



Politika zaštite privatnosti korisnika društva haloo d.o.o. Sarajevo

Uvod

Društvo haloo d.o.o. Sarajevo, sa sjedištem u ulici Trg djece Sarajeva 1, Sarajevo (dalje: Društvo haloo) pridaje osobitu pažnju zaštiti ličnih podataka i privatnosti (dalje: zaštita privatnosti) svojih korisnika u skladu sa važećim propisima. U Bosni i Hercegovini to je Zakon o zaštiti ličnih podataka BiH (Službeni glasnik BiH, broj 12/2025).

Zaštita privatnosti korisnika društva haloo sastavni je dio usluga i proizvoda te važan čimbenik korisničkog iskustva.

Politikom zaštite privatnosti korisnika društva haloo (dalje: Politika) društvo haloo želi svojim korisnicima pružiti jasne informacije o obradi i zaštiti njihovih ličnih podataka, kao i omogućiti jednostavan nadzor i upravljanje nad njihovim ličnim podacima i saglasnostima.

Politikom se ne umanjuju prava niti uspostavljaju obaveze korisnicima u odnosu na obradu ličnih podataka, a koje korisnici imaju na osnovu važećih propisa i mogućih ugovornih odredbi o zaštiti ličnih podataka. Politika je jednostrani pravno obavezujući akt društva haloo.

1. Područje primjene
2. Načela obrade ličnih podataka
3. Kako društvo haloo prikuplja lične podatke
4. Koje vrste ličnih podataka se prikupljaju
5. U koje svrhe se koriste prikupljeni lični podaci
6. Povezivanje ličnih podataka
7. Saglasnost Korisnika
8. Kolačići
9. Kako se štite lični podaci
10. Gdje se lični podaci obrađuju
11. Pod kojim uslovima se prosleđuju lični podaci trećim licima
12. Vremenski period čuvanja ličnih podataka
13. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)
14. Kome se obratiti
15. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike

1. Područje primjene

Politika se primjenjuje na sve lične podatke korisnika haloo d.o.o. Sarajevo koje haloo d.o.o. Sarajevo prikuplja, koristi ili na drugi način obrađuje, direktno ili putem svojih partnera.

Lični podatak je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čije identitet je utvrđen ili se može utvrditi (u daljnjem tekstu: podatak ili lični podatak).

Obrada ličnih podataka je svaki postupak ili skup postupaka koji se provodi na ličnim podacima ili na skupovima ličnih podataka, automatiziranim ili neautomatiziranim sredstvima, kao što su prikupljanje, evidentiranje, organiziranje, strukturiranje, čuvanje, prilagođavanje ili izmjena, pronalaženje, ostvarivanje uvida, upotreba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničenje, brisanje ili uništavanje.

Politika se ne primjenjuje na anonimne podatke. Anonimni podatak je podatak koji je izmijenjen na način da se ne može povezati s određenim fizičkim licem ili se ne može povezati bez nerazmjernog truda, pa se stoga, u skladu sa važećim propisima, ne smatra ličnim podatkom.

Politika se primjenjuje na sve usluge i proizvode društva haloo d.o.o. Sarajevo koje uključuju obradu ličnih podataka. Usluge društva haloo su sve javne elektroničke komunikacijske usluge koje pruža haloo, uključujući ali ne ograničavajući se na mobilne komunikacijske usluge društva haloo.



Posljednje očitovanje volje korisnika po pitanju obrade ličnih podataka primjenjuje se na sve ostale usluge društva haloo koje korisnik koristi.

Društvo haloo je u pravilu kontrolor obrade u odnosu na lične podatke svojih korisnika u smislu važećih propisa o zaštiti ličnih podataka.

Politika se prvenstveno odnosi na fizička lica koja podnose zahtjev ili koriste usluge društva haloo (u daljnjem tekstu: Korisnici) i/ili su zainteresovani za korištenje usluga društva haloo (u daljnjem tekstu: Potencijalni korisnici). No, uvažavajući legitimne interese korisnika koji su pravna lica, Politika se na odgovarajući način, u skladu sa važećim propisima, primjenjuje i na pravna lica. Radi izbjegavanja nejasnoća, Politika se u svakom slučaju u cijelosti primjenjuje na radnike pravnih lica korisnika društva haloo, kada su i ti radnici u ugovornom odnosu sa društvom haloo.

