

DIONIČKO DRUŠTVO BH TELECOM SARAJEVO

- POLITIKA PRIVATNOSTI -

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo (dalje: BH Telecom) primjenjuje Politiku privatnosti na zaštitu ličnih podataka korisnika usluga i obezbjeđenje privatnosti sadržaja komunikacije korisnika u procesu pružanja odnosno korištenja telekomunikacionih usluga BH Telecoma.

BH Telecom koristi certificirane i standardizirane tehnologije, fizičku i logičku sigurnost mreže i usluga na javnoj telekomunikacionoj mreži BH Telecoma u cilju zaštite podataka i povjerljivosti komunikacija.

BH Telecom provodi usvojene radne procedure i naši radnici posjeduju i implementiraju relevantna stručna znanja za ocjenjivanje pravnih, tehničko-tehnoloških i organizacijskih aspekata mjera za zaštitu privatnosti podataka, u funkciji usklađenosti postupanja BH Telecoma sa zakonskim odredbama o zaštiti ličnih podataka, zakonitog presretanja komunikacija i standarda kojima se osigurava visoki stepen zaštite sigurnosti ličnih podataka i nepovredivost tajnosti komunikacije.

Politika se prvenstveno odnosi na fizička lica koja podnose zahtjev ili upotrebljavaju usluge BH Telecoma i/ili su zainteresirane za upotrebu usluga BH Telecoma, s tim da se politika na odgovarajući način, u skladu sa važećim propisima, primjenjuje i na pravna lica.

Načela obrade ličnih podataka

U želji da bude pouzdan partner korisnicima, zaštititi njihovu privatnost i opravda ukazano povjerenje, BH Telecom prilikom obrade ličnih podataka primjenjuje sljedeća načela:

- Transparentnost – BH Telecom je transparentan i jasan u pogledu obrade ličnih podataka korisnika;
- Zakonitost – Pri obradi ličnih podataka BH Telecom postupa u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima i internim procedurama iz oblasti zaštite ličnih podataka, uz primjenu najvećih svjetskih standarda;
- Ograničena svrha obrade – Lične podatke BH Telecom prikuplja i obrađuje samo u određenu i zakonitu svrhu, te ih dalje ne obrađuje na način koji nije u skladu sa svrhom u koju su prikupljeni, osim ako drugačije nije propisano zakonom, na osnovu saglasnosti korisnika i na osnovu izuzetaka obrazloženih ovom Politikom Privatnosti;
- Tačnost i ažurnost – BH Telecom preduzima sve razumne mjere radi osiguranja da se lični podaci koji nisu tačni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave;
- Ograničeno čuvanje – Lične podatke BH Telecom čuva u obliku koji omogućuje identifikaciju samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se lični podaci obrađuju, osim u slučajevima kada se lični podaci mogu čuvati i duži period kao npr. u situacijama od javnog interesa, statističke svrhe ili radi postavljanja, ostvarivanja ili odbrane pravnih zahtjeva od interesa za BH Telecom;
- Cjelovitost i povjerljivost – Lični podaci će se obrađivati na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade, te slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera.

Zaštita privatnosti ličnih podataka

BH Telecom lične podatke korisnika prikuplja na 3 osnovna načina:

- Direktno od trenutnih korisnika ili potencijalnih korisnika i to na način da ih oni dostave;
- Automatski kada korisnik upotrebljava usluge i/ili proizvode BH Telecoma;
- Putem javno dostupnih izvora kao što su podaci iz javnog telefonskog imenika, javno dostupnih servisa i sl.

BH Telecom prikuplja samo neophodne, osnovne podatke o korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa važećim propisima i dobrim poslovnim običajima.

Politika se primjenjuje na sve lične podatke korisnika BH Telecoma koje BH Telecom prikuplja, upotrebljava ili na drugi način obrađuje, direktno ili putem svojih partnera. Politika se primjenjuje na sve usluge i proizvode BH Telecoma koji uključuju obradu ličnih podataka.

