

Stalo nam je do zaštite vaših ličnih podataka i vaše privatnosti. Stoga se prilikom obrade vaših ličnih podataka pridržavamo propisa o zaštiti podataka koji se primenjuju, naročito Zakona o zaštiti podataka (izvorno Datenschutzgesetz, skraćeno DSG) i Zakona o telekomunikacionim uslugama (izvorno Fernmeldegesetz, skraćeno FMG). Kad u nastavku pričamo o „ličnim“ podacima ili podacima „o ličnosti“, onda se time misli i na lične podatke u smislu švajcarskog Zakona o zaštiti podataka. Pojam „obrada“ obuhvata u nastavku i obradu podataka o ličnosti shodno definiciji švajcarskog Zakona o zaštiti podataka. Da bismo zaštitili vaše podatke od pristupa i zloupotrebe od strane neovlašćenih lica, preduzimamo efikasne tehničke i organizacione mere, a naši radnici se takođe stalno obučavaju u pogledu postupanja s podacima o ličnosti. U ovoj Izjavi o zaštiti podataka saznaćete koje podatke o ličnosti prikupljamo, obrađujemo i koristimo prilikom zaključenja, tokom trajanja i nakon okončanja ugovora (mobilna telefonija, tarife za mobilni internet, TV) i koja prava imate u vezi s obradom vaših podataka o ličnosti u skladu s propisima koji se primenjuju.

## 1. Ko je odgovoran za obradu podataka i kome se mogu obratiti?

Kompanija **MTEL Schweiz GmbH, Hagenholzstr. 81a, 8050 Zürich**, [datenschutz@mtel.ch](mailto:datenschutz@mtel.ch) (u nastavku „MTEL Schweiz“) odgovorna je za obradu podataka, u slučaju eventualnih pitanja i upita za informacije u vezi sa zaštitom podataka u kompaniji MTEL Schweiz, u bilo kom trenutku možete slobodno da se obratite našem ovlašćenom licu za zaštitu podataka putem pošte na prethodno navedenu adresu uz dodatak „Zaštita podataka“ ili preko e-pošte na [datenschutz@mtel.ch](mailto:datenschutz@mtel.ch).

## 2. Kako prikupljate moje podatke?

Prikupljamo i obrađujemo vaše podatke koje nam stavljate na raspolaganje prilikom posete našem veb-sajtu, zaključenja ugovora s nama, korišćenja naših usluga ili komuniciranja s nama putem svih raspoloživih kanala za komunikaciju. Između ostalog, obrađujemo lične podatke koje nam saopšte treća lica, npr. kad pribavljamo informacije o bonitetu, kao i eventualno lične podatke koji su javno dostupni.

## 3. Koje podatke obrađujete?

Obrada ličnih podataka podrazumeva korišćenje, skupljanje, registraciju, prikupljanje, čuvanje i otkrivanje ili kombinaciju prethodno navedenog. Podaci o ličnosti su sve informacije koje se odnose na fizičko, a u skladu s propisima o zaštiti podataka koji se primenjuju, i pravno lice čiji je identitet određen ili može da se odredi.

### Radi pružanja ugovorenih usluga obrađujemo sledeće opšte podatke:

#### ▪ vaše matične podatke

Matični podaci su svi podaci o ličnosti koji su potrebni za zasnivanje, sadržinsko oblikovanje, promenu ili okončanje ugovornog odnosa, kao npr: ime i prezime, oslovljavanje, adresa, datum rođenja, akademska titula, broj telefona, informacije za kontakt kao što su adresa e-pošte, informacije o vrsti i sadržaju ugovornog odnosa i vaši podaci o bonitetu.

#### ▪ druge podatke o ličnosti

Drugi podaci o ličnosti koje nam vi ili treća lica stavljate na raspolaganje uz vašu saglasnost ili nam na drugi dozvoljeni način dajete prilikom sklapanja ugovora ili tokom ugovornog odnosa, npr. bračni status, pol, zanimanje, identifikacioni podaci, bankovni podaci, ovlašćenje za potpisivanje ili zastupanje, korišćeni krajnji uređaj, ugovorno vezivanje, trajanje ugovora, otkazni rok, dolazne uplate, uslovi plaćanja, kao i identifikacioni podaci korisnika PIN, PUK i lozinka.