2. Načela obrade ličnih podataka

Društvo haloo želi biti pouzdan partner Korisnicima u zaštiti njihove privatnosti i opravdati povjerenje koje su ukazali. Također, društvo haloo želi biti potpuno transparentno i jasno po pitanju obrade ličnih podataka Korisnika. To je između ostalog i svrha ove politike, a osobito kroz aktivnu ulogu Korisnika u upravljanju podacima. Korisnici se uvijek mogu obratiti sa zahtjevom izmjene ličnih podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe žele, odnosno ne žele da se njihovi podaci obrađuju.

1.1. Zakonitost, pravednost i transparentnost

Pri obradi ličnih podataka društvo haloo postupa u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka (član 8.) i ne primjenjuje bilo kakvu nezakonitu obradu ili upotrebu ličnih podataka.

Svaka obrada ličnih podataka mora biti pravedna prema Korisniku čiji su lični podaci u pitanju i izbjegava se neprimjerena šteta, neočekivano i obmanjujuće.

Obrada ličnih podataka mora biti jasna i transparentna za Korisnika, što podrazumijeva da se Korisnicima pružaju informacije u vezi s obradom njihovih ličnih podataka u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz upotrebu jasnog i jednostavnog jezika.

1.2. Ograničenje svrhe

Lične podatke prikupljamo u posebne, izričite i zakonite svrhe te ih dalje ne obrađujemo na način koji nije u skladu sa svrhom za koju su prikupljeni, osim ako nije drugačije propisano zakonom ili na temelju saglasnosti Korisnika.

1.3. Smanjenje količine podataka

Društvo haloo uvijek prikuplja i obrađuje samo lične podatke Korisnika koji su primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju, a ne i više podataka od toga.

1.4. Tačnost

Lični podaci koje društvo haloo obrađuje moraju biti tačni, potpuni i ažurni, kako bi se osigurala maksimalna zaštita podataka Korisnika i spriječila eventualna zloupotreba. Zbog toga je važno da Korisnik obavijesti društvo haloo o svakoj promjeni podataka odmah ili u najkraćem roku, kako bi se poduzele sve razumne mjere da se osigura da lični podaci koji nisu tačni budu bez odgode izbrisani ili ispravljeni.

1.5. Ograničenje pohrane

Podaci se čuvaju u obliku koji omogućava identifikaciju Korisnika i to onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje svrhe za koju se lični podaci obrađuju, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podaci se trajno brišu ili čine anonimnim.



1.6. Cjelovitost i povjerljivost

Lični podaci se obrađuju na način da se osigurava odgovarajuća sigurnost ličnih podataka, uključujući i zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja (npr. pristup ličnim podacima Korisnika imaju samo ovlaštene osobe kojima je to nužno za obavljanje njihovog posla, a ne i drugi radnici).

2. Kako društvo haloo prikuplja lične podatke

Društvo haloo prikuplja lične podatke Korisnika na 4 (četiri) osnovna načina:

1. Podaci se prikupljaju prvenstveno direktno od Korisnika ili Potencijalnog korisnika i to na način da ih oni dostave. Najčešći primjer za ovakav način prikupljanja podataka je podnošenje zahtjeva za pojedinu uslugu ili proizvod, pri čemu Korisnik, ako želi koristiti određenu uslugu ili proizvod, daje podatke i dokumente koji su nužni za identifikaciju (npr. ime, prezime, adresa, e-mail adresa, broj lične karte/osobne iskaznice i naziv organa koji je izdaje, itd.). Također, podaci se prikupljaju i prilikom komunikacije društva haloo sa Korisnikom putem Korisničke službe, internetskih portala i društvenih mreža, web stranice, mobilne aplikacije, prilikom rješavanja prigovora, itd.
2. Prikupljaju se podaci koji nastanu automatskim korištenjem usluga i/ili proizvoda haloo d.o.o. Sarajevo od strane Korisnika. Tako primjerice, korištenjem govornih usluga prikupljaju se podaci o pozivanom broju, trajanju poziva, broju poslanih SMS poruka, podaci o spajanju na Internet, IP adresi, približnoj lokaciji uređaja, vremenu komunikacije, signalizaciji i slično.
3. Prikupljaju se podaci iz javno dostupnih izvora, kao što su npr. podaci iz javnog telefonskog imenika, javno dostupnih servisa ili javno dostupne numeracije. Preduslov za svako prikupljanje ličnih podataka Korisnika je postojanje odgovarajućeg pravnog osnova utemeljenog na Zakonu.
4. Prilikom posjete objektima i prodajnim mjestima društva haloo, lični podaci posjetitelja mogu se prikupljati putem video nadzora, evidencije ulaska ili informacija o obavljenim transakcijama. Pristupne tačke, naplatna mjesta i ostale osjetljive lokacije pokrivene su video nadzorom radi osiguranja sigurnosti ljudi, imovine i poslovnih procesa. Pristup snimkama dopušten je isključivo ovlaštenom osoblju.

3. Koje vrste ličnih podataka se prikupljaju

Ovisno o ugovorenoj usluzi ili proizvodu, saglasnostima Korisnika te svrsi za koju se pojedini podatak koristi, društvo haloo je ovlašteno prikupljati sljedeće vrste podataka Korisnika. Pri tome uvijek prikupljamo samo one podatke od dolje navedenih koji su nužni za postizanje određene zakonite svrhe. Također, na zahtjevima za pojedinu uslugu naznačeni su podaci koji su obavezni za sklapanje ugovora, dok je davanje ostalih podataka dobrovoljno.

3.1. Ugovorni podaci

Ugovorni podaci u širem smislu uključuju tzv. matične podatke tj. podatke koje je Korisnik dao u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora (npr. ime i prezime, datum rođenja, adresa, adresa za dostavu računa, e-mail adresa).

Ugovorni podaci također uključuju i podatke o uslugama i proizvodima koje Korisnik koristi ili je koristio u društvu haloo (npr. Korisnik koristi haloo mobilnu uslugu, vrsta tarifnog paketa, postojanje ili nepostojanje ugovorne obveze), kao i podatke o načinu i historiji plaćanja usluga društva haloo (npr. iznosi dugovanja, preferirani način plaćanja).

Također, ugovorni podaci uključuju podatke sa specifikacije računa za uslugu (agregirani podaci s računa kao npr. količina poziva u mobilnoj mreži, količina poziva prema posebnim brojevima itd.), ali ne i detaljan ispis poziva (broj pozivatelja, pozvani broj, vrijeme pozivanja, trajanje poziva, itd.).

Ugovorni podaci posebno ne uključuju sadržaj komunikacija, detaljan ispis poziva, podatke o lokaciji sa ili bez prometnih podataka, niti prometne podatke.

3.2. Podaci o korištenju

Podaci o korištenju u užem smislu nastaju automatski, korištenjem pojedinih usluga i proizvoda društva haloo, budući da su nužni za pružanje usluge te primjerice uključuju: podatke o elektroničkom komunikacijskom prometu (tzv. prometni podaci kao npr. datum, vrijeme, trajanje komunikacije, podatke o broju pozivatelja i pozivanom broju, o signalizaciji, o



približnoj lokaciji uređaja, podatke o uređaju korisnika, roaming statusu, količini iskorištenog prometa podataka, IP adresi), podatke o načinu korištenja usluga te navikama Korisnika pri korištenju proizvoda i usluga društva haloo (npr. podaci o korištenju samouslužnih servisa, podaci o korištenim aplikacijama, itd). Ovi podaci ne uključuju sadržaj komunikacije Korisnika koji društvo haloo nikada ne prikuplja.

3.3. Podaci o lokaciji bez prometnih podataka

Ovo su podaci o približnoj lokaciji mobilnog uređaja, tj. informacija o tome na koju baznu stanicu se spojio uređaj Korisnika za vrijeme dok Korisnik aktivno ne koristi uređaj pa se ne prikupljaju podaci o korištenju. Ovi podaci su nužni i uobičajeni za redovno funkcionisanje mreže.

