

Dobro došli! Ukoliko Vas interesuju pravila zaštite podataka o ličnosti na našoj internet stranici, na pravom ste mestu.

Podaci o ličnosti su svi oni podaci koji se neposredno ili posredno odnose ili mogu da se odnose na Vas kao fizičko lice. Politikom privatnosti uređuju se prava i zaštita prava lica povodom obrade podataka o ličnosti korisnika usluga i servisa koje pruža Astra Telekom DOO (u daljem tekstu: Astra Telekom). Ova Politika predstavlja obavezujuća poslovna pravila koja imaju za cilj podizanje standarda zaštite privatnosti i podataka o ličnosti.

## **POLITIKA ZAŠTITE PODATAKA O LIČNOSTI KORISNIKA ASTRA TELEKOMA DOO BEOGRAD**

### **Ko smo mi?**

Adresa našeg veb mesta je: <http://astratelekom.com>.

Kao provajder telekomunikacionih usluga, Astra Telekom prikuplja i obrađuje lične podatke korisnika oficijelne internet stranice i korisnika usluga, a sve u cilju pružanja što kvalitetnijeg nivoa usluga i servisa, kao i u cilju tehnološkog razvoja i promotivnih aktivnosti.

Astra Telekom garantuje potpunu poverljivost i integritet 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 prikupljanja i obrade podataka Astra Telekom poštuje načelo transparentnosti, zakonitosti i pravičnosti, načelo ograničenosti svrhe, srazmernosti, tačnosti podataka, bezbednosti podataka i zabrane diskriminacije. Podaci o ličnosti se obrađuju na način koji osigurava sigurnost ličnih podataka, uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade i od slučajnog gubitka, uništenja ili štete, uz primenu odgovarajućih tehničkih ili organizacionih mera.

Astra Telekom ima pravo da vrši obradu podatka o ličnosti lica sa kojima je u ugovornom odnosu ili sa kojima pregovara o zaključenju ugovora, pod uslovom da je ta obrada podataka potrebna i prikladna za realizaciju ugovora. Takođe, Astra Telekom može da obrađuje podatke o ličnosti u slučajevima kada niste korisnik: u cilju vršenja anketa, poziva našeg Call centra, prilikom posete sajtu [www.astratelekom.com](http://www.astratelekom.com)

Ipak, treba imati u vidu da je internet internacionalna računarska mreža koji Astra Telekom direktno ne kontroliše. Korisnik sajta ne sme koristiti [www.astratelekom.com](http://www.astratelekom.com) na način koji prouzrokuje štetu ili ugrožava interese ili sigurnost Astra Telekomoma ili trećih lica na bilo koji način.

## **Svrha dokumenta i osnovni pojmovi**

Ova Politika ima za cilj da na jasan, razumljiv i lako dostupan način objasni koje podatke o ličnosti prikupljamo, u koju svrhu, kako ih štitimo i kako možete da ostvarite svoja prava. Kako biste u potpunosti bili svesni prava koje posedujete i načina na koji možete da ih ostvarite potrebno je da znate da pojedini izrazi u ovom dokumentu imaju sledeće značenje:

- Pod obradom podatka o ličnosti podrazumeva se svaka radnja koja se vrši automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima kao što je prikupljanje, upotreba, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, prilagođavanje, menjanje, otkrivanje, prenošenje, dostavljanje, pružanje na uvid, kopiranje, odnosno umnožavanje, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje, koje Astra Telekom vrši direktno.
- Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, direktno ili indirektno (u daljem tekstu: podatak ili podatak o ličnosti).
- Lice na koje se podaci odnose je svako fizičko lice (pojedinaac) čiji se podaci o ličnosti obrađuju od strane Astra Telekoma.
- Posebnu vrstu podataka o ličnosti čine podaci o ličnosti kojima se otkriva rasno ili etničko poreklo, političko mišljenje, versko ili filozofsko uverenje ili članstvo u sindikatu, kao i obrada genetskih podataka, biometrijskih podataka u cilju jedinstvene identifikacije lica, podataka o zdravstvenom stanju ili podataka o seksualnom životu ili seksualnoj orijentaciji fizičkog lica.

## **Načela obrade podataka o ličnosti**

Astra Telekom želi da bude pouzdan partner svojim korisnicima u zaštiti njihovih podataka o ličnosti i da opravda poverenje koje joj je ukazano. Zbog toga podatke o ličnosti:

- obrađujemo u dobroj veri i na transparentan način;
- prikupljamo i obrađujemo u svrhe koje su konkretno određene, izričite, opravdane i zakonite;
- obrađujemo kako bismo korisnicima pružili bolje servise i usluge, a u skladu s njihovim potrebama.

