

POLITIKA PRIVATNOSTI

UVODNE ODREDBE

Ovu Politiku privatnosti donelo je privredno društvo DOO ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU EXPORT - IMPORT VITOROG-PROMET NOVI SAD, sa sedištem u Novom Sadu, ulica Put novosadskog partizanskog odreda 6, matični broj:08554242, PIB:101652775, internet adresa: www.vitorogpromet.rs (u daljem tekstu: „Rukovalac“ ili „Vitorog-promet“ ili „Kompanija“).

Pravilima sadržanim u ovoj Politici privatnosti obaveštavamo Vas kako Vitorog-promet obrađuje vaše podatke o ličnosti prilikom kupovine u našim maloprodajnim objektima, našoj internet prodavnici –WEB SHOP VITOROGPROMET (u daljem tekstu: WEB SHOP), te poseti našem web sajtu www.vitorogpromet.rs (u daljem tekstu: Web sajt).

Ova Politika privatnosti zasniva se na sledećim osnovnim načelima:

zakonitosti, poštenja i transparentnosti, ograničenja u odnosu na svrhu obrade, minimizacije podataka, tačnosti, ograničenja čuvanja, integriteta i poveljivosti, te odgovornosti za postupanje.

Vaše lične podatke prikupljamo i obrađujemo u različite svrhe, pretežno radi izvršenja ugovornihobaveza prema Vama, kao i poštovanja zakona, ali ih nekada koristimo i radi poboljšanja iskustva kupovine, marketinške svrhe, bezbednosnih razloga ili druge niže navedene konkretnesvrhe. U nastavku dajemo Vam pregled detaljnih obaveštenja o svrsi obrade, pravnom osnovuobrade Vaših ličnih podataka, kao i vašim pravima s tim u vezi.

Pojedini izrazi u ovom tekstu u imaju sledeće značenje:

- 1) “podatak o ličnosti” je 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;
- 2) “lice na koje se podaci odnose” je fizičko lice čiji se podaci o ličnosti obrađuju;
- 3) “obrada podataka o ličnosti” je 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);
- 4) “profilisanje” je svaki oblik automatizovane obrade koji se koristi da bi se ocenilo određeno



svojestvo ličnosti, posebno u cilju analize ili predviđanja radnog učinka fizičkog lica, njegovog ekonomskog položaja, zdravstvenog stanja, ličnih sklonosti, interesa;

- 5) “pseudonimizacija” je 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;
- 6) “rukovalac” je 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;
- 7) “obrađivač” je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji obrađuje podatke o ličnosti u ime rukovaoca;
- 8) “primalac” je 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;
- 9) “treća strana” je 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 rukovaoca ili obrađivača;
- 10) “pristanak” lica na koje se podaci odnose je 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;
- 11) “povreda podataka o ličnosti” je 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;

Član 1.

1.1. Ova Politika privatnosti primenjuje se prilikom kupovine u našem WEB SHOP-u i u našim maloprodajnim objektima.

1.2. Cilj ovih pravila je da na jasan i transparentan način upoznamo posetioce Web sajta www.vitorogpromet.rs, korisnike usluga odnosno naše potrošače koji kupuju naše proizvode putem WEB SHOP-a, kao i naše poslovne partnere i dobavljače sa postupcima obrade njihovih ličnih podataka i njihovim pravima u prikupljanju i daljoj obradi ličnih podataka, a sve u svrhu zaštite njihove privatnosti u širem smislu.

1.3. Vitorog-promet ne želi da prikuplja podatke o ličnosti lica koja imaju manje od 15 godina. Ukoliko imate manje od 15 godina, molimo Vas da ne delite svoje podatke o ličnosti.



1.4. U slučaju bilo kakvih pitanja ili zahteva u vezi postupanja ili zaštite Vaših ličnih podataka, obratite nam se na adresu: sajt@vitorogpromet.rs.

Član 2.

2.1. Koji Vaše lične podatke obrađujemo?

Posetom našeg web sajta www.vitorogpromet.rs (u daljem tekstu: Web sajt) obrađujemo sledeće grupe vaših ličnih podataka:

- a. Obrada ličnih podataka posetilaca Web sajta;
- b. Obrada ličnih podataka korišćenjem kolačića;
- c. Obrada ličnih podataka koja se odnosi i/ili stoji u vezi sa korišćenjem usluge Web shop-a i kupovine putem interneta;
- d. Obrada ličnih podataka koja se odnosi na prijavu na Newsletter putem web sajta;
- e. Obrada ličnih podataka koja se odnosi na prijavu i učešće-članstvo u loyalty programu "Vitorog klub kupaca" (u daljem tekstu Loyalty program);

Član 3

a) Obrada ličnih podataka posetilaca Web sajta

3.1. Koji vaše lične podatke obrađujemo prilikom posete Web sajtu?

Prilikom vaše posete Web sajtu prikupljamo podatke koji mogu da obuhvataju:
-odgovore u anketama ukoliko Vas zamolimo da ih popunite u svrhe istraživanja, kao i vaše pretrage na našem sajtu.

