

## ПОЛИТИКА О ЗАШТИТИ ПРИВАТНОСТИ

**Flex kurir doo** поштује и штити приватност својих добављача, клијената и посетилаца. У овој политици је описано на који начин као контролор података прикупљамо, обрађујемо, користимо, откривамо и преносимо Ваше податке о личности. Овом политиком су покривени случајеви када Ви нас контактирате, када користите наше услуге или када посећујете наш интернет сајт.

## КОЈЕ ПОДАТКЕ О ЛИЧНОСТИ ПРИКУПЉАМО И КАДА И ЗАШТО ИХ КОРИСТИМО

У овој политици можете наћи податке о:

- врстама података о личности које прикупљамо
- томе када прикупљамо податке о личности
- томе како користимо податке о личности.

**Flex kurir doo** прикупља Ваше личне податке у следеће сврхе:

1. Ради извршења уговора са Вама - да би вршили преузимање и испоруку пошиљака у домаћем и међународном саобраћају
2. У циљу остваривања легитимних интереса друштва Flex kurir, осим ако су над тим интересима претежнији Ваши интереси или основна права и слободе:
  - да би Вас информисали о променама услуга и производа, изменама у ценовнику, односно другим новостима у раду
  - да би Вас контактирали (у случају слања одговора на захтев, притужбу, или рекламацију)
  - да би Вас позивали на презентације или сличне догађаје
  - да би у циљу унапређења услуге спроводили годишњу анкету задовољства корисника
  - да би унапредили квалитет наших услуга корисничке подршке
  - да подносимо тужбе и бранимо се од утужења
  - ради безбедности на раду уз праћење приступа пословним просторијама
3. Да би поштовали законске обавезе

*Када прикупљамо Ваше податке:*

Уколико користите web сервис друштва **Flex kurir doo**, имате инсталирану апликацију, упутите е-mail или позовете call- центар у циљу пружања услуге преузимања и испоруке пошиљака у домаћем саобраћају од стране друштва

**Flex kurir doo**, од Вас ћемо узети и користити све информације које су неопходне да би се пружила услуга. Ово може да укључује податке о личности као што су име и презиме налогодавца и/или пошиљаоца, улица и број, место, град, поштански број, контакт, име и презиме примаоца, улица и број, место, град, поштански број, контакт. Само уколико са Вама закључујемо уговор о пословној сарадњи од Вас ћемо узети и податак о јединственом матичном броју грађана, податак о е-mail адреси, као и текућем рачуну, а на који се уплаћују откупнине (новац од пошиљака са наплатом поузећем).

Приликом давања података о примаоцима пошиљке, Ваша је одговорност да представите примаоца, односно пошиљаоца и примаоца, уколико се подаци прикупљају од налогодавца, у процесу прикупљања података ради пружања услуге испоруке пошиљке и објасните како ћемо ми користити његове податке о личности, као што је предвиђено овом Политиком о заштити приватности. На Вама је одговорност да прибавите његову/њихову сагласност да бисте поделили њихове податке са нама и да их обавестите о условима обраде њихових података од стране друштва **Flex kurir doo**, као што је предвиђено овом политиком.

Изузетно, уколико је захтевана додатна услуга обавештавања налогодавца/пошиљаоца путем СМС-а: најава испоруке, потврда испоруке или потврда о преузимању, од налогодавца/пошиљаоца се прикупља и податак о мобилном телефону на који треба да се упуте тражене информације.

Уколико са нама имате закључен уговор о пословној сарадњи можемо Вам слати податке о променама ценовника, у складу са потписаним уговором. Такође, можемо Вам слати податке о променама услуга и производа, новостима у раду, као и позивати Вас на промоције, а на основу нашег легитимног интереса.

Такође, можемо чувати комуникацију коју имамо са Вама – евидентирање позива које направите. То радимо у складу са законима, како би нам помогло да надгледамо и унапређујемо квалитет наших услуга корисничке подршке, да подносимо тужбе и бранимо се од утужења, као и да испунимо законске обавезе којима подлежемо.