Astra Telekom preduzima neophodne mere kako bi obezbedio odgovarajuću zaštitu ličnih podataka koji se obrađuju:

- lične podatke naših korisnika obrađujemo u skladu s važećim propisima i zakonima;

- prikupljene podatke obrađujemo u skladu sa zakonitim svrhama i to samo u minimalnom trajanju potrebnom da se ta svrha ostvari, osim ako, u skladu s važećim zakonodavstvom, nismo dužni da ih čuvamo;
- poštujemo sva prava koja su korisnicima zagantovana Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, uključujući pravo na pristup ličnim podacima, pravo na ispravljanje podataka, pravo na prigovor itd;
- sprovodimo neophodne tehničke, kadrovske i organizacione mere kako bismo zaštitili podatke naših korisnika i sprečili bilo kakve slučajeve nezakonitog uništavanja, nezakonitog pristupa, slučajnog gubitka, izmena, kao i bilo kog drugog nezakonitog oblika obrade.

### **Obaveštenje o kolačićima (eng. "cookies")**

Tokom korišćenja zvanične internet stranice, Astra Telekom može da sačuva određene informacije putem kolačića (eng. "cookie") na računar korisnika i time omogućava stranici da prikaže informacije relevantne i prilagođene pojedinačnim potrebama.

#### **Važno je da razumete šta su to kolačići!**

Kolačić ili *cookie* je mala datoteka koja se čuva na korisnikovom računaru u trenutku kada pristupite određenim veb stranicama. Kolačići omogućavaju veb stranici da prepozna interese korisnika prema onome što je korisnik prilikom povratka na stranicu odabrao. Kolačić sam po sebi ne služi prikupljanju podataka, već je sredstvo koje doprinosi isporuci prilagođenijeg sadržaja korisniku.

Astra Telekom koristi kolačiće radi:

- Identifikacije korisnika;
- Procene broja poseta;
- Praćenja pretraživanja sajta;
- Merenja web saobraćaja.

Internet pretraživači (eng. „browsers“) omogućavaju kontrolu i upravljanje kolačićima. U zavisnosti od toga koji pretraživač koristite, korisna uputstva možete naći na njihovim zvaničnim stranicama.

Astra Telekom koristi Google Analytics, za sakupljanje standardnih informacija o posetama internet stranici 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 Astra Telekom-a.

## Koje podatke o ličnosti obrađujemo?

Astra Telekom prikuplja i obrađuje sledeće kategorije podataka o ličnosti:

1. Informacije sadržane u ugovorima sa Korisnicima i formama zahteva zainteresovanih lica.

Podaci o ličnosti sadržani u ugovorima/formama zahteva iz predugovorne faze, a koji su neophodni radi pružanja usluge, ispunjenja ugovorne obaveze ili zaključenja ugovora. Ovo podrazumeva obradu sledećih podataka: ime i prezime, identifikacione podatke korisnika, adresa prebivališta, adresa priključka, adresa za dostavu računa, e-mail adresu, podatke o uslugama, podatke o načinu korišćenja servisa i usluga.

2. Informacije koje korisnici i/ili zainteresovana lica dostavljaju popunjavanjem odgovarajućih formi na internet stranici Astra Telekoma.

Ovo uključuje podatke dobijene u svrhu pružanja realizacije usluga odabranih na potralu od strane korisnika i/ili zainteresovanih lica. Podaci o ličnosti koji se u ove svrhe obrađuju mogu da uključuju, ali nisu ograničeni na: ime, prezime, poštanski broj, adresu elektronske pošte, broj mobilnog telefona, adresu instalacije, grad i broj fiksnog telefona za ADSL.

3. Informacije koje se prikupljaju prilikom upotrebe nekog od servisa Astra Telekoma.

Ovo podrazumeva podatke iz elektronskog komunikacionog saobraćaja kao što su podaci o broju pozivaoca i podaci o pozivanom broju, podaci o približnoj lokaciji uređaja, podaci o uređaju korisnika, podatak o IP adresi, podaci o e-mail adresu, kao i podatke o načinu i istoriji plaćanja usluga (iznosi dugovanja, postojanje trajnog naloga, broj tekućeg računa i slično), podatke iz specifikacije računa. Pored ovih podataka Astra telekom prikuplja i podatke o načinu upotrebe usluga i o navikama Korisnika pri upotrebi usluga Astra telekoma. Ovi podaci ne uključuju sadržaj komunikacije Korisnika koji Astra telekom nikada ne prikuplja.

4. Informacije sadržane u evidencijama o komunikacijama i prepiskama u situacijama uspostavljanja kontakta od strane korisnika, zainteresovanih i drugih fizičkih lica.

Ovi podaci uključuju snimke razgovora sa Kontakt centrom, pisanu ili elektronsku komunikaciju.