3.2. U koju svrhu obrađujemo vaše lične podatke?

Mi koristimo informacije koje prikupimo o Vama ili koje nam Vi dostavite, uključujući i sve lične podatke:

- a) da bismo Vam predstavili naš Web sajt i njegov sadržaj;
- b) da bismo Vam obezbedili informacije ili usluge koje tražite od nas;
- c) da bismo Vam dostavljali obaveštenja;
- d) da bismo izvršili svoje obaveze i primenili prava koja proističu iz bilo kog ugovora koji ste sklopili sa nama;
- e) u bilo koju drugu svrhu, uz Vašu saglasnost.



Kada organizujemo ankete, učešće u njima je dobrovoljno, a svaki lični podatak koji ste nam dali kroz postupak anketiranja dajete slobodno kroz vaš pristanak. Ukoliko neki podatak ne zahtevamo posebno, ali nam ga ipak kroz postupak anketiranja date, smatraćemo da ste ga dali dobrovoljno. U ovim slučajevima osnov za obradu vaših ličnih podataka je član 12 stav 1 tačka 1 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (pristanak). U ovom slučaju imate pravo da dati pristanak opozovete u svakom trenutku, s tim što opoziv pristanka utiče na dopuštenost obrade koja je vršena na osnovu pristanka pre opoziva. Rezultati naših anketa se koriste samo za naše potrebe i ove podatke ne prosleđujemo trećim licima, osim ako ste nam za to dali saglasnost.

Član 4

b) obrada ličnih podataka korišćenjem kolačića (Cookies)

4.1. Web sajt koristi kolačiće – male tekstualne fajlove koji se postavljaju na računar ili mobilni uređaj pri poseti Web sajtu, sa ciljem unapređenja vašeg korisničkog iskustva.

Pojedine podatke o ličnosti prikupljamo putem kolačića u skladu sa Politikom korišćenja kolačića.

4.2. Šta predstavlja osnov obrade vaših ličnih podataka?

Kolačiće obrađujemo uz Vaš pristanak.

Vaš pristanak možete povući u svakom trenutku kroz postavke na vašem pretraživaču isključivanjem kolačića. Ovo možete učiniti na taj način što ćete u opciji „Podešavanja“ izmeniti postavke. U svakom momentu možete promeniti opcije koje se tiču kolačića. U vašem internet pretraživaču možete izabrati opcije da li želite da pretraživač čuva kolačiće ili ne, kao i da izbrišete prethodno sačuvane kolačiće pri zatvaranju internet pretraživača.

U tom slučaju, obaveštavamo vas da takav postupak može da utiče loše na funkcionalnost sajta i vaše iskustvo kao korisnika.

4.3. Više o kolačićima koje koristimo pročitajte u Politici korišćenja kolačića.

c) Obrada ličnih podataka koja se odnosi i/ili stoji u vezi sa korišćenjem usluge Web shop-a i kupovinom putem interneta



Član 5.

5.1. Koje Vaše lične podatke obrađujemo prilikom kupovine putem interneta korišćenjem usluge Web shop-a na sajtu www.vitorogpromet.rs (u daljem tekstu: Web shop)?

Obrađujemo sledeće Vaše lične podatke:

- a) koje ste nam dali prilikom naručivanja i potvrde porudžbine. Podaci koje kupac unosi na Web sajtu biće generisani u potvrdi o poručivanju proizvoda/predračunu (u komese unose sledeći podaci: ime i prezime kupca, adresa kupca koja je istovremeno adresa (mesto) isporuke, kontakt telefon, e-mail adresa, datum izdavanja predračuna, podaci oplaćanju, vrsta proizvoda, cena i dr);
- b) ukoliko ste kao primaoca proizvoda, Kompaniji dostavili podatke lica koja nije istovremeni kupac, već se isporuka vrši trećem licu po izričitom zahtevu i nalogu kupca, obrađujemo podatke trećeg lica koje nam dostavite (ime, prezime, adresa isporuke, kontakt telefon, lična karta označenog primaoca robe na uvid, potpis na dokumentaciji koja prati robu u prometu prilikom neposredne isporuke robe). Napominjemo da navedene podatke obrađujemo isključivo na zahtev kupca za posebnom vrstom isporuke;
- c) takođe, kako bismo realizovali isporuku na željenu adresu, a koju vršimo putem naših poslovnih partnera (kompanija koje vrše dostavu robe), nužno je da navedene podatke dostavimo i našim spoljnim saradnicima. Dostava - Paktena isporuka se vrši od strane dva eksterna pružaoca usluga, sa kojima VITOROG PROMET ima zaključene posebne ugovore i to: 1) GEBRUDER WEISS TRANSPORT AND LOGISTICS d.o.o. Dobanovci, Beogradska 85, PIB 101911031, matični broj 17431021 (u daljem tekstu: GEBRUDER WEISS) i 2) Društvo za vršenje kurirskih usluga YU- PD EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br.1, PIB: 101754136, mat. br.: 08192189 (u daljem tekstu: D-EXPRESS). Prilikom dostave kompanije koje vrše dostavu postupaju u skladu sa njihovim pravilima, te su ovlašćeni u skladu sa njima da zahtevaju na uvid lična karta označenog primaoca kupljenih proizvoda, kao i potpis na dokumentaciji koja prati robu u prometu;
- d) način plaćanja putem Web shopa podrazumeva plaćanje po opštoj uplatnici, po predračunu ili prihvatanjem platnih kartica za plaćanje preko interneta (internet prodajno mesto). U smislu ovde odredbe „Internet prodajno mesto“ je prodajno mesto Vitorog-prometa na kom je kupcu omogućena kupovina roba i usluga i plaćanja platnim instrumentima kao bezgotovinskim načinom plaćanja putem elektronskih kanala podržanih od strane ovlašćene Banke. Vitorog-promet će na svom internet prodajnom mestu vršiti prodaju roba i usluga prihvatanjem platnih kartica za plaćanje preko Interneta u skladu sa pravilima i uslovima koji su predviđeni od strane Banke i pozitivnim propisima, ne ulazeći u uslove korišćenja platne kartice koji su regulisani ugovornim odnosom korisnika kartice i banke izdavaoca platne kartice. Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola, primenom najsavremenijih metoda i u skladu sa PCI-DSS standardima. AllSecure Payment Gateway koristi najviše globalne standarde zaštite i privatnosti podataka. Svi koji koriste AllSecure Payment Gateway su automatski uključeni u 3D