### Telekomunikacione usluge – kad zaključujete s nama ugovor o telekomunikacionim uslugama, dodatno obrađujemo sledeće podatke:

#### ▪ vaše podatke o saobraćaju

Podaci o saobraćaju su sledeći podaci koje prikupljamo, obrađujemo i koristimo prilikom pružanja telekomunikacionih usluga: broj ili identifikator vašeg priključka i krajnjeg uređaja, kao i druge informacije koje će vas identifikovati kao učesnika; telekomunikacione usluge koje ste koristili i pritom generisani podaci o lokaciji, IP adrese, početak, kraj i obim veza, korišćeni protokol, količina podataka koja je prenesena kao i drugi podaci, ukoliko su oni u vezi s određenim telekomunikacionim procesima. Podaci o saobraćaju će se koristiti isključivo u meri i onoliko dugo koliko je to potrebno za pružanje naših telekomunikacionih usluga, obračun naknada, otkrivanje, suzbijanje i otklanjanje kvarova, ispunjenje zakonskih obaveza, kao i za obezbeđenje našeg potraživanja naknada i radi otkrivanja i sprečavanja nezakonitog korišćenja telekomunikacione usluge. Nakon okončanja ugovora ovi podaci će biti izbrisani u skladu sa zakonima koji se primenjuju.

#### ▪ podatke o sadržaju

Podaci o sadržaju su svi podaci o ličnosti koji se odnose na sadržaj telekomunikacije. Vaši podaci o sadržaju se načelno neće čuvati. Ovi podaci obrađuju se samo u meri u kojoj je to tehnički neophodno ili ako se to odnosi na pružanje usluga, npr. SMS poruka, poruka govorne pošte. Pored toga, obrađujemo podatke o sadržaju u meri u kojoj smo to zakonski obavezni, npr. ako je nadzor telekomunikacionog saobraćaja naložen u okviru krivičnog postupka.

### TV proizvodi – kad zaključujete s nama ugovor o TV proizvodima, dodatno obrađujemo sledeće podatke:

- ponašanje TV korisnika: informacije o TV kanalima koje ste gledali preko MTEL TV-a, IP adrese uređaja, vremenu uključivanja, promeni kanala, trajanju, potrošenoj količini podataka za striming;
- servisni podaci kao npr. verzija softvera, servisni broj STB uređaja, IP ili MAC adresa;
- ponašanje korisnika TV aplikacije kao što je vreme uključivanja, promena kanala, trajanje, potrošena količina podataka za striming.

## 4. U koju svrhu i po kom osnovu obrađujemo vaše podatke o ličnosti?

Vaše podatke o ličnosti obrađujemo prema odredbama propisa o zaštiti podataka koji se primenjuju, naročito prema švajcarskom Zakonu o zaštiti podataka. Vaše podatke o ličnosti obrađujemo u sledeće svrhe i, ukoliko nam je za obradu potreban osnov, na sledećim zakonskim osnovama:

### 4.1. Izvršenje ugovora i sprovođenje predugovornih mera

Vaše podatke o ličnosti obrađujemo u cilju zaključenja ugovora sa vama odnosno izvršenja ili okončanja ugovora koji je već zaključen. Ovo takođe uključuje obradu podataka koja se sprovodi u vezi sa našim korisničkim servisom. Ako nam ne dostavite ove podatke ili ih ne dostavite u potpunosti, možda nećemo biti u mogućnosti da u potpunosti izvršimo svoje ugovorne obaveze prema vama ili da zaključimo ugovor sa vama.

### 4.2. Zaštita legitimih interesa

Ako je to potrebno za zaštitu legitimnih interesa čijem ostvarenju težimo mi ili treće lice a vaši interesi nisu preovlađujući, onda obrađujemo:

- vaše matične i druge podatke o ličnosti radi provere boniteta kod ugovora koji učestvuju u postupku terećenja i drugih ugovora kod kojih prethodno vršimo plaćanja (npr. plaćanje na rate). Pre zaključenja ugovora i tokom trajanja ugovora, vaše podatke ćemo proslediti zvanično ovlašćenom institutu za kreditnu zaštitu, udruženjima za kreditnu zaštitu ili trgovcima u svrhu kreditne procene. Ovde je reč o obradi u smislu prethodno opisanog profilisanja pri kom nam upitana kreditna agencija daje procenu vašeg boniteta (vrednost ocene) na osnovu prethodno navedenih podataka. Ako je vaš bonitet prenizak ili nedostaju informacije, zadržavamo pravo da ograničimo ponuđene usluge odnosno da ih učinimo zavisnim od pružanja dodatnih obezbeđenja (npr. avansno ili delimično plaćanje, ugovor samo sa SIM karticom) ili da ponudimo prepaid uslugu. Radi procene vašeg boniteta, vaši podaci će biti prosledeni kompaniji Intrum AG, Eschenstrasse 12, 8603 Schwerzenbach, Švajcarska. Ako imate prigovore protiv toga, možete nam se obratiti putem naših opcija za kontakt i obrazložiti svoje stanovište.
- vaše matične i druge podatke o ličnosti za postupke naplate, uključujući, ako je primenljivo, prenos podataka o ličnosti institutima za naplatu. Imamo pravo da prenesemo vaše podatke zvanično ovlašćenom institutu za kreditnu zaštitu zbog ponašanja koje je protivno ugovoru (npr. dospela potraživanja, iznos potraživanja nakon otkaza, zloupotreba naloga, zloupotreba kartice) ako su ispunjeni zakonski uslovi za to. Nakon dve neuspešne opomene vaše podatke ćemo predati kancelariji za naplatu. U tom slučaju ćete prethodno dobiti obaveštenje kako biste mogli da iznesete svoj stav. Institut za naplatu s kojim trenutno saradujemo je **Intrum AG**, Eschenstrasse 12, 8603 Schwerzenbach, Švajcarska.
- vaše matične i druge podatke o ličnosti (ali ne i podatke o saobraćaju i sadržaju) u svrhu daljeg razvijanja i optimizacije naših proizvoda i servisnih usluga. Pritom se sprovode automatizovani postupci obrade matičnih i drugih podataka o ličnosti.
- vaše matične i druge podatke o ličnosti (ali ne i podatke o saobraćaju i sadržaju) u svrhe direktnog marketinga kako bismo vam ponudili sopstvene slične proizvode ili usluge koje odgovaraju vašim individualnim potrebama, ukoliko se za to ne oslanjamo na vaš pristanak.
- vaše matične i druge podatke o ličnosti (ali ne i podatke o saobraćaju i sadržaju) u svrhu analiza tržišta, analiza potreba, segmentacija tržišta i anketa o zadovoljstvu, ukoliko se za to ne oslanjamo na vaš pristanak.
- vaše matične i druge podatke o ličnosti u svrhu analize toka narudžbe i praćenja statusa naloga u onlajn prodavnici.
- vaše matične i druge podatke o ličnosti (ali ne i podatke o saobraćaju i sadržaju) u svrhu prepoznavanja i otklanjanja zloupotrebe. Pritom podatke o uređaju (IP adresa, vrsta uređaja, jezik pregledača, operativni sistem) dostavljamo pružaocu usluga koji ove podatke obrađuje na naš nalog i prema našim uputstvima.
- vaše podatke o saobraćaju, matične podatke i druge podatke o ličnosti zajedno s vašim ugovornim atributima kao što su starost, pol, regija i proizvod u svrhu izrade analiza koje se ne odnose na ličnost. Kod ovih analiza podataka radi se o analizama velikih podataka, pri čemu se velike količine podataka anonimiziraju kako bi se izveli statistički zaključci. Pritom zaključak o vašem identitetu ostaje isključen.
- vaše ponašanje pri korišćenju TV-a, kao i vaše matične podatke za izradu anonimiziranih statistika o korišćenju sadržaja dostupnog na MTEL TV-u.
- vaše matične i druge podatke o ličnosti (ali ne i podatke o saobraćaju i sadržaju) u svrhu obezbeđenja pravnih zahteva i odbrane pri pravnim sporovima.

### 4.3. Izvršenje zakonskih obaveza odnosno obrada na zakonskom osnovu

Podležemo različitim zakonskim zahtevima iz kojih može proizilaziti obaveza obrade ličnih podataka, kao što je npr. radi provere identiteta, pružanja informacija, nadzora poštanskog i telekomunikacionog saobraćaja, kao i za uspostavljanje hitnih veza, u skladu sa komercijalnim, privrednim, konkurentskim i poreskim zakonima, zakonima o zaštiti podataka, kao i drugim opštim zakonskim obavezama ili službenim nalogima. Drugi pravni osnovi nam daju pravo da obrađujemo određene podatke. Na primer, možemo da obrađujemo vaše podatke o saobraćaju radi otkrivanja i otklanjanja zloupotrebe, radi sprovođenja naših zahteva za naknadu od vas ili radi izvršenja zakonskih obaveza (uključujući naloge organa ili sudova) na osnovu čl. 80 stav 1 Uredbe o telekomunikacionim uslugama (izvorno Fernmeldedienstverordnung, skraćeno FDV).