5. Informacije koje Astra Telekom prikuplja i obrađuje u svrhe direktnog marketinga, a na osnovu slobodno datog pristanka lica na koje se podaci odnose.

Ovo podrazumeva obradu sledećih podataka o ličnosti: ime i prezime, e-mail adresu, kontakt podatke, načine korišćenja usluga Astra Telekoma i druge podatke, a sve u cilju kreiranja odgovarajućih ponuda za korisnike.

6. Informacije koje se prikupljaju radi ispunjenja zakonskih obaveza.

Ovo podrazumeva podatke o ličnosti koje je Astra Telekom u obavezi da prikuplja, čuva i obrađuje u skladu sa važećim zakonima Republike Srbije i dostavlja nadležnim državnim telima (sudovi, RATEL, istražni organi i sl.).

7. Ostale informacije koje se prikupljaju radi realizacije određenog legitimnog interesa Astra Telekoma ili trećeg lica.

Kada se podaci o ličnosti obrađuju na osnovu legitimnog interesa, Astra Telekom sa posebnom pažnjom uzima u obzir uticaj obrade na prava i slobode lica na koje se podaci odnose. Legitimni interesi Astra Telekoma nisu pretpostavljeni interesima lica na koje se podaci odnose. U slučaju da su u odnosu na legitimni interes Astra Telekoma, pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ako je lice na koje se podaci odnose maloletno lice, Astra Telekom neće vršiti obradu, izuzev ukoliko ne dobije izričiti pristanak lica na koje se podaci odnose, odnosno pristanak roditelja koji vrši roditeljsko pravo, odnosno drugog zakonskog zastupnika maloletnog lica u skladu sa relevantnom regulativom.

Astra Telekom ne obrađuje posebne vrste podataka o ličnosti. Izuzetno, Astra Telekom može obrađivati ove vrste podataka jedino u sledećim slučajevima: ukoliko je lice na koje se podaci odnose dalo svoj izričiti pristanak u skladu sa Zakonom, ukoliko je takva obrada neophodna za izvršenje zakonskih obaveza Astra Telekoma, ukoliko je u svojstvu zaštite životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose, ukoliko su podaci očigledno javno dostupni, ukoliko se obrada vrši u cilju realizacije pravnog zahteva i u cilju ostvarivanja javnog interesa koji je definisan zakonom.

Kada kao posetioci fizička lica ostave komentar ili popune obrazac na našoj veb stranici, sakupljamo podatke prikazane u obrascu koji popunjavate kao i Vašu IP adresu i nisku *user agent* Vašeg pretraživača za pomoć u otkrivanju nepoželjnog.

Anonimizovana niska napravljena od Vaše adrese e-pošte može biti dostavljena usluzi Gravatar da bi se videlo da li je koristite. Politika privatnosti usluge Gravatar je dostupna ovde: <https://automattic.com/privacy/>.

Ukoliko posetite našu stranicu za prijavljivanje, postavimo privremeni kolačić za određivanje da li Vaš pretraživač prihvata kolačiće. Ovaj kolačić ne sadrži lične podatke i odbacuje se nakon Vašeg zatvaranja pretraživača.

### **Ugnežđeni sadržaj sa drugih veb mesta**

Članci na našoj internet stranici mogu da sadrže ugnežđeni sadržaj (na primer, video snimke, slike, članke, itd). Ugnežđeni sadržaj sa drugih veb stranica se ponaša na potpuno isti način kao da ste posetili drugo veb mesto. Ta veb mesta mogu da prikupe podatke o vama, koriste kolačiće, ugnezde dodatno praćenje od strane treće strane i nadgledaju vašu interakciju sa tim ugnežđenim sadržajem, uključujući praćenje Vaše interakcije sa ugnežđenim sadržajem ukoliko imate nalog i prijavljeni ste na to veb mesto.

### **Svrha i pravni osnov za obradu podataka o ličnosti**

Pravni osnov za prikupljanje i obradu podataka može biti propisan zakonom ili se prikupljanje i obrada vrše u svrhu izvršenja ugovora ili u svrhu zaštite legitimnog

interesa Astra Telekomu ili trećeg lica ili na osnovu pristanka lica na koje se podaci odnose, kao što je detaljnije prikazano u nastavku ove Politike.