Secure zaštitu, čime se kupcima garantuje bezbednost kupovine.

PCI Data Security standard je norma koja definiše neophodne mere bezbednosti pri obradi, čuvanju i prenošenju osetljivih podataka sa kartica. PCI Standardi štite osetljive podatke o korisniku kartice tokom čitavog procesa plaćanja: od momenta unosa podataka na prodajnom mestu Prodavca, tokom komunikacije između Prodavca i relevantnih banaka, te kompanija zadužene za kartice, kao i kasnije čuvanje tih podataka. Svi podaci o korisnicima platnih kartica koje Vitorog-promet stekne u procesu internet prodaje smatraju se poslovnom tajnom i zabranjena je dalja prodaja i razmena podataka sa trećom stranom, osim u slučaju razmene podataka sa Bankom, kartičnim asocijacijama i državnim organima. Plaćanje karticama realizovano je u saradnji sa «UniCredit Bank» i AllSecure i obavlja se na bezbedan i sertifikovan način preko AllSecure Payment Gateway-a jednostavnim unosom podataka sa platne kartice. Vitorog-promet ne prikuplja niti čuva bilo koji podatak sa platne kartice. Vitorog-promet je u obavezi da pre otpočinjanja procesa plaćanja, korisniku platne kartice jasno i nedvosmisleno predoči spisak i količine naručene robe/ usluga sa pojedinačnom i ukupnom cenom kao i da mu omogući prihvatanje narudžbine pre početka procesa plaćanja. Pored navedenog Vitorog-promet je u obavezi da obezbedi saglasnost kupca da je upoznat sa pravilima kupovine objavljenim na Internet prodajnom mestu. Nakon realizovanog procesa plaćanja Vitorog-promet je u obavezi da korisnika platne kartice obavesti na internet sajtu u formi prilagođenoj za štampu i da korisniku platne kartice dostavi potvrdu o uspešno realizovanom procesu plaćanja putem elektronske pošte. Minimalni set podataka koji mora da se nalazi na svakoj potvrdi su: podaci o akceptantu (naziv, matični broj, PIB, adresa); podaci o korisniku (ime i prezime, adresa stanovanja i sl); specifikaciju naručene robe ili usluga (spisak, količinu, jediničnu cenu, naplaćeni porez i dodatne usluge - npr. transportni troškovi i ukupnu cenu; datum i vreme transakcije; jedinstveni identifikacioni broj transakcije. Vitorog-promet prilikom korisnika platne kartice, putem e-maila, obaveštava o neuspešnom rezultatu transakcije, bez davanja informacija o razlozima odbijanja transakcije.

- e) Podaci sadržani u izjavi o odustajanju od kupovine na nadljinu;
- f) Obrada ličnih podataka prilikom izjave reklamacije. Na našem Web sajtu nalazi se poseban formular-obrazac za reklamacije koje nam upućujete u vezi sa proizvodima koje ste kupili u našem Web shopu.

Podaci iz prethodnog stava ovog člana, obuhvataju sledeće lične podatke:

- 1) Vaše podatke za identifikaciju: ime, prezime, prebivalište (ulica, kućni broj, mesto, poštanski broj, država), uvid u važeću ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu prilikom isporuke robe;
- 2) Vaše kontakt podatke: kontakt adresa (ulica i kućni broj, mesto, poštanski broj, država), telefon, e-mail adresa, u slučaju zahtevane isporuke robe na adresu koju je dao korisnik to su dodatno i adresa (mesto, ulica, broj) na koju se vrši isporuka robe i po potrebi unos robe;
- 3) Podatke proizašle iz našeg poslovnog odnosa: datum i vreme kupovine, potrošeni iznos, kupljeni proizvodi i usluge zajedno sa količinom, predračun, fiskalni račun, vreme i način plaćanja