### 4.4. Obrada na osnovu pristanka

Ukoliko ste nam dali odgovarajući pristanak, vaše podatke obrađujemo u skladu s tim, odnosno

- vaše matične podatke, podatke o saobraćaju i druge podatke o ličnosti obrađujemo kako bismo vas obavestili o vašim korisničkim pogodnostima i personalizovanim ponudama, proizvodima, servisima, uslugama i tarifama kompanije MTEL i kooperativnih partnera kompanije MTEL i kako bismo stupili s vama u kontakt radi anketiranja korisnika preko kanala za kontakt koje ste naveli (pošta, telefon, SMS poruke, adresa e-pošte ili društvene mreže) ili preko iskažućih obaveštenja ili direktnih obaveštenja. U tu svrhu će vaše korisničko ponašanje biti analizirano uz pomoć automatizovanih postupaka obrade podataka. Ova optimizacija i personalizacija ponuda u skladu s potrebama korisnika naziva se i profilisanje. Ova obrada nam omogućava da vam pružimo odgovarajuće i korisne ponude. Međutim, neće se donositi automatske odluke koje imaju pravno dejstvo na vas ili utiču na vas na bilo koji drugi način.
- vaše matične podatke, podatke o saobraćaju i druge podatke o ličnosti obrađujemo kako bismo poređenjem utvrdili s koliko ljudi ste u kontaktu u kom delu dana, koliko ljudi vam je posebno važno na osnovu vašeg korisničkog ponašanja, kao i sa kojim uređajima koristite naše usluge. Kod ovih obrada radi se o obliku profilisanja. Međutim, neće se donositi automatske odluke koje imaju pravno dejstvo na vas ili utiču na vas na bilo koji drugi način. Ove informacije koristimo da poboljšamo naše servise i da bolje prilagodimo naše ponude vašim potrebama. Time je isključen svaki zaključak o individualnim osobama sa kojima ste u kontaktu, kao i odgovarajućim komunikacijskim sadržajima.

#### Vaše pravo povlačenja

Sve opcione pristanka koje ste nam dali za obradu vaših podataka o ličnosti možete u bilo kom trenutku besplatno i bez navođenja razloga u potpunosti da povučete ili ograničite na određene kanale za kontakt (npr. SMS poruke, e-pošta, pošta itd.):

- u servisnom portalu MY MTEL;
- u tekstualnoj formi putem adrese e-pošte: [datenschutz@mtel.ch](mailto:datenschutz@mtel.ch);
- poštanski na: MTEL Schweiz GmbH, Hagenholzstr. 81a, 8050 Zürich.

Ako povučete svoj pristanak, vaše podatke ubuduće više nećemo koristiti u odgovarajuće svrhe, osim ako imamo pravo da i bez vašeg pristanka dalje obrađujemo dotične lične podatke (npr. radi izvršenja zakonskih obaveza). Povlačenje pristanka nema uticaj na izvršenje naših zakonskih obaveza ili na

obradu vaših ličnih podataka u prošlosti na osnovu vašeg pristanka. Naravno, povučene pristanke možete u bilo kom trenutku ponovo da aktivirate putem istih kanala za kontakt ako želite da dobijate informacije o proizvodima, nagradnim igrama ili ankete korisnika, kao i atraktivne ponude skrojene po meri za vas u skladu s vašim potrebama. Obavestite nas da ne želite da stupamo u kontakt s vama, potom može proći nekoliko dana dok ne zabeležimo vaše povlačenje u našem sistemu. S tim u vezi vas molimo za malo strpljenja.

### 5. Zaključenje ugovora u internet prodavnici

Mnoge naše proizvode i usluge možete udobno da naručite preko naše internet prodavnice. Još niste naš korisnik i pritom prvi put zaključujete svoj ugovor, u tom slučaju prikupljamo vaše podatke o ličnosti iz vaše narudžbe (predmet/datum kupovine, ime, adresa, adresa e-pošte, način plaćanja, identifikaciona isprava) i eventualno sprovedimo proveru boniteta. Pored toga, na osnovu informacija o uređaju koji ste koristili (operativni sistem, postavke jezika, informacije o korišćenom pregledaču, rezolucija ekrana, tip uređaja) izrađujemo ID uređaja. Ove podatke obrađujemo u svrhe pr epoznavanja i sprečavanja prevara, npr. upotreba ukradenih identiteta i podataka za plaćanje. Ako biste još pre zaključenja ugovora odustali od narudžbe, vaši podaci o ličnosti brišu se nakon 13 meseci. Ove informacije služe za sprečavanje prevara. U okviru procesa narudžbe takođe se koriste