Astra Telekom podatke o ličnosti lica na koje se podaci odnose, obrađuje samo onda kada je takva obrada zakonita. Obrada je zakonita u sledećim slučajevima:

1) ispunjenje ugovora, sprovođenje ugovora ili kako bi se preduzele radnje na zahtev lica na koje se podaci odnose pre zaključenja ugovora (rešavanje reklamacija, određivanje visine računa i njegovo dostavljanje, provera i stvaranje tehničkih mogućnosti za realizaciju usluge, kontaktiranje u vezi sa pružanjem usluge, instalacija uređaja, otklanjanje smetnji, korisnička podrška i druge radnje povezane sa zaključenjem i izvršenjem ugovora), zaštite potrošača (obrada i odgovor na reklamacije), rešavanje odštetnog zahteva, naplata zaostalih dugovanja po zaključenim ugovorima (ukoliko Korisnik ne plati dugovanje Astra Telekomu, kao što je dogovoreno ugovorom, Astra Telekom ima pravo da potražuje dugovanje van suda ili sudskim putem. U tom cilju, moraju se obraditi sledeći podaci: osnovni podaci, podaci o ugovorima, podaci o obavezama i podaci o plaćanjima. Ako Korisnik osporava potrošnju koja se naplaćuje, Astra Telekom takođe može da obradi relevantne podatke o saobraćaju kako bi dokazala ispravnost računa. Pri sprovođenju postupka vansudske naplate, Astra Telekom može da koristi usluge trećih lica (preduzeća za naplatu dugovanja) kojima se ti podaci mogu otkriti. Prilikom izvršenja zakonske naplate obaveza, Astra Telekom može koristiti usluge advokata i/ili advokatskih kancelarija kojima se ti podaci mogu otkriti);

2) izvršenje zakonskih obaveza - u određenim slučajevima važeće zakonodavstvo Republike Srbije nalaže Astra Telekomu da obrađuje lične podatke o svojim korisnicima u određene svrhe, na određeni način i/ili na određeni period. Primeri slučajevima u kojima Astra Telekom obrađuje podatke o ličnosti kako bi ispunio svoje zakonske obaveze navedeni su u nastavku:

**- Obrađujemo podatke o ličnosti kada smo prema važećem zakonodavstvu dužni da dostavimo informacije nadležnim organima.**

Zakonodavstvo Republike Srbije zahteva da Astra Telekom čuva određene podatke o ličnosti korisnika u određenom periodu. Podaci o saobraćaju, kao i podaci o lokaciji, smatraju se „zadržanim podacima“ o elektronskim komunikacijama i dužni smo da ih, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, zadržimo 12 meseci. Ako postoje zakonski propisi, tada podaci koje obrađuje Astra Telekom moraju da budu dostavljeni nadležnim organima.

**- Obrađujemo podatke o ličnosti korisnika kada smo prema važećem zakonodavstvu dužni da pružimo pomoć nadležnim državnim organima dok vrše inspekcije.**

S obzirom na delatnost Astra Telekomu - pružanje elektronskih komunikacionih usluga, naše poslovanje može da bude predmet inspeksijskog nadzora različitih državnih organa, kao što su Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge (RATEL), Komisija za zaštitu konkurencije, Tržišna inspekcija ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, Poverenik za informacije od javnog značaja i

zaštitu podataka o ličnosti. Tokom vršenja inspekcije, ti organi imaju ovlašćenja da zahtevaju od Astra Telekom da dostavi dokumenta i informacije koje poseduje. Potrebna dokumenta i informacije mogu da sadrže podatke o ličnosti naših korisnika.

**- Obradujemo podatke o ličnosti jer smo u skladu sa važećim zakonima obavezni da osiguramo bezbednost naših mreža i informacionih sistema (uključujući i bezbednost podataka o ličnosti naših korisnika).**

Da bismo mogli da sprečimo, ustanovimo, istražimo i/ili rešimo:

(a) sigurnosne propuste i/ili povrede, ili

(b) povredu podataka o ličnosti

u određenim slučajevima moramo da obradimo podatke o ličnosti korisnika.

**- Obradujemo podatke o ličnosti kako bismo ispunili obaveze koje proizilaze iz računovodstvenog i poreskog zakonodavstva.**

Poresko i računovodstveno zakonodavstvo u Republici Srbiji zahteva da Astra telekom vodi evidenciju koja obezbeđuje vršenje kontrole, uključujući čuvanje te evidencije u određenom periodu, kao i sve druge informacije i dokumenta koji su važni za oporezivanje.

U skladu sa tom obavezom, važne informacije i dokumenta koji sadrže lične podatke korisnika čuvaju se od strane Astra Telekom na period predviđen relevantnim zakonima. Takvi periodi su veoma dugi (npr. računi, koje su dokumenti za kontrolu poreza moraju da se čuvaju na period od deset godina).