(plaćanje po predračunu, platnim karticama na serveru banke ili plaćanje po opštoj uplatnici) i povraćaja sredstava ;

- 4) Kako bismo mogli postupiti po vašoj reklamaciji u upotrebi je obrazac reklamacije i potvrde o prijemu koji je dostupan svim kupcima, a s tim u vezi prikupljamo sledeće podatke: ime, prezime, telefon, e-mail adresa, broj predračuna, datum isporuke, naziv i boja reklamiranog proizvoda, fotografija proizvoda (ukoliko je dostavite), opis nedostatka odnosno tekst poruke, zahtev kupca (npr. opravka), datum povlačenja proizvoda od kupca, datum slanja proizvoda proizvođaču na servis, ishod reklamacije, potpis kupca na zahtevu za reklamaciju i potvrdi o prijemu, kao i druge podatke koji se zahtevaju u skladu sa pozitivnim propisima;
- 5) Podaci sadržani u izjavi o odustajanju od kupovine na daljinu podrazumevaju prikupljanje sledećih podataka: ime i prezime, mesto, ulica i broj, kontakt telefon, e-mail adresa, podaci o robi, broj predračuna, datum prijema robe, broj ugovora, naziv banke i broj tekućeg računa kupca;
- 6) Podatke koji su vezani za korišćenje Web sajta: datum i vreme pristupanja korisničkom nalogu; IP adresa, radnje po računu.

5.2. U koju svrhu i po kom osnovu obrađujemo vaše lične podatke?

Lične podatke korisnika usluge Web shop-a obrađujemo u sledeće svrhe:

- a) Kako bismo Vam omogućili korišćenje usluge Web shop-a (kupovinu u WEB SHOP-u). U tom slučaju, osnov za obradu Vaših ličnih podataka je zaključenje i izvršenje kupoprodajnog ugovora, kao i poštovanje zakonskih obaveza;
- b) Kako bismo vam omogućili korišćenje usluge dostave proizvoda na označenu adresu. U tom slučaju, osnov za obradu Vaših ličnih podataka je zaključenje i izvršenje kupoprodajnog ugovora kao i poštovanje zakonskih obaveza. Vaše lične podatke ćemo u slučaju dostave kupljenih proizvoda dostaviti našim partnerima koji vrše dostavu kupljenih proizvoda.
- c) Podaci koje dostavite u Izjavi o odustajanju od kupovine na daljinu služe za evidentiranje izmena u prometu, odnosno izvršavanja naših ugovornih i zakonskih obaveza u vezi sa odustankom od ugovora na daljinu;
- d) Podaci koje dostavite u izjavi o reklamaciji služe izvršavanju naših ugovornih i zakonskih obaveza u vezi sa reklamacijom;
- e) Kada za to imamo drugi legitiman interes (na primer kada je to nužno radi sprovođenja mera zaštite).



Davanje ličnih podataka je odluka Kupca odnosno korisnika usluge Web shop-a. Ukoliko kupac odnosno korisnik usluge ne pruži tražene obavezne podatke/informacije za određenu aktivnost koja ih zahteva, neće mu biti dopušteno uključivanje u takvu aktivnost, odnosno neće biti tehnički izvodljiva.

d) Obrada ličnih podataka koja se odnosi na prijavu na Newsletter putem web sajta

Član 6.

6.1. Koje Vaše lične podatke obrađujemo?

Posetom našem web sajtu www.vitorogpromet.rs (u daljem tekstu: Web sajt), posetilac se može dobrovoljno prijaviti na uslugu slanja promotivnih sadržaja (Newsletter).

Ako ste se prijavili za primanje našeg Newsletter-a, obrađujemo vaše lične podatke koje ste nam dali prilikom same prijave odnosno sledeće podatke: e-mail adresa.

Posebno vas obaveštavamo da Vitorog-promet sve marketinške aktivnosti, uključujući i Newsletter, vrši na osnovu vaše saglasnosti odnosno uz opciju odbijanja učešća u marketinškim kampanjama na internet prodajnom mestu bez bilo kakvih štetnih posledica po posetioca ili korisnika sajta, odnosno kupca na putem web shopa.

6.2. U koju svrhu obrađujemo Vaše lične podatke?

Vaše lične podatke obrađujemo u sledeće svrhe:

-kako bismo Vam dostavili naš Newsletter sa našim promotivnim sadržajima i prodajnim podsticajima. U tom slučaju, osnov za obradu vaših ličnih podataka je vaš pristanak da vam se na dostavljenu e-mail adresu dostavlja Vitorog-promet Newsletter

6.3. Podatke koje nam dostavite prilikom prijave na Newsletter, čuvamo do vašeg opoziva

6.4. U svakom trenutku se možete odjaviti sa Newsletter-a bilo putem e-maila u kojem se dostavlja Newsletter kroz označeni link za odjavu bilo neposredno na Web sajtu u odeljku Newsletter/odjava. Odjava sa Newsletter-a ne utiče na zakonitost obrade do trenutka odjave