3.4. Komunikacija Korisnika sa haloo d.o.o. Sarajevo

Npr. snimke razgovora Korisnika sa Korisničkom službom, pisana ili elektronska komunikacija Korisnika sa društvom haloo, komunikacija sa društvom haloo putem društvenih mreža, mobilne aplikacije, preferirani kanali komunikacije Korisnika sa društvom haloo.

3.5. Podaci o Potencijalnim korisnicima

Ovi podaci uključuju matične podatke, uglavnom kontakt podatke (npr. ime i prezime, datum rođenja e-mail adresa), ali i interese Potencijalnog korisnika za usluge društva haloo. haloo d.o.o. Sarajevo će zabilježiti podatke u pravilu onih Potencijalnih korisnika koji se obrate društvu haloo sa željom da ih društvo haloo informiše i/ili im ponudi određene proizvode i/ili usluge. Podaci o potencijalnim korisnicima brišu se ili anonimiziraju nakon godinu dana, ili ranije na zahtjev Potencijalnog korisnika.

4. U koje svrhe se koriste prikupljeni lični podaci

4.1. Izvršenje ugovora

Društvo haloo d.o.o. Sarajevo prikuplja i obrađuje (dalje: koristi) podatke Korisnika prvenstveno u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora između Korisnika i društva haloo. Ovo posebno uključuje korištenje podataka radi provjere identiteta Korisnika, platežne sposobnosti Korisnika, pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate troškova, dostave naručenih proizvoda, kontaktiranja Korisnika ako je potrebno u vezi s pružanjem usluge, instalacije uređaja, obavljanja popravaka, rješavanja prigovora, otklanjanja smetnji, praćenja i osiguravanja kvalitete i sigurnosti usluga i proizvoda, korisničke podrške, savjetovanja i pomoći pri upotrebi proizvoda i usluga, te druge radnje vezane uz sklapanje i izvršenje ugovora u skladu sa zakonom.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je nužnost za izvršavanje ugovora Korisnika ili kako bi se poduzele mjere na zahtjev Korisnika prije sklapanja ugovora. U slučaju da Korisnik ne želi pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, društvo haloo neće biti u mogućnosti zaključiti ugovor i/ili izvršiti pojedine radnje vezane uz izvršenje ugovora.

4.2. Interne svrhe

Nadalje, društvo haloo koristi određene podatke Korisnika isključivo za potrebe vlastitih evidencija, a u svrhe zaštite legitimnih interesa Korisnika i/ili društva haloo. Ovo primjerice uključuje korištenje podataka Korisnika radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotrebe na štetu Korisnika ili društva haloo, osiguravanja sigurnosti radnika, Korisnika, proizvoda i usluga društva haloo, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, osiguravanja vrhunskog korisničkog iskustva, personalizirane korisničke podrške, istraživanja i analiza tržišta, optimizacije elektronske komunikacijske mreže itd. Telefonski razgovori Korisnika i radnika društva haloo mogu biti snimljeni i dalje korišteni u svrhe unapređenja kvalitete rada radnika društva haloo, rješavanja mogućih prigovora Korisnika, kao i u sigurnosne svrhe o čemu će Korisnik biti obaviješten prije početka razgovora.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je legitimni interes društva haloo, osim kad je od tog interesa jači interes ili osnovna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika i/ili pravna osnova zaštite ključnih interesa Korisnika ili drugog fizičkog lica.

Izuzetak su slučajevi navedeni u članu 7. Politike kada je pravna osnova suglasnost. Bez saglasnosti Korisnika društvo haloo nikada neće u ove svrhe obrađivati prometne podatke Korisnika, podatke o lokaciji uređaja bez prometnih podataka, te



eventualne druge podatke, osim ako je to nužno za sprečavanje zlouporaba ili optimizaciju, tj. normalno funkcionisanje elektronske komunikacijske mreže.