3) na osnovu legitimnog interesa Astra Telekoma ili trećeg lica - u određenim slučajevima Astra Telekom obradu podataka o ličnosti zasniva na zaštiti legitimnih interesa, bilo svojih ili trećih lica, s tim da ti legitimni interesi moraju biti jači od interesa, prava i sloboda lica na koje se podaci odnose i da im ne štete. Astra Telekom obradu podataka zasniva na legitimnom interesu npr. u sledećim situacijama: – kada je svrha obrade poboljšanje ponuda svojih usluga, uključujući prikupljanje informacija od korisnika o iskustvu i zadovoljstvu sa uslugama Astra Telekoma; - kada se obrada vrši radi sprečavanja i istrage prevara i drugih krivičnih dela i zloupotreba na štetu Astra Telekoma, njenih korisnika i/ili trećih lica; – kada je obrada potrebna radi pokretanja i vođenja pravnih postupaka pred državnim organima radi ostvarivanja prava i interesa Astra Telekoma ili trećih lica.

Obrada podataka se može i u drugim slučajevima zasnivati na ostvarivanju legitimnih interesa Astra Telekoma ili trećeg lica, ukoliko Astra Telekom dokaže da nad tim interesima ne pretežu interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose.

U navedenim slučajevima, pristanak za obradu podataka nije potreban.

4) na osnovu pristanka - pristanak na obradu podataka o ličnosti Astri Telekom daje pravo da korisnicima i zainteresovanim licima dostavlja informacije o svojim uslugama, ponudama i pogodnostima, kao i da im se obrati radi ispitivanja

zadovoljstva uslugama Astra Telekom. Obrada u navedene svrhe vrši se kako bi Astra Telekom dodatno prilagodila ponudu željama i potrebama korisnika i zainteresovanih lica, blagovremeno ih obavestila o novim uslugama i pogodnostima.

Uskraćivanje pristanka na obradu u navedene svrhe ne utiče na izvršenje ugovora koji je korisnik zaključio sa Astra Telekomom, sporovođenje propisanih obaveza Astra Telekom, niti obradu zasnovanu na legitimnom interesu Astra Telekom ili trećeg lica.

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da opozove pristanak u svakom trenutku. Opoziv pristanka ne utiče na:

- dopuštenost obrade koja je vršena na osnovu pristanka pre opoziva;
- obradu podataka o ličnosti u svrhe za koje nije potrebna saglasnost prema odredbama ove Politike.

Maloletno lice koje je navršilo 15 godina može samostalno dati pristanak za obradu podataka o svojoj ličnosti u korišćenju usluga informacionog društva. U slučaju maloletnog lica koje nije navršilo 15 godina, za obradu podataka o ličnosti pristanak mora dati roditelj koji vrši roditeljsko pravo, odnosno drugi zakonski zastupnik maloletnog lica.

5) priprema ponuda i zaključivanja ugovora s korisnicima - da bi korisnik sklopio ugovor sa Astra Telekomom, korisnik treba da dostavi svoje podatke o ličnosti. Pružanje takvih podataka omogućava nam da izvršimo identifikaciju lica kao stranu u ugovoru i kao nosioca prava/obaveza iz ugovora. Puno ime korisnika, jedinstveni matični broj građanina (JMBG) i adresa deo su minimalnog seta podataka svakog ugovora za usluge koje pruža Astra Telekom. U slučaju da korisnik odbije da ih pruži, Astra Telekom neće biti u mogućnosti da zaključi ugovor. U procesu zaključivanja ugovora obrađuju se i podaci iz ličnih dokumenata korisnika kako bi se proverila njihova validnost, jer je svrha takve provere sprečavanje mogućih pokušaja da se poćini prevara i/ili zloupotreba podataka o ličnosti.

6) Obrada je neophodna u cilju životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica.

7) Obrada je neophodna u cilju obavljanja poslova u javnom interesu.

### **Naćini prikupljanja podataka o ličnosti**

Astra Telekom podatke o ličnosti prikuplja na sledeće naćine:

1) Direktno od korisnika ili zainteresovanih lica, neposrednim dostavljanjem od strane korisnika i/ili zainteresovanog lica (kao na primer prilikom podnoćenja zahteva za uslugu na prodajnim mestima, u toku komunikacije korisnika/zainteresovanog lica sa Kontakt centrom, prilikom podnoćenja prigovora i slićno);



- 2) Automatski prilikom upotrebe usluga Astra telekoma;
- 3) Iz javno dostupnih izvora kao što su, na primer, podaci iz javno dostupnih servisa;
- 4) Od drugih rukovaoca, a po osnovu odgovarajućeg ugovornog odnosa. U situacijama kada drugi rukovalac poveri određenu radnju obrade podataka o ličnosti Astri Telekom, a po osnovu prethodno zaključenog ugovora, Astra Telekom u svojstvu obrađivača može obrađivati sve one podatke o ličnosti koje su Astri Telekom poverene na obradu od strane drugog rukovaoca.
- 5) Prilikom procesa naplate dugovanja korisnika. U takvim slučajevima, podatke dobijamo od strane javnih registara ili javno dostupnih izvora, od strane/putem sudova ili od strane/putem sudskih izvršnih organa;
- 6) Prilikom izvršenja odredaba ugovora, aneksiranja ugovora, dopune ili raskida ugovora (u svrhu realizacije zahteva korisnika, odgovora na reklamaciju korisnika, prilikom plaćanja računa i dr.).