6.5. Pravni osnov za obradu podataka prilikom slanja Newsletter-a je Vaša saglasnost u skladu sa članom 12, stav 1 tačka 1) Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Vašu saglasnost za prijem Newslettera možete da opozovete u svakom trenutku. U svakom trenutku se možete odjaviti sa Newsletter-a bilo putem e-maila u kojem se dostavlja Newsletter kroz označeni link za odjavu bilo neposredno na Web sajtu u odeljku Newsletter/odjava. Odjava sa Newsletter-a ne utiče na zakonitost obrade do trenutka odjave.

e) Obrada ličnih podataka koja se odnosi na prijavu i učešće u Loyalty programu "Vitorog klub kupaca"



Član 7

7.1. Koje Vaše lične podatke obrađujemo?

Ako ste se prijavili za naš Loyalty program "Vitorog klub kupaca", prikupljamo, obrađujemo i koristimo vaše lične podatke koje ste nam dali prilikom same prijave odnosno sledeće podatke: ime, prezime, e-mail adresa, (ulica i grad) i kontakt telefon, iznos kupovine, broj kupovina, vrstu robe/usluga koju član kupuje i dr.).

7.2. U koju svrhu obrađujemo Vaše lične podatke?

Vaši podaci su nam neophodni za izvršenje ugovora i preduzimanje radnji, na Vaš zahtev pre zaključenja ugovora o kupovini, u cilju realizacije Loyalty programa "Vitorog klub kupaca" (Član 12, tačka 2 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti).

Prikupljanje podataka podrazumeva vođenje evidencije i svih podataka o realizovanim transakcijama i prikupljenim/iskorišćenim bonitetnim poenima. Takođe, prikupljeni podaci o Članu mogu biti korišćeni i u svrhe direktnog marketinga i profilisanja, te nuđenja Članu robe/usluga Provajdera, što uključuje i personalizovano slanje ponuda, informacija o novostima i pogodnostima organizuje Provajder, izuzev ukoliko je Član prilikom potpisivanja Pristupnice naznačio da ne želi prijem takvih informacija.

7.3. Period čuvanja-Podatke koje nam dostavite prilikom prijave na naš Loyalty program, čuvamo do vašeg opoziva, odnosno do prestanka članstva u Loyalty programu ili obustave programa.

SLUŽBA ZA POMOĆ KUPCIMA

Član 8.

8.1. U pojedinim situacijama možete imati potrebu da kontaktirate našu Službu za pomoć kupcima putem e-maila i/ili telefona (na primer radi informisanja o karakteristikama određenog proizvoda, načinu održavanja, radi zamene kupljenog proizvoda, radi dobijanja uputstva za montažu i sl). U takvim situacijama biće nam potrebni vaši određeni lični podaci kako bismo mogli da vam pružimo pomoć, odnosno udovoljavamo vašem zahtevu, pravu ili našoj obavezi kao trgovca s tim u vezi.

U takvim situacijama Vitorog-promet može da prikuplja vaše podatke kao što su: ime, prezime, adresa za slanje fakture, adresa za dostavu, broj telefona za kontakt licima koja vrše dostavu, vreme i datum kupovine, e-mail adresa, kao i drugi podaci koje nam dostavite, od nas zahtevate ili su nam potrebni kako bismo udovoljili vašem zahtevu.

8.2. Vaše podatke u opisanim situacijama koristimo radi poštovanja ugovornih, zakonskih ili drugih pravnih obaveza, budući da iste koristimo kako bismo vam dali informacije koje tražite od nas ili koje vam mogu biti od pomoći povodom zahteva ili pitanja koja ste uputili Službi za pomoć kupcima.



MERE ZAŠTITE

Član 9.

9.1. Vitorog promet preduzima sve odgovarajuće kadrovske, tehničke i organizacione mere kako bi lični podaci bili zaštićeni od gubitka, zloupotrebe, neovlašćenog pristupa ili izmene.

9.2. Zaštita Vaših ličnih podataka nam je veoma važna. Neke od mera zaštite koje sprovodimosu sledeće:

- a) Implementacija pseudonimizacije baze podataka kad god je to moguće;
- b) Korišćenje sigurnih metoda prilikom razmene vaših ličnih podataka radi sprečavanja neovlašćenog pristupa;
- c) Primena savremenih metoda zaštite i kontrole pristupa bazama podataka koji sadrže lične podatke;
- d) Kontinuiran nadzor nad svim resursima (fizičkim prostorima gde su vaši podaci pohranjeni) koji se koriste za obradu ličnih podataka.

9.3. Vitorog-promet koristi višestepeni pristup koji podrazumeva lozinke za korisnika, upravu, uređaj, sistem i nivoe mreže, u cilju obezbeđenja potpune i sveobuhvatne zaštite. Pristup gdesu pohranjeni podaci o ličnosti (kako fizički tako i elektronski) je ograničen kako bi se omogućio što veći stepen bezbednosti pristupa. Pristup ličnim podacima omogućen je samo ograničenom krugu lica koja su u funkciji određenog skupa podataka. Naši zaposleni koji imaju pristup ličnim podacima obučeni su da shvate i razumeju značaj zaštite ličnih podataka, da primenjuju interne procedure za njihovu zaštitu, a imaju i obavezu čuvanja poverljivosti.