Podatke koje BH Telecom dobije od korisnika prilikom pružanja usluga, BH Telecom će koristiti i obrađivati u zakonom dopuštene svrhe, za:

- a) Ugovorne potrebe koje uključuju između ostalog, pripreme, zaključivanje, izvršavanje, izmjene i raskid ugovora o korištenju usluge, obračunavanja usluga koje su predmet ugovora o korištenju usluge, provjeru platežne sposobnosti, sprječavanje potencijalnih zloupotreba, smanjenje rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa korisnika i BH Telecoma;
- b) Provedbu prigodnih aktivnosti oglašavanja i ispitivanja tržišta s ciljem informisanja korisnika i zainteresiranih trećih strana o proizvodima i uslugama koje nudi BH Telecom ili treća strane;
- c) Sklapanje i provedbu ugovora s pružateljima usluga/partnerima, u okviru pružanja usluga za BH Telecom.

BH Telecom neće prodavati podatke koje dobije od korisnika, niti će prenositi/ustupati te podatke trećoj strani bez izričitog pristanka korisnika, izuzev demografskih statističkih podataka za skupinu korisnika bez odavanja ličnih podataka i u posebnim slučajevima prenošenja ličnih podataka korisnika trećim licima (izuzeci), obrazloženim u nastavku Politike Privatnosti

Pravna osnova za obradu podataka za vlastite potrebe je nužnost za izvršenje ugovora korisnika ili preduzimanje mjera na zahtjev korisnika prije sklapanja ugovora. U slučaju da korisnik ne želi pružiti podatke potrebne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, BH Telecom neće moći sklopiti ugovor i/ili izvršiti pojedine radnje vezane za izvršenje ugovora.

Svaki postupak BH Telecoma napravljen u svrhe smanjenja rizika za nastanak štete i zaštitu BH Telecoma i korisnika predstavlja legitiman interes BH Telecoma što je valjan pravni osnov za obradu ličnih podataka. Ipak, prednost nad legitimnim interesom su osnovna prava i slobode korisnika koje zahtijevaju zaštitu podataka korisnika i/ili pravna osnova zaštite ključnih interesa korisnika ili drugog fizičkog lica.

Za potrebe usluge javnog telefonskog imenika, BH Telecom će koristiti lične podatke: ime/naziv korisnika, adresa i telefonski broj, koji se kao osnovne informacije uobičajeno uvrštavaju u Imenik, osim za korisnike koji su izričito zabranili unošenje svojih podataka u Imenik. Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je poštivanje zakonskih i pravnih obaveza BH Telecoma.

Prosljeđivanje ličnih podataka trećim licima, izuzeci

BH Telecom ima pravo i obavezu prenositi lične podatke trećim licima u sljedećim slučajevima:

- a) Zakonska obaveza (npr. prema nalogu suda)
- b) Ukoliko je potrebno prosljeđiti podatke trećoj strani radi izvršenja predmeta Ugovora (interes korisnika)
- c) Ukoliko je druga osoba nositelj korisničkog Ugovora za usluge koje upotrebljava korisnik
- d) Na osnovu cesije
- e) Na osnovu saglasnosti korisnika

Saglasnost

Saglasnost je dobrovoljno, posebno, informisano i nedvosmisleno izražavanje pristanka korisnika za obradu ličnih podataka koji se odnose na tog korisnika. Saglasnost nije neophodna za sve obrade podataka – npr. kad se podaci o saobraćaju obrađuju radi izrade računa za pruženu uslugu; prilikom izvršavanja poslova Ugovora odredbe saglasnosti obrade ličnih podataka su implementirane u sam ugovor. Saglasnost se može besplatno dati i uskratiti u svakom trenutku.

BH Telecom će prikupljati saglasnost korisnika u slučajevima:

- Obrade podataka saobraćaja i lokacijskih podataka
- Obrade podataka o gledanosti pojedinog sadržaja
- Primanja promotivnih poruka od trećih lica (tzv. Opt-in saglasnost)

Za primanje promotivnih poruka i marketinških akcija, prodajnih ponuda BH Telecoma i internu analizu ugovornih podataka korisnika, nije neophodna saglasnost, ali korisnik ima pravo prigovoriti takvu obradu ličnih podataka (tzv. opt-out saglasnost), u kojem slučaju će BH Telecom ispoštovati želje korisnika i prestati sa ovim vidom promocije.