### **Pristup podacima o ličnosti i prenos podataka o ličnosti**

Pristup podacima o ličnosti imaju lica koja su u radnom odnosu u Astra Telekomu, lica van radnog odnosa (po osnovu ugovora o privremeno-povremenim poslovima, ugovora o delu, ugovora o stručnom usavršavanju i osposobljavanju, ugovora o dopunskom radu), kao i angažovana lica, uz obavezu postupanja u skladu sa aktima Astra Telekoma kojima je uređena oblast zaštite podataka o ličnosti.

Podaci o ličnosti dostupni su trećim licima izvan Astra Telekoma u sledećim slučajevima:

- ako postoji zakonska obaveza ili izričito ovlašćenje na osnovu zakona (npr. zahtev nadležnog organa);
- ako je za obavljanje pojedinih poslova angažovan obrađivač, pri čemu taj obrađivač deluje isključivo u skladu i po nalogu Astra Telekoma;
- povezanim licima Astra Telekoma, pod uslovom da za takav prenos ili pristup postoji pravni osnov (pristanak lica ili legitimni interes Astra Telekoma ili trećeg lica);
- ako je podatke potrebno proslediti radi izvršenja ugovora;
- ostalim licima izvan Astra Telekoma, pod uslovom da za takav prenos ili pristup postoji pravni osnov (pristanak lica ili legitimni interes Astra Telekoma ili trećeg lica).

Astra Telekom u cilju efikasnosti poslovanja i pružanja usluga može angažovati obrađivače podataka s kojima deli minimalni set podataka, kao što su pružaoci kurirskih usluga, pravna lica koja nam pružaju usluge štampanja računa, prodajna mesta, pravna lica koja nam pružaju knjigovodstveno-računovodstvene usluge, tehnološki partneri, advokatske kancelarije, konsultantske firme, pružaoci usluga implementacije i/ili održavanja telekomunikacionog sistema, koji ponekad moraju da

pristupe ličnim podacima koji se obrađuju u relevantnim sistemima u svrhu pružanja usluga održavanja naših sistema, a koji ispunjavaju uslove za sprovođenje mera za zaštitu podataka o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i s kojima Astra Telekom ima potpisan ugovor u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti (član 45. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti).

Obrađivači podataka o ličnosti nemaju pravo da obrađuju podatke o ličnosti koji su im dostavljeni u druge svrhe, osim za obavljanje poslova koje im dodeljuje Astra Telekom, a po osnovu ugovora. Obrađivači su dužni da se pridržavaju svih pismenih uputstava Astra Telekoma.

Astra Telekom preduzima sve neophodne mere kako bi osigurala da se angažovani obrađivači strogo pridržavaju Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i pismenih uputstava Astra Telekoma, kao i da su preuzeli odgovarajuće tehničke, organizacione i kadrovske mere za zaštitu podataka o ličnosti.

Astra Telekom ne prenosi podatke o ličnosti u druge države i međunarodne organizacije.

Astra Telekom podatke o ličnosti obrađuje u Republici Srbiji.

Kada je u pitanju usluga registracije domena i SSL sertifikacija, podaci o korisnicima se dostavljaju jednom od sledećih registra domena i poslovnih partnera, u zavisnosti od domena koji se registruje, a u skladu sa pravilima registra:

•**RNIDS**

•**Open SRS/Tucows**

•**SRSPlus**

•**GoDaddy**

•**Server24**

•**Namecheap**

Registri domena i poslovni partneri funkcionišu prema svojim uslovima korišćenja i politikama privatnosti, pa Vas molimo da se upoznate sa istim.

### **Prisutni smo na društvenim mrežama**

Astra Telekom koristi društvene mreže u cilju interakcije i unapređenja odnosa sa pratiocima, ali ne čuva podatke svojih pratilaca (eng. "followers") niti obrađuje podatke izvan samih društvenih mreža.

Astra Telekom može davati linkove ka trećim internet stranicama nad kojima nema kontrolu, ne poseduje podatke koji se tamo nalaze, ne garantuje i nije odgovoran za 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.

### **Bezbednost i zaštita podataka o ličnosti**

Sa podacima o ličnosti postupa se kao sa poslovnom tajnom Astra Telekoma i shodno tome klasifikovani su kao poverljivi, odnosno strogo poverljivi podaci. U skladu sa njihovom klasifikacijom, na njih se primenjuju adekvatne mere zaštite kojima se ovi podaci štite od povrede, neovlašćenog pristupa, slučajnog gubitka, uništenja, oštećenja, te svakog drugog ugrožavanja bezbednosti. U te svrhe primenjuju se tehničke i organizacione mere.