KO IMA PRISTUP VAŠIM LIČNIM PODACIMA

Član 10.

10.1. Poštujući osnovne principe zaštite podataka o ličnosti, obaveštavamo vas da nikada ne delimo vaše podatke o ličnosti za svrhu koja nije opisana u ovoj Politici. Određene vaše podatke delimo sa trećim licima, koja nam pružaju usluge i koja predstavljaju naše partnere. Tu spadaju pružaoci usluga obrade plaćanja, kao i one koje angažujemo radi isporuke robe, pravnih usluga ili radi obezbeđenja ostalih usluga koje pružamo u WEB SHOP-u.

Sa našim poslovnim partnerima imamo zaključene ugovore, a kojima su isti obavezani da koriste podatke koji su im povereni samo u skladu sa našim nalogom i našim uputstvima, u skladu sa njihovom svrhom, kao i da sa svoje strane obezbede čuvanje poverljivosti podataka i druge mere njihove zaštite, a pod pretnjom zakonskih posledica.



10.2. Vaše lične podatke smatramo poverljivim podacima, te ih kao takve štitimo u skladu sa važećim propisima i najboljoj praksi.

Treća lica imaju pravo pristupa i obrade Vaših ličnih podataka u niže navedenim situacijama:

10.2.A. Treće lice je pružalac usluga koji nam pružaju određene usluge i proizvode (na primer isporuka paketa odnosno dostav narudžbina). U tom slučaju oni Vaše lične podatke obrađuju isključivo u skladu sa našim uputstvima. Kompanija vrši dostavu porudžbina naših kupaca putem različitih dostavnih službi. Napominjemo da smo u tim situacijama u obavezi odnosno da je u cilju uspešne dostave nužno da sa navedenim dostavnim službama odnosno navedenim trećim stranama podelimo određene lične podatke kako bismo uspešno realizovali vašu porudžbinu. Podatke o sadržaju Vaše porudžbine, vaše kontakt podatke i vaše podatke za identifikaciju delimo sa partnerima koji vrše nabavku sadržaja Vaše porudžbine (priprema robe u magacinu, pakovanje i obeležavanje, predaja dostavljaču) i njenu dostavu (ime, prezime, adresa i kontakt telefon, potvrda o preuzimanju robe od strane kupca sa potpisom kupca da je roba preuzeta ili kreiranje reklamacijskog zapisnika o odbijanju prijema robe od strane kupca, povrat potpisane dokumentacije Vitorog-prometu);

10.2.B. Banka putem koje se vrši realizacija plaćanja kod kupovine u WEB SHOP-u kako bi se realizovala transakcija te eventualno prigovori, pritužbe i sumnje na zloupotrebu, u skladu sa posebnim ugovorom između Banke i Vitorog-prometa i propisima u oblasti poslovanja banaka i kartičarskih organizacija;

10.2.C. Banke i mrežni operateri koji su uključeni u proces realizacije transakcije putem plaćanja karticama u maloprodajnim objektima;

10.2.D. ZMART SOLUTION DOO BEOGRAD sa sedištem u Beogradu, ul. Sredačka br. 11/2, mb: 20794259, pib: 107397438, za članove Loyalty programa.

10.2.E. Nadležni organi prilikom vršenja kontrole i nadzora nad poslovanjem Vitorog-a. U tom slučaju oni vaše lične podatke obrađuju u skladu sa njihovim zakonskim ovlašćenjima.

10.3. U nastavku dajemo tabelarni prikaz trenutnih obrađivača, koja je njihova funkcija i gde se nalaze:

Redni broj:	OBRAĐIVAČ (poslovno ime)	LOKACIJA (mesto sedišta, adresa)	FUNKCIJA
1.	GEBRUDER WEISS TRANS-PORT AND LOGISTICS d.o.o. Dobanovci	Srbija, Dobanovci, Beogradska 85	Usluga dostavljanja



2.	Društvo za vršenje kurirskih usluga YU- PD EXPRESS doo Beograd	Srbija, Beograd, ul. Zage Malivuk br. 1	Usluga dostavljanja
3.	UniCredit Banka Srbija doo Beograd	Srbija, Beograd, Rajićeva 27-29	Pružanje e-commerce usluge
4.	AllSecure doo Beograd	Srbija, južni bulevar 1a	Pružanje usluga platne platforme
5.	ZMART SOLUTION DOO BEOGRAD	Beograd, ul. Sredačka br. 11/2	Pružanje usluge Loyalty programa

PRENOS LIČNIH PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Član 10.

10.1. Da li se vaši lični podaci prenose u treće zemlje?

Vaše lične podatke ne prenosimo u treće zemlje.

ROK ČUVANJA LIČNIH PODATAKA

Član 11.