4.3. Direktni marketing usluga i proizvoda

Društvo haloo također može koristiti sve kontakt podatke Korisnika za slanje marketinških obavijesti o svim uslugama i proizvodima društva haloo, putem svih kanala za marketing, samo uz saglasnost Korisnika. Kako bi Korisnik mogao dobivati obavijesti koje odgovaraju željama i navikama Korisnika, nužno je da društvo haloo koristi određene podatke Korisnika za izradu personaliziranih marketinških obavijesti i ponuda za Korisnika. Korisnik se u svakom trenutku može izjasniti da ne želi više primiti marketinške obavijesti, u kojem slučaju se podaci Korisnika više neće obrađivati u svrhe direktnog marketinga.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je legitimni interes društva haloo, osim kad je od tog interesa jači interes ili osnovna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika. Izuzetak su slučajevi navedeni u članu 7. Politike kada je pravna osnova saglasnost korisnika. Naime, bez saglasnosti Korisnika društvo haloo nikada neće, u svrhe marketiga svojih usluga i proizvoda, obrađivati prometne podatke Korisnika, podatke o lokaciji uređaja bez prometnih podataka, te eventualne druge podatke.

4.4. Svrha ispunjavanja zakonskih obveza

Na osnovu pisanog zahtjeva utemeljenog na važećim propisima, društvo haloo je obavezno dostaviti ili omogućiti pristup određenim ličnim podacima Korisnika nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, tužilaštvima, policiji, Regulatornoj agenciji za komunikacije, Agenciji za zaštitu ličnih podataka, itd.).

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je ispunjavanje obveza društva haloo (zakonske obaveze društva haloo).

5. Povezivanje ličnih podataka

Lične podatke Korisnika vezane uz pojedinu uslugu ili proizvod društva haloo, društvo haloo po potrebi povezuje sa ličnim podacima istog Korisnika vezanim uz druge usluge i proizvode društva haloo, sve u gore navedene svrhe i poštujući uz to navedene pravne osnove (član 5.), kako bi se dobile tačnije informacije o potrebama i navikama Korisnika te, kako bi se u konačnici bilo u mogućnosti pružiti Korisniku optimalnu korisničku podršku, uslugu i/ili proizvod.

Lični podaci Korisnika po potrebi se obrađuju zajedno s podacima drugih Korisnika. Međutim, ovakva obrada se u pravilu bazira na potpuno anonimnim podacima ili izričitoj saglasnosti Korisnika za obradu određene vrste podataka (npr. prometnih podataka), a samo izuzetno na temelju legitimnog interesa društva i to ako su podaci pseudonimizirani. Prilikom zaključivanja ugovora društvo haloo, obrađujući podatke Korisnika, zaključuje o tzv. profilu Korisnika s obzirom na sposobnost Korisnika da podmiri svoje buduće obveze te shodno tome odlučuje o zaključenju ugovora ili traženju dodatnih osiguranja plaćanja u svrhe zaključenja ugovora, sve u skladu s posebnim propisima (5.1.).

6. Saglasnost Korisnika

Pod saglasnosti Korisnika smatra se dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje volje Korisnika, kojom Korisnik izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu njegovih ličnih podataka u određene svrhe (tzv. opt-in). Saglasnost se može dati pisanim putem ili na drugi odgovarajući način.

Bez saglasnosti Korisnika društvo haloo nikada neće:

- koristiti sljedeće podatke Korisnika u bilo koje svrhe različite od samog izvršenja ugovora tj. pružanja usluge, sprečavanja zloupotreba, normalnog funkcionisanja mreže ili ispunjavanja zakonske obaveze društva haloo, a posebno ne u svrhe direktnog marketinga:
 - prometne podatke Korisnika (4.2.),
 - podatke o lokaciji uređaja bez prometnih podataka (4.3.),
 - eventualne druge podatke za koje je važećim propisima ili odlukom društva haloo, zbog posebne osjetljivost podatka ili načina obrade, predviđena saglasnost Korisnika;
- slati Korisniku marketinške poruke trećih osoba;
- obrađivati podatke Korisnika i u drugim slučajevima u kojima je po važećim propisima nužna saglasnost.