Подаци о личности се прикупљају и користе ради решавања о приговорима/рекламацијама на пружене услуге или како би се одговорило на захтев корисника услуге. У оваквим случајевима, односно онда када се усвоји рекламација корисника услуге, поред података о личности прикупљених ради

пружања услуге испоруке пошиљке, друштво Flex kurir прикупља и податаке о текућем рачуну корисника услуге на који ће се извршити уплата.

На улазу у пословне просторије **Flex kurir**-а, а ради безбедности на раду уз праћење приступа пословним просторијама, од Вас можемо узети податке као што су: име и презиме, број личне карте, регистарски број возила.

Неке просторије **Flex kurir**-а имају уграђени видео надзор за контролу приступа просторијама, како би заштитио запослене, посетиоце и имовину, и снимао процесе рада, ради побољшања квалитета услуге и осигуравања правилног обављања процеса обраде пакета и заштиту поверљивости информација. Информације о постојању видео надзора истичу се на видном месту у складу са релевантним прописима, а улазак у собу особе прихвата кориштење видео надзора.

*Ваше податке о личности ћемо прикупљати, користити и делити уколико за то постоји одговарајући правни основ.*

Правни основи прикупљања података о личности укључују:

- када треба да користимо Ваше податке о личности у циљу извршења уговора или предузимања корака за закључивање уговора са Вама о испоруци пошиљке у домаћем или међународном саобраћају. Под извршењем уговора подразумевамо и слање извештаја о преузетим, испорученим, неиспорученим пошиљкама итд. које шаљемо по Вашем налогу, у којем прецизирамо динамику извештавања и садржину извештаја
- наше легитимне интересе као комерцијалне организације, нпр. можемо да евидентирамо позиве у нашем корисничком центру тако да можемо да ревидирамо наше процесе код обављања позива, да осигураном континуирано пружање високог нивоа корисничке услуге; унапређујемо услугу; обавештавамо Вас о измени услуга и производа, изменама у ценовнику, односно другим новостима у раду; осигуравање безбедности уз праћење приступа пословним просторијама, решавање рекламација корисника услуга; да подносимо тужбе и бранимо се од утужења. Мало је вероватно да ће извођење ових поступака угрозити Ваше интересе или основна права и слободе које укључују заштиту Ваших података о личности.
- када треба да користимо Ваше податке о личности да бисмо се усагласили са одговарајућим правним или регулаторним обавезама

- када имамо Вашу сагласност да користимо Ваше податке о личности за одређену активност, на пример, за слање специјалних понуда од нас и наших партнера за које сматрамо да би Вам биле интересантне.

### *Употреба колачића*

Интернет страница друшва **Flex kurir doo** може користити колачиће (cookies) да би страница радила правилно, за анализу коришћења, да би се могла извршити даља унапређења странице, ради побољшања искуства корисника. Корисници се обавештавају о коришћењу колачића приликом приступа интернет страници.

### *Дељење података са трећим лицима*

**Flex kurir doo** неће достављати Ваше личне податке трећим странама, осим ако:

- сте дали изричиту сагласност у ту намену
- је неопходно за спровођење уговора са Вама
- је то обавеза прописана тренутно важећим Законом
- је неопходно за спречавање или решавање злоупотребе и преваре

### *Период чувања података*

Чуваћемо Ваше податке о личности онолико колико закон прописује. Компанија **Flex kurir doo** је одредила периоде у којима се чувају лични подаци и предузимају мере које друштво може да идентификује само онолико дуго колико је потребно за сврху за коју се лични подаци обрађују. У случају да постоји потреба, **Flex kurir doo** ће тражити Вашу дозволу да чува Ваше податке на дужи период.

Ако то захтевају прописи, одређени подаци се чувају дуже или трајно.

Подаци прикупљени ради пружања услуге - преузимање и испорука пошиљака у домаћем и међународном саобраћају чувају се до испуњења уговора пружања услуге, односно пет година од истека пословне године у којој је извршена услуга, а у складу са обавезом прописаном Законом о рачуноводству.