11.1. Prikupljene podatke čuvamo samo onoliko koliko je potrebno za svrhu koja je navedena u ovoj Politici privatnosti, osim ukoliko postoji zakonska obaveza da se određeni podaci čuvaju duže. Za podatke za koje postoji zakonom propisan rok čuvanja, vaše podatke čuvamo u zakonom propisanom roku.

11.2. Podatke o Vašoj porudžbini odnosno kupovini odnosno uslugama koje smo pružili čuvamo pet godina od dana poslednje aktivnosti (na primer aktivnost isporuke robe, reklamacije, garancije i sl.) ili od isteka roka garancije ili reklamacije robe, u zavisnosti od toga koji datum je kasniji. Nakon tog perioda podaci se brišu, osim ukoliko se dobrovoljno ne izjasnite da pristajete i da želite i dalje da ostanete u bazi kupaca Vitorog-prometa. Ukoliko po određenom pitanju postoji spor između nas, podaci se čuvaju do razrešenja spora.

11.3. Lične podatke koje obrađujemo na osnovu našeg legitimnog interesa, čuvamo sve dok postoji naš interes ili duže u slučaju da se vode sudski ili drugi postupci pred nadležnim organima i telima.



11.4. Sve lične podatke koje nam dostavite prilikom postavljanja nekog pitanja (sugestije, primedbe, pohvale i sl.) preko našeg Web sajta brišu se ili anonimizuju nakon konačnog odgovora od strane Kompanije. Ovaj rok predstavlja našu procenu s obzirom da se najčešće protekom ovog roka više ne postavljaju povratna pitanja u vezi našeg odgovora koji smo vam uputili.

11.5. Lične podatke koje obrađujemo na osnovu vašeg pristanka, čuvamo sve dok imamo vašu saglasnost. U slučaju opoziva pristanka, iste brišemo u najkraćem, nama mogućem roku. Opoziv pristanka ne utiče na zakonitost obrade do trenutka opoziva.

11.6. Ukoliko je pokrenut sudski, upravni ili vansudski postupak, podaci o ličnosti se mogu čuvati do okončanja tih postupaka.

VAŠA PRAVA

Član 12.

12.1. Koja su vaša prava?

Kao lice na koje se podaci odnose imate zakonom priznata prava i to:

- zatražiti pristup svojim ličnim podacima, u skladu sa članom 26 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Ovo pravo podrazumeva da imate mogućnost da od Vitorog- prometa kao rukovaoca zahtevate informacije o tome da li obrađuje vaše podatke o ličnosti, pristup tim podacima, kao i sledeće informacije: 1) o svrsi obrade; 2) o vrstama podataka o ličnosti koji se obrađuju; 3) o primaocu ili vrstama primalaca kojima su podacio ličnosti otkriveni ili će im biti otkriveni, a posebno primaocima u drugim državama ili međunarodnim organizacijama; 4) o predviđenom roku čuvanja podataka o ličnosti, iliako to nije moguće, o kriterijumima za određivanje tog roka; 5) o postojanju prava da se od rukovaoca zahteva ispravka ili brisanje njegovih podataka o ličnosti, prava naograničenje obrade i prava na prigovor na obradu; 6) o pravu da se podnese pritužba Povereniku; 7) dostupne informacije o izvoru podataka o ličnosti, ako podaci o ličnosti nisu prikupljeni od lica na koje se odnose; 8) o postojanju postupka automatizovanog donošenja odluke, uključujući i, najmanje u tim slučajevima, svrsishodne informacije o logici koja se pri tome koristi, kao i o značaju i očekivanim posledicama te obrade police na koje se podaci odnose. Rukovalac je dužan da licu na koje se podaci odnose na njegov zahtev dostavi kopiju podataka koje obrađuje. Rukovalac može da zahteva naknadu nužnih troškova za izradu dodatnih kopija koje zahteva lice na koje se podaci odnose. Ako se zahtev za kopiju dostavlja elektronskim putem, informacije se dostavljaju u uobičajeno korišćenom elektronskom obliku, osim ako je lice na koje se podaci odnose zahtevalo drugačije dostavljanje.
- zatražiti ispravku netačnih podataka i dopunu nepotpunih ličnih podataka, u skladu sa članom 29 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Ovo pravo podrazumeva da lice na koje se podaci odnose ima pravo da se njegovi netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave. U zavisnosti od svrhe obrade, lice na koje se podaci odnose ima pravo da svoje nepotpune podatke o ličnosti dopuni, što uključuje i davanje dodatne izjave.