Prava korisnika

U skladu sa važećim propisima korisnici imaju sljedeća prava:

- Transparentnost – BH Telecom kao kontrolor/voditelj obrade ličnih podataka preduzima sve razumne mjere kako bi se korisniku pružile informacije o pribavljenim ličnim podacima u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz upotrebu jasnog i jednostavnog jezika. Informacije se, ako korisnik zatraži iste, pružaju u pisanom obliku ili drugim sredstvima, a može i elektronskim putem;
- Pristup podacima – korisnik/nosilac ličnih podataka ima pravo dobiti od BH Telecoma potvrdu obrađuju li se lični podaci koji se odnose na njega, te ako se takvi podaci obrađuju – pristup ličnim podacima i informacije o, između ostalog, kategoriji obrađenih ličnih podataka, svrsi obrade, pravnoj osnovi obrade, roku pohrane, izvoru i sl;
- Ispravak – korisnik ima pravo zahtijevati ispravak netačnih ličnih podataka koji se na njega odnose, a uzimajući u obzir svrhe obrade, ima pravo dopuniti nepotpune lične podatke, između ostalog i davanjem dodatne izjave;
- Brisanje („pravo na zaborav“) – korisnik ima pravo od BH Telecoma tražiti brisanje ličnih podataka koji se na njega odnose bez nepotrebnog odgađanja, te je BH Telecom u obavezi obrisati lične podatke ako lični podatak, između ostalog, nije potreban u odnosu na svrhu za koju je prikupljen ili na drugi način obrađen, ako korisnik povuče

saglasnost za obradu, ako je lični podatak nezakonito obrađen i sl. Ukoliko je korisnik dužnik prema BH Telecomu, BH Telecom u svrhe utuženja i potreba naplate zadržava lične podatke korisnika onoliko koliko je to vremenski neophodno za ostvarivanje legitimnog interesa;

- Prenosivost – korisnik ima pravo zaprimiti lične podatke koji se na njega odnose, a koje je pružio BH Telecomu u struktuiranom, uobičajeno upotrebljivom i čitljivom obliku, te ima pravo prenijeti te podatke drugom kontroloru/voditelju obrade bez ometanja od strane BH Telecoma, ako se obrada zasniva na saglasnosti, koju je korisnik dao za obradu svojih ličnih podataka u jednu ili više posebnih svrha, ili ugovoru, te ako se obrada provodi automatizovanim putem;
- Prigovor – korisnik ima pravo uložiti prigovor na obradu ličnih podataka, uključujući izradu profila, u kom slučaju BH Telecom ne smije više obrađivati lične podatke, osim ako dokaže da njegovi legitimni razlozi za obradu nadilaze interese korisnika, te radi zaštite pravnih zahtjeva. Ako se korisnik protivi obradi za potrebe direktnog marketinga, lični podaci se više ne smiju obrađivati u takve svrhe;
- Protivljenje donošenju automatiziranih pojedinačnih odluka, uključujući izradu profila – korisnik ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se zasniva isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se na njega odnose ili na sličan način značajno utiču na njega, osim ako je takva odluka potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora između korisnika i BH Telecoma, te ako je zasnovana na izričitoj saglasnosti korisnika.

Privatnost sadržaja komunikacija

BH Telecom ni na koji način neće modifikovati, brisati niti nagledati sadržaj komunikacije i koristiti to u bilo koje svrhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprječavanje zloupotrebe komunikacije ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacione usluge i korisnika usluge, kao i u slučaju obaveze prema nadležnim organima ili institucijama u pogledu obezbjeđenja pristupa podacima o telekomunikacionom saobraćaju i sadržaju komunikacije, osim ako korisnik na modifikacije ili nadgledanje prometa pristaje kroz specifične uslove pojedine usluge.

BH Telecom će na zahtjev nadležnih organa ili institucija i u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja komunikacija na način utvrđen propisima koji uređuju ovu oblast.

BH Telecom će snimati razgovore korisnika sa Kontakt centrom u svrhu rješavanja prigovora, internog praćenja pružanja usluga prema korisnicima i poboljšanja kvaliteta usluga, te za potrebe podnošenja zahtjeva za dodatne usluge preko Kontakt centra u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga BH Telecoma, te kao dokaz u slučaju sudskih i drugih postupaka u vezi sa pružanjem usluga. korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom uspostavljanja poziva sa Kontakt centra.