Телефонски разговори се снимају, ради легитимног интереса нас као компаније да унапредимо наше процесе код обављања позива, и да осигураном континуирано пружање високог нивоа корисничке услуге, као и ради поступања по рекламацијама клијента Снимци телефонских разговора се чувају током периода од 6 (шест) месеци од дана предаје пошиљке, у ком року се, сходно закону, може изјавити рекламација. Након истека овог периода,

снимци телефонских разговора се аутоматски бришу. У случају подношења рекламације у наведеном року, снимци се чувају све до коначног окончања поступка, односно измирења потраживања по конкретном захтеву.

Такође ћемо чувати Ваше податке о личности уколико морамо да их чувамо у вези са правним поступком или истрагом која укључује **Flex kurir doo**, а до окончања поступка.

Снимци видео записа чувају се 30 дана након датума снимка, након чега се аутоматски бришу.

Подаци прикупљени на улазу у пословне просторије, чувају се 30 дана након чега се бришу.

Када користимо Ваше податке у циљу - обавештавање о измени услуга и производа, изменама у ценовнику, односно другим новостима у раду, позивање на презентације, прикупљене податке ћемо чувати док трају наши легитимни интереси, а најдуже до истека важења уговора о пословној сарадњи, односно до отказивања опције добијања вести и обавештења.

Када посебни рокови чувања података нису прописани законом, Ваше податке чувамо у складу са начелом пропорционалности и начелом ограничења чувања података предвиђених законом који уређује заштиту података о личности.

### *Мере заштите података*

**Flex kurir doo** предузима разумне организационе и техничке мере за заштиту података које обрађује од злоупотребе, неовлашћене обраде, откривања или уништења.

Приступ подацима и серверима је ограничен на овлашћена лица, за приступ је потребно корисничко име и лозинка, а свако овлашћено лице има одговарајући ниво дозвољене активности.

Користе се сигурни сервери (са сигурним приступом информацијама, са аутоматским одбијањем приступа неовлашћеним лицима).

### *Права субјекта података у вези са обрадом личних података*

**Право на информисање:** Све информације морају бити дате лицу на које се подаци односе пре него што започне обрада, без обзира да ли је те податке захтевало.

**Право приступа:** Лице на које се подаци односе може добити потврду да се његови лични подаци обрађују и, ако се такви лични подаци обрађују, приступ таквим подацима и информацијама о обради (сврха, врста личних података, правни основ, дељење са трећим странама, период чувања итд.).

**Право на исправку и допуну:** Ако се обраде непотпуни или нетачни лични подаци, лице на које се подаци односе може у свако доба затражити да се подаци исправљају или допуњују.

**Право на брисање:** Након истека периода чувања података и када не постоје други легитимни разлози за чување података, подаци се бришу.

**Право на ограничавање обраде:** У случају незаконите обраде, а лице на које се подаци односе одбија брисање и уместо тога тражи ограничење употребе података; ако више нису потребни лични подаци, али су лицу на које се подаци односе потребни ради правних захтева или поступака у вези са заштитом права (у судском или другом поступку); ако се оспорава тачност података за време које нам је потребно да проверимо тачност; поднет је приговор на обраду, а у току је процењивања да ли наши легитимни интереси претежу над интересима лица на које се подаци односе.

**Право на пренос података:** лични подаци (ако су похрањени) могу се доставити у електронском облику, који затим лице на које се подаци односе може поднети било којем другом ентитету. Од нас се такође може тражити да пренесемо податке другом руковаоцу, уколико је то технички изводљиво.

**Право на приговор:** Лице на које се подаци односе има право да поднесе приговор којим оспорава обраду података по основу легитимног интереса.

Нека од горе наведених права нису извршива након брисања података, и том случају се могу добити само информације о томе да ли се лични подаци испитаника обрађују или не и информације о времену позива са одређеног броја телефона.

### *Руковалац података*

Flex kurir doo, Клинска 5, 11050 Београд, Србија је руковалац Ваших података о личности

### *Контакт*

Уколико имате питања у вези са обрадом Ваших података о личности, или Вам требају додатне информације, молимо Вас контактирајте **office@flex-kurir.rs**

### *Завршне одредбе*

Ова Политика приватности важи од 01.01.2023.

Директор **Flex kurir doo**