- zatražiti brisanje svojih ličnih podataka(pravo na zaborav), u skladu sa članom 30 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Ovo pravo podrazumeva da lice na koje se podaci odnose ima pravo da se njegovi podaci o ličnosti izbrišu od strane rukovaoca. Rukovalac je dužan da bez nepotrebnog odlaganja podatke po zahtevu lica izbriše u sledećim slučajevima: 1) podaci o ličnosti više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani; 2) lice na koje se podaci odnose je opozvalo pristanak na osnovu kojeg se obrada vršila, a nema drugog pravnog osnova za obradu; 3) lice na koje se podaci odnose je podnelo prigovor na obradu; 4) podaci o ličnosti su nezakonito obrađivani; 5) podaci o ličnosti moraju biti izbrisani u cilju izvršenja zakonskih obaveza rukovaoca; 6) podaci o ličnosti su prikupljeni u vezi sa korišćenjem usluga informacionog društva. Izuzetak od navedenog prava predstavlja situacije npr.: poštovanja zakonske obaveze rukovaoca kojom se zahteva obrada ili izvršenja poslova u javnom interesu ili izvršenja službenih ovlašćenja rukovaoca ili podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva;
- zatražiti ograničenje obrade svojih ličnih podataka, u skladu sa članom 31 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Ovo pravo podrazumeva da možete ograničiti pristup vašim podacima nama i/ili trećim stranama, na određenim procesima ili u potpunosti, u određenim situacijama. Ovo pravo imate u slučajevima kada: 1) lice na koje se podaci odnose osporava tačnost podataka o ličnosti, u roku koji omogućava rukovaocu proveru tačnosti podataka o ličnosti; 2) obrada je nezakonita, a lice na koje se podaci odnose se protivi brisanju podataka o ličnosti i umesto brisanja zahteva ograničenje upotrebe podataka; 3) rukovaocu 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; 4) lice na koje se podaci odnose je podnelo prigovor na obradu, a u toku je procenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane rukovaoca preteže nadinteresima tog lica.
- ostvariti pravo na prenosivost podataka, u skladu sa članom 36 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Imate pravo da zahtevate da vaše lične podatke koje ste prethodno dostavili Rukovaocu primite od nasa u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku i imate pravo da ove podatke prenete drugom rukovaocu bez ometanja od strane Rukovaoca kojem su ti podaci bili dostavljeni, ako su zajedno ispunjeni sledeći uslovi: 1) obrada je zasnovana na pristanku, u skladu sa zakonom; 2) obrada se vrši automatizovano. Pravo na prenosivost podataka obuhvata i vaše pravo da vaši podaci o ličnosti budu neposredno preneti drugom rukovaocu od strane rukovaoca kojem su ovi podaci prethodno dostavljeni, ako je to tehnički izvodljivo.
- prigovoriti obradi svojih ličnih podataka, u skladu sa članom 37 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Ovo znači da ako smatrate da je to opravdano u odnosu na posebnu situaciju u kojoj se nalazite, imate pravo da u svakom trenutku podnesete Rukovaocu prigovor na obradu vaših podataka o ličnosti, koja se vrši na osnovu postojanja legitimnog interesa Rukovaoca ili izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja, uključujući i profilisanje. Rukovalac je dužan da prekine sa obradom podataka o licu koje je podnelo prigovor, osim ako je predočio da postoje zakonski razlozi za obradu koji pretežu nad interesima, pravima ili slobodama lica na koji se podaci odnose ili su u vezi sa podnošenjem, ostvarivanjem ili odbranom pravnog zahteva. Lice na koje se podaci odnose ima pravo da u svakom trenutku podnese prigovor na obradu svojih podataka o ličnosti koji se obrađuju za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući i profilisanje, u meri u kojoj je ono povezano u kojoj je ono povezano sa direktnim oglašavanjem. Ako lice na koje se podaci odnose podnese prigovor na obradu za potrebe direktnog oglašavanja, podaci o ličnosti ne mogu se dalje obrađivati u takve svrhe.



- pristanak (saglasnost) može biti povučen u bilo kom trenutku sa dejstvom od trenutka povlačenja. Opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade koja je vršena na osnovu pristanka pre opoziva.

Navedena prava mogu se ostvariti u odnosu prema nama, slanjem obaveštenja/zahteva nasledeću adresu: sajt@vitorogpromet.rs

12.2. Vaša prava ostvarujete besplatno. Ipak, ako učestalo (na primer, ako je od prošlog Vašeg zahteva prošlo manje od 3 meseca) ili prekomerno (na primer, tražite sve Vaše lične podatke upisanom obliku) tražite pristup ili prenošenje Vaših ličnih podataka, imamo pravo od Vas tražiti da podmirite naše troškove pre izvršenja takve radnje.

12.3. Pored navedenog, imate pravo da podnesete pritužbu nadležnom organu za zaštitu podataka - Povereniku, ako smatrate da je obrada podataka o Vašoj ličnosti izvršena suprotno odredbama zakona. Organ državne uprave nadležan za zaštitu podataka o ličnosti u Republici Srbiji je Poverenik za informacija od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, Bulevar kralja Aleksandra 15, Beograd.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 13.

13.1. Prihvatanjem ovih Pravila izražavate svoju saglasnost da Vaši lični podaci budu korišćeni i obrađivani od strane Rukovaoca i/ili trećih lica, u napred navedene svrhe.

13.2. Ova politika privatnosti će se povremeno ažurirati.

13.3. Ova verzija je javno objavljena Web sajtu i primenjuje se od dana 04.12.2023.

S poštovanjem,

Vaš

DOO ZA PROIZVODNJU I TRGOVINU EXPORT-IMPORT VITOROG-PROMET NOVI SAD

Direktor: Zvezdana Marijanac