Korisnik upravlja svojim očitovanjima volje u vezi s korištenjem njegovih/njezinih podataka ovisno o svojim potrebama i interesima. U tu svrhu društvo haloo omogućuje Korisniku da u svakom trenutku, na jednostavan i besplatan način, putem različitih komunikacijskih kanala (npr. putem on-line interfejsa, na prodajnim mjestima itd.), može dati ili uskratiti saglasnosti.

7. Kolačići i mobilna aplikacija

Kako bi Korisnicima i posjetiteljima pružili što bolje funkcionalnosti i interesantniji sadržaj kada posejćuju internetske stranice i mobilnu aplikaciju sruštva haloo, te kako bi kreirali usluge i ponude koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, društvo haloo koristi kolačiće i/ili druge uobičajene tehnike (dalje: kolačići), koji prikupljaju određene podatke Korisnika (npr. IP adresa s koje se pristupa web stranici, vrijeme spajanja itd.). Detaljne informacije o kolačićima koje koristi pojedina internetska stranica i mobilna aplikacija, Korisnik dobiva odmah prilikom prvog posjeta internetskoj stranici i/ili mobilnoj aplikaciji, te na osnovu toga Korisnik prilikom posjete internetskoj stranici i/ili mobilnoj aplikaciji daje ili uskraćuje svoju saglasnost za korištenje kolačića. Postavke kolačića uvijek se mogu podesiti u internetskom pregledniku. Društvo haloo nije odgovorno za kolačiće drugih internetskih stranica, koje nisu u vlasništvu društva haloo. Informacije o Korisniku dobivene kolačićima povezivat će se s drugim podacima o Korisniku u svrhe boljeg poznavanja Korisnika i pružanja boljeg Korisničkog iskustva, samo na temelju saglasnosti.

8. Kako se štite lični podaci

U društvu haloo primjenjuju se sveobuhvatne tehničke i organizacijske mjere kako bi se zaštitili lični podaci od neovlaštenog pristupa, izmjene, gubitka ili bilo kojeg drugog oblika zloupotrebe. Pristup sigurnosti temelji se na vodećim evropskim standardima i praksama, uključujući:

8.1. Organizacijske mjere

- Privatnost kao zadana postavka - Pri razvoju novih proizvoda i usluga, od samog početka ugrađuju se mehanizmi za zaštitu podataka i privatnosti.
- Stroga kontrola pristupa - Primjenjuju se pravila prema kojima radnici u društvu haloo mogu pristupiti samo onim podacima koji su im nužni za obavljanje radnih zadataka. Svaki pristup podacima se evidentira.
- Kontinuirana edukacija - Redovito se provode edukacije i podiže svijest radnika društva haloo i poslovnih partnera o važnosti zaštite ličnih podataka i sigurnosnim procedurama.
- Ugovorna zaštita s partnerima - Sa svim vanjskim partnerima i dobavljačima koji u ime društva haloo obrađuju lične podatke sklapamo ugovore o obradi podataka, kojima obavezuju na primjenu jednakih ili strožijih standarda zaštite koje i društvo haloo primjenjuje.
- Nadzor i revizija - Redovito se provodimo interne i vanjske provjere sigurnosti sistema društva haloo i usklađenosti procesa sa zakonima i regulativama.
- Namjenski timovi i Službenik za zaštitu podataka - Društvo haloo posjeduje organizacijske jedinice posvećene informacijskoj sigurnosti i zaštiti privatnosti, kao i imenovanog Službenika za zaštitu ličnih podataka kojem se zainteresirano lice može obratiti.