U slučaju povrede podataka o ličnosti koja za posledicu ima ili može imati slučajno ili namerno uništenje, gubitak, izmenu ili neovlašćeno otkrivanje podataka o ličnosti prilikom njihove obrade, a koja može proizvesti visok rizik po prava i slobode fizičkih lica na koja se podaci odnose, Astra Telekom će odmah po dobijanju saznanja o takvoj povredi, bez nepotrebnog odlaganja, obavestiti Poverenika i lica na koje se podaci odnose na jasan i razumljiv način uz obavezno navođenje podataka o kontaktu ovlašćenog lica za zaštitu podataka o ličnosti, opis mogućih posledica, kao i opis preduzetih mera. Astra Telekom će u slučaju povrede podataka o ličnosti odmah preduzeti odgovarajuće mere kako bi se sprečila dalja šteta po prava i slobode lica na koje se podaci odnose i kako bi se umanjile posledice nastale usled te povrede.

### **Prava lica na koje se podaci odnose**

Korisnici, zainteresovana i druga lica na koje se podaci o ličnosti odnose, mogu ostvariti sledeća prava:

1. Pravo na pristup podacima o ličnosti – podnosilac zahteva za ostvarivanje ovog prava ima pravo na dobijanje informacije o postojanju obrade podataka o ličnosti koji se odnose na njega, o svrsi obrade, o vrsti podataka o ličnosti koji se obrađuju, primacima ili kategorijama primalaca kojima se podaci o ličnosti otkrivaju ili mogu biti otkriveni, o rokovima čuvanja, o postojanju prava da se zahteva ispravka ili brisanje podataka o ličnosti, odnosno prava na ograničenje obrade tih podataka, o postojanju prava da se podnese pritužba Povereniku.
2. Pravo na ispravku podataka o ličnosti - pravo da se zahteva ispravka netačnih podataka o ličnosti, kao i pravo da se nepotpuni podaci dopune.
3. Pravo na ograničavanje obrade podataka o ličnosti u sledećim slučajevima:
  - kada se osporava tačnost podataka o ličnosti, Astra Telekom će privremeno ograničiti obradu u periodu koji je dovoljan za proveru tačnosti podataka o ličnosti;
  - kada ne postoji pravni osnov za obradu podataka o ličnosti, a lica na koje se podaci odnose protivi se brisanju podataka radi podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnih zahteva;

- Astra Telekomu više nisu potrebni podaci o ličnosti za ostvarivanje svrhe obrade, ali ih je lice na koje se podaci odnose zatražilo u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva;

- kada se ulaže prigovor na obradu, a u toku je procenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane Astra Telekoma preteže nad interesima tog lica.

4. Pravo na prigovor - pravo lica da u svakom trenutku Astri Telekom može podneti prigovor na obradu podataka o ličnosti zasnovanu na legitimnom interesu ili koja je neophodna u cilju obavljanja poslova u javnom interesu ili izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Astra Telekoma, nakon čega će Astra Telekom obustaviti dalju obradu tih podataka, osim ako postoji zakonit osnov za obradu koji preteže nad interesima ili slobodama lica na koje se podaci o ličnosti odnose ili ako se obrada obavlja u svrhu pokretanja, podnošenja ili odbrane od pravnog zahteva (npr. podnošenje tužbe, protivtužbe i slično). Prigovor se može u bilo kom trenutku podneti i na obradu podataka za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući i profilisanje povezano sa direktnim oglašavanjem. U tom slučaju, Astra Telekom će prekinuti obradu za potrebe direktnog oglašavanja.

5. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“) podataka o ličnosti koji se odnose na lice koje je podnelo zahtev može se ostvariti u sledećim slučajevima:

- podaci o ličnosti više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani;

- lice na koje se podaci odnose opozove pristanak na osnovu kojeg se obrada vršila, a nema drugog pravnog osnova za obradu;

- lice na koje se podaci odnose uložilo je prigovor na obradu u skladu sa Zakonom, a nema drugog pravnog osnova za obradu koji preteže nad legitimnim interesom, pravom ili slobodom lica na koje se podaci odnose.

6. Pravo lica na prenosivost podataka znači pravo lica (i obavezu Astra Telekoma) da podatke o ličnosti koji je prethodno lice dostavilo Astra Telekomu u strukturiranom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom formatu, Astra Telekom primi od njega, kao i pravo da se takvi podaci lica na koje se oni odnose prenesu iz Astra Telekoma drugom rukovaocu.

### **Način ostvarivanja prava lica na koje se podaci odnose**

Lica na koja se podaci o ličnosti odnose, mogu ostvariti svoja prava, popunjavanjem odgovarajućeg pisanog zahteva na propisanom obrascu (dostupnom u poslovnici Astra Telekoma).

Zahtev za ostvarivanje prava iz prethodnog dela ove Politike, mogu preuzeti u bilo kojoj poslovnici Astra Telekoma. Zahtev treba da bude čitljiv, razumljiv i potpisan. Potpisani zahtev za ostvarivanje prava lica na koje se podaci odnose dostavlja se u bilo kojoj poslovnici Astra Telekoma. Astra Telekom će na zahtev odgovoriti bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema kompletnog i ispravnog zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva. O produženju roka i razlozima za to produženje Astra

Telekom će obavestiti lice na koje se podaci odnose u roku od 30 dana od dana prijema zahteva.

Astra Telekom pruža informacije u vezi sa ostvarivanjem prava iz člana 26, čl. 29. do 31, člana 36. i 37. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti bez naknade. Ako je zahtev lica na koje se podaci odnose očigledno neosnovan ili preteran, a posebno ako se isti zahtev učestalo ponavlja, Astra Telekom može da:

- naplati nužne administrativne troškove pružanja informacije, odnosno postupanja po zahtevu;
- odbije da postupi po zahtevu.

Astra Telekom je dužna da licu na koje se podaci odnose na njegov zahtev dostavi kopiju podataka koje obrađuje (čl. 26. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti) i može da zahteva naknadu nužnih troškova za izradu kopija koje zahteva lice na koje se podaci odnose.

### **Kontakt podaci rukovaoca**

Kontakt podaci Astra Telekoma su:

Adresa: Astra Telekom, Omladinskih Brigada br. 21, Beograd - Novi Beograd

Kontakt centar: 0800 700 804

e-mail: [office@astratelekom.com](mailto:office@astratelekom.com)

Astra Telekom Korisnički centar može vam pomoći da stupite u kontakt s našim licem zaduženim za zaštitu podataka o ličnosti ili mu se možete obratiti direktno na e-mail adresu: [dpo@astratelekom.com](mailto:dpo@astratelekom.com)

### **Podnošenje pritužbe Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti**

Nadzorno telo za zaštitu podataka o ličnosti u Republici Srbiji je Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, Bulevar kralja Aleksandra 15, Beograd (u ovom tekstu: Poverenik).

Ako lice na koje se podaci o ličnosti odnose smatra da se obrada njegovih podataka o ličnosti sprovodi suprotno odredbama Zakona ili drugih važećih propisa, može podneti pritužbu Povereniku. Ukoliko lice na koje se podaci o ličnosti odnose nije zadovoljno odlukom Poverenika, protiv nje možete tužbom pokrenuti upravni spor u roku od 30 dana od prijema odluke. Podnošenje tužbe u upravnom sporu ne utiče na pravo da se pokrenu drugi postupci upravne ili sudske zaštite.

### **Lice za zaštitu podataka o ličnosti**

U sklopu implementacije standarda zaštite podataka o ličnosti propisanih Zakonom, Astra Telekom je imenovala lice za zaštitu podataka o ličnosti kojem se možete obratiti sa svim pitanjima i zahtevima u vezi sa obradom podataka o ličnosti na sledeće adrese:

Email: dpo@astratelekom.com

Pošta: Omladinskih Brigada br. 21, 11070 Novi Beograd.

### **Rokovi čuvanja podataka o ličnosti**

Astra Telekom čuva podatke o ličnosti onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarivanje svrhe obrade, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vreme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom.

Nakon isteka perioda za obradu ličnih podataka, ti podaci se anonimizuju ili brišu, osim:

- ukoliko su potrebni za obračun troškova elektronskih komunikacija, a možemo vršiti njihovu obradu do zastarevanja potraživanja u skladu sa opštim propisima kojima se uređuju dužničko-poverilački odnosi;
- u slučaju da je pokrenut postupak prinudne naplate neplaćenih potraživanja;
- ako je priložena reklamacija na uslugu u roku, sve do okončanja postupaka po prigovoru u skladu s važećim propisima (npr. Zakon o elektronskim komunikacijama, Zakon o zaštiti potrošača i dr.).

### **Stupanje na snagu Politike privatnosti**

Ova Politika stupa na snagu dana 23.08.2019. godine i primenjuje se na čitavoj teritoriji Republike Srbije.

Ova Politika može biti izmenjena ili dopunjena usled izmena važećeg zakonodavstva, na inicijativu Astra Telekoma ili nadležnog organa (npr. Poverenika za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti).

Preporučuje se da korisnici redovno proveravaju najnoviju verziju Politike zaštite podataka o ličnosti korisnika Astra Telekoma na Astra Telekom internet stranici.