Web stranice i mobilne aplikacije BH Telecoma

BH Telecom se obavezuje poštovati privatnost svojih korisnika i posjetilaca web stranica i mobilnih aplikacija BH Telecoma i prikupljat će samo podatke korisnika kad se isti dobrovoljno dostave.

Web stranice BH Telecoma koriste tzv. „cookies“ kako bi bili u mogućnosti pružiti uslugu korisnicima s potpunim funkcionalnostima i što kvalitetnijim sadržajem.

„Cookies“ će se zavisno od saglasnosti korisnika/posjetioca web stranice koristiti u svrhu informisanja korisnika o uslugama i sadržajima Internet stranice, boljeg uvida i razumijevanja

potreba i zahtjeva korisnika kao i razvijanja mogućnosti što kvalitetnijeg pružanja sadržaja i usluga korisniku.

Web stranice se mogu posjetiti i ako su „cookies“ onemogućeni, no određene opcije Internet stranice neće biti dostupne.

Web stranice i mobilne aplikacije BH Telecoma mogu sadržavati dokumente, podatke, informacije, reklame kao i linkove do drugih web stranica kreiranih od strane trećih osoba nad kojima BH Telecom nema nadzor.

BH Telecom se u potpunosti odriče svake odgovornosti u vezi sa web stranicama i mobilnim aplikacijama kreiranim od strane trećih osoba.

BH Telecom zadržava pravo izmjene sadržaja na svojim web stranicama i u sklopu mobilnih aplikacija na bilo koji način, u bilo kojem trenutku i iz bilo kojeg razloga i neće biti odgovoran ni za kakve moguće štetne posljedice proizašle iz takvih promjena.

Korisnici koriste sadržaje web stranica i mobilnih aplikacija BH Telecoma na vlastitu odgovornost, te BH Telecom neće biti odgovoran ni za kakve direktne, slučajne, posljedične, indirektno štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja web stranica i mobilnih aplikacija BH Telecoma.

Kako štitimo lične podatke

BH Telecom je implementirao tehničke i organizacijske mjere sigurnosti i zaštite podataka korisnika od neovlaštenog uvida, kako do strane radnika, tako i izvan BH Telecoma. Zaštita se odnosi i na moguće zloupotrebe po pitanju izmjene, gubitka, krađe i bilo koje druge povrede i zloupotrebe podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i međunarodnim ISO standardima. BH Telecom posjeduje Certifikat o usaglašenosti sistema za upravljanje sigurnošću informacija sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 27001:2013 koji u svom opsegu obuhvata procese koji se odnose na pružanje IT i Cloud Servisa uz zaštitu ličnih podataka korisnika usluga. Ove mjere, među ostalim, uključuju i sljedeće:

- naše usluge i proizvodi, prije nego li ih ponudimo Korisnicima, ispunjavaju sigurnosne zahtjeve i zahtjeve zaštite podataka.
- sklapanje ugovora o zaštiti ličnih podataka Korisnika sa svim tzv. podizvođačima;
- implementaciju svih mjera zaštite na sistemima na kojima se nalaze podaci korisnika;
- provođenje redovnih kontrola sigurnosnih mjera i mjera zaštite ličnih podataka;
- stalnu edukaciju radnika;
- postojanje posebnih organizacionih jedinica koje se bave zaštitom i sigurnošću podataka korisnika kao i funkcije Menadžera za informacionu sigurnost i Službenika za zaštitu ličnih podataka.

Gdje se lični podaci obrađuju

Lični podaci korisnika se u pravilu obrađuju u Bosni i Hercegovini, primarno u BH Telecomu, te, za potrebe pripreme i distribucije računa, u našoj partnerskoj firmi BH Pošti. Lični podaci korisnika BH Telecoma se iznimno obrađuju i u drugim državama kada se pružanje određene usluge ili dijela usluge odvija na teritoriji izvan Bosne i Hercegovine (npr. Roaming usluge, Cloud usluge i slično).

Objave i izmjene Politike privatnosti

BH Telecom zadržava pravo da ažurira ili izmijeni ovu Politiku privatnosti u bilo kojem trenutku.