkove za sajtove trećih strana, a neki od naših digitalnih servisa Vam obezbjeđuju pristup uslugama trećih strana (kao što su društvene mreže).

Mi nemamo kontrolu nad čuvanjem i obradom Vaših ličnih podataka na tim veb-sajtovima i prilikom korišćenja usluga trećih strana. Mi ne vršimo pregled veb-sajtova i usluga trećih strana i nismo odgovorni za takve veb-sajtove i usluge trećih strana ili njihove prakse privatnosti. Molimo Vas da pročitate politike privatnosti veb-sajtova ili usluga svake treće strane kojima pristupate sa naših veb-sajtova ili servisa.

## **Izmjene ovog obavještenja o privatnosti**

Ovo obavještenje o privatnosti je poslednji put ažurirano 07.07.2016. Možda ćemo ga povremeno ažurirati i tom prilikom postaviti uočljivu najavu na početnoj stranici našeg veb-sajta. Daljim korišćenjem naših usluga posle tog perioda vi potvrđujete da i dalje prihvatate i da ste upoznati sa ovim obavještenjem o privatnosti.

## **Pitanja o ovom obavještenju o privatnosti**

Ukoliko imate pitanja, nešto Vas brine ili imate pritužbu u vezi sa ovim obavještenjem o privatnosti ili našim postupanjem sa Vašim ličnim podacima, lokalnom rukovodiocu za privatnost

možete poslati e-mail na adresu [lpo@telenor.me](mailto:lpo@telenor.me) ili poštom na: Telenor d.o.o. Podgorica, Rimski trg br. 4, Podgorica (za Lokalnog rukovodioca za privatnost).