8.2. Tehničke mjere

- Enkripcija (šifriranje): Koristi se enkripcija za zaštitu podataka kako tokom njihovog prijenosa (npr. putem interneta), tako i tokom pohrane u sistemima društva haloo.
- Zaštita mrežne infrastrukture: Mreža je zaštićena naprednim vatrozidima (firewall) i drugim sigurnosnim rješenjima koja sprječavaju neovlaštene upade i nadziru mrežni promet.
- Sprječavanje gubitka podataka: Koriste se tehnologije i procesi koji pomažu u identifikaciji i sprječavanju neovlaštenog iznošenja osjetljivih podataka izvan sistema društva haloo.
- Zaštita od zlonamjernog softvera: Svi sistemi društva haloo i radne i radne stanice zaštićeni su savremenim rješenjima protiv virusa, ucjenjivačkog softvera (ransomware) i drugih prijetnji.
- Anonimizacija i pseudonimizacija: Gdje god je to prikladno, primjenjuju se tehnike anonimizacije i pseudonimizacije kako bi se dodatno zaštitio identitet prilikom obrade podataka za statističke ili analitičke svrhe.



9. Gdje se lični podaci obrađuju

Lične podatke Korisnika u pravilu obrađujemo u Bosni i Hercegovini. Izuzetno ih obrađujemo i u drugim državama (npr. kada se angažira podizvođač iz druge države za pružanje određene usluge ili dijela usluge koja uključuje obradu ličnih podataka) i to u pravilu državama članicama Evropske unije.

Izuzetno i u drugim državama, ali uvijek uz osiguravanje odgovarajuće zaštite ličnih podataka, minimalno na način kao da se lični podaci obrađuju u Bosni i Hercegovini.

10. Pod kojim uslovima se prosljeđuju lični podaci trećim licima

Društvo haloo d.o.o. Sarajevo nikome nikada ne prodaje lične podatke Korisnika. Društvo haloo ne prosljeđuje niti razmjenjuje podatke Korisnika s bilo kojim drugim pravnim ili fizičkim licem (dalje: lica), osim u sljedećim slučajevima:

- ako postoji zakonska obaveza ili izričito ovlaštenje na osnovu zakona (npr. na osnovu zahtjeva suda)
- ako se za obavljanje pojedinih poslova angažuje drugo lice kao tzv. podizvođača tj. izvršitelja obrade (npr. štampanje i dostava računa, istraživanje tržišta, održavanje sistema, provjera platežne sposobnosti, prosljeđivanje agencijama za naplatu potraživanja u svrhe naplate potraživanja). Važno je naglasiti da tzv. podizvođač djeluje isključivo po nalogu društva haloo, te društvo haloo osigurava sve mjere zaštite podataka Korisnika kao da ove poslove obavlja samo društvo haloo.
- ako je podatke potrebno proslijediti trećim licima radi izvršenja ugovora s Korisnikom (npr. operatorima u slučaju roaminga Korisnika u mreži drugog operatora)
- ako je drugo lice nositelj Korisničkog ugovora za usluge koje Korisnik koristi (npr. nositelj priključka u family tarifi ili poslodavac kao nositelj poslovne tarife)
- cesije tj. ustupanja potraživanja trećim osobama, na temelju člana 436. Zakona o obligacionim odnosima
- na osnovu saglasnosti Korisnika.

11. Vremenski period čuvanja ličnih podataka

Društvo haloo lične podatke obrađuje dok se ne ispuni svrha obrade ličnih podataka. Nakon prestanka svrhe u koju su prikupljeni, lični podaci se više ne koriste, te isti ostaju u sistemu pohrane i čuvaju se onoliko dugo koliko na to obavezuju zakonski propisi o čuvanju arhivske građe.

12. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)

Pored aktivne uloge Korisnika u vezi s upravljanjem saglasnostima tj. pravom Korisnika da da i povuče saglasnost u svakom trenutku (član 7.), Korisnik ima i sljedeće aktivne uloge, sve u skladu sa važećim propisima:

- a. Pravo na prigovor; Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti prestanak primanja marketinških obavijesti o uslugama i proizvodima društva haloo (5.3). Također, Korisnik ima pravo uložiti prigovor i na svaku drugu obradu podatka Korisnika koji se temelje na tzv. legitimnom interesu društva haloo, uključujući izradu profila koja se temelji na tim odredbama (5.3. i 6.) (tzv. opt-out). U tom slučaju društvo haloo neće obrađivati podatke u navedene svrhe, osim ako je drugačije propisano zakonom.
- b. Obaveza čuvanja podataka; Korisnik ima obavezu čuvati u tajnosti i s dužnom pažnjom sve identifikacijske oznake koje mu društvo haloo dodjeli (npr. poziv na broj računa, korisničko ime, lozinku, itd.), budući da se sve radnje koje se poduzmu s identifikacijskim oznakama Korisnika smatraju radnjama samog Korisnika. Također, Korisnik je obavezan promijeniti lozinku ili druge pristupne podatke odmah kada posumnja u neovlašteno korištenje istih te obavijestiti društvo haloo u slučaju sumnje u zloupotrebu identifikacijskih oznaka.
- c. Pravo na pristup; Korisnik ima pravo dobiti potvrdu od društva haloo obrađuju li se lični podaci Korisnika, te ako se takvi lični podaci obrađuju, pristup tim podacima i informacije o svrsi obrade, kategorijama ličnih podataka, primateljima ili kategorijama primatelja kojima je lični podatak otkriven ili će im biti otkriven, o predviđenom roku u kojem se lični podaci čuvaju ili o kriterijima korištenim za utvrđivanje tog roka, postojanju prava Korisnika na traženje ispravke ili brisanja ličnog podatka ili ograničenja obrade ličnog podatka Korisnika ili pravo na prigovor na takvu obradu, pravu na podnošenje prigovora Agenciji ili tužbe nadležnom sudu, ako se lični podatak ne prikuplja od Korisnika, svaku dostavu informacije o njegovom izvoru, postojanju automatizovanog donošenja



odluka, uključujući izradu profila te informacijama o kriteriju koji se koristi, kao i značaju i predviđenim posljedicama takve obrade.

- d. Pravo na brisanje; Korisnik ima pravo ishoditi brisanje ličnih podataka koji se na njega odnose bez nepotrebnog odgađanja pod uslovima navedenim u važećim propisima o zaštiti podataka.
- e. Pravo na ispravak; Korisnik ima pravo ishoditi ispravak netačnih ličnih podataka koji se odnose na Korisnika.
- f. Pravo na prenosivost broja; Korisnik ima pravo zaprimiti lične podatke koji se odnose na Korisnika, a koje je pružilo društvo haloo, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i mašinski čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom kontroloru podataka ako se obrada temelji na saglasnosti ili na ugovoru i provodi se automatizovanim putem. Ako je to tehnički izvedivo Korisnik ima pravo na direktni prijenos od društva haloo drugom kontroloru podataka.

13. Kome se obratiti

Korisnik može ostvariti svoja prava iz člana 13. obraćanjem, odnosno podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Korisničkoj službi društva haloo na telefonski broj 0800 80 000 ili na e-mail adresu: podrska@haloo.ba ili poštansku adresu: haloo d.o.o. Sarajevo, ul. Trg djece Sarajeva 1, 71000 Sarajevo ili na drugi način koji društvo haloo omogući Korisniku, ovisno o vrsti zahtjeva.

Ako Korisnik sumnja u povredu njegovih/njezinih podataka, svoju sumnju prijavljuje pisanim putem Korisničkoj službi društva haloo na e-mail adresu: podrska@haloo.ba ili poštansku adresu: haloo d.o.o. Sarajevo, ul. Trg djece Sarajeva 1, 71000 Sarajevo.

U slučaju bilo kakvih pitanja o ovoj Politici i/ili zaštiti ličnih podataka pri haloo d.o.o. Sarajevo, Korisnik se može obratiti na e-mail adresu podrska@haloo.ba, te će njegovo pitanje biti usmjereno na odgovor i rješavanje Službeniku za zaštitu ličnih podataka.

Također, Korisnik je ovlašten podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini.

14. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike

Politika stupa na snagu i počinje se primjenjivati na dan objave, te je dostupna na internetskim stranicama i na prodajnim mjestima društva haloo d.o.o. Sarajevo.

O svim izmjenama i dopunama Politike Korisnici će biti pravovremeno obavješteni, u skladu s principima transparentnosti. Politika je usvojena temeljem Odluke direktora društva haloo d.o.o. Sarajevo, broj D-25-3/25 od 12.11.2025. godine.