

1. Uvod i podaci o Rukovaocu

Poštujući Vašu privatnost i zakonske obaveze propisane **Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Sl. glasnik RS“, br. 87/2018)**, ovim putem Vas informišemo o načinu na koji prikupljamo, obrađujemo i štitimo Vaše lične podatke.

Rukovalac podacima:

-

Poslovno ime: DigitalPro d.o.o.

-

Adresa: Miodraga Komatine 1A, RS-36300 Novi Pazar, Srbija

-

E-mail za zaštitu podataka: info@digitalpro.rs

2. Koje podatke prikupljamo?

U zavisnosti od toga kako koristite naš Sajt i usluge, možemo prikupljati sledeće vrste podataka:

1.

Podaci koje nam Vi date: Ime, prezime, e-mail adresa, broj telefona (prilikom kontakt forme ili prijave na newsletter).

2.

Podaci iz komunikacije: Sadržaj e-mail prepiske, transkripti web-chat razgovora sa operaterima ili AI asistentima, i audio zapisi telefonskih razgovora (uz prethodno obaveštenje).

3.

Tehnički podaci: IP adresa, vrsta uređaja, tip pretraživača, vreme posete (prikupljeni putem kolačića).

3. Svrha i pravni osnov obrade

Vaše podatke obrađujemo isključivo na osnovu zakona, i to u sledeće svrhe:

-

Pružanje usluga i komunikacija (Osnov: Izvršenje ugovora): Da bismo odgovorili na Vaše upite, pružili tehničku podršku putem četa ili telefona i realizovali traženu uslugu.

-

Marketing i Newsletter (Osnov: Saglasnost): Slanje promotivnih ponuda isključivo ukoliko ste se za to prijavili (dali saglasnost), koju možete povući u svakom trenutku.

-

Unapređenje usluga i AI treniranje (Osnov: Legitimni interes): Anonimizovani transkripti razgovora sa AI čet-botom mogu se koristiti za analizu i "učenje" sistema radi pružanja tačnijih odgovora u budućnosti.

-

Zakonska obaveza: Čuvanje finansijskih podataka (računa) u skladu sa poreskim propisima.

4. Korišćenje AI (Veštačke inteligencije) i automatizacija

Koristimo softverska rešenja zasnovana na veštačkoj inteligenciji (AI) za automatizaciju komunikacije (npr. chatbot).

-

Kada komunicirate putem našeg AI četa, sadržaj Vaših poruka se obrađuje u realnom vremenu.

-

Napomena: Izbegavajte slanje osetljivih ličnih podataka (JMBG, brojevi kreditnih kartica, zdravstveni podaci) putem automatizovanog četa.

-

5. Ko ima pristup Vašim podacima?

Vaši podaci se čuvaju na sigurnim serverima. Podatke možemo podeliti isključivo sa pouzdanim partnerima (Obradivačima) koji nam pomažu u poslovanju, uz obavezne ugovore o poverljivosti:

-

Pružaoци hosting usluga i IT podrške.

-

Pružaoци softverskih rešenja za chat i AI (uz uslov da serveri zadovoljavaju standarde bezbednosti).

-

Računovodstvene agencije (samo za podatke sa faktura).

-

Državni organi, isključivo na osnovu sudskog naloga.

6. Prenos podataka van Srbije

Ukoliko koristimo servise (npr. Google, Cloud serveri) koji se nalaze van Republike Srbije, prenos se vrši isključivo u zemlje koje obezbeđuju **primeren nivo zaštite** podataka (npr. zemlje EU) ili uz primenu standardnih ugovornih klauzula koje propisuje Poverenik.

7. Rok čuvanja podataka

-

Podaci o upitima (email/chat) čuvaju se do 3 godine od poslednje komunikacije.

-

Podaci za marketing se čuvaju dok ne povučete saglasnost (odjava sa liste).

-

Računovodstvena dokumentacija se čuva 10 godina (zakonska obaveza).

8. Vaša prava

Kao lice na koje se podaci odnose, imate sledeća prava:

1.

Pravo na pristup: Da pitate koje podatke imamo o Vama.

2.

Pravo na ispravku: Da tražite ispravku netačnih podataka.

3.

Pravo na brisanje ("Pravo na zaborav"): Da tražite brisanje podataka ako više nisu neophodni.

4.

Pravo na prigovor: Da uložite prigovor na obradu (posebno za direktni marketing).

5.

Pravo na prenosivost: Da dobijete svoje podatke u strukturiranom formatu.

Za ostvarivanje ovih prava, pošaljite zahtev na: **info@digitalpro.rs**.

Takođe imate pravo da podnesete pritužbu **Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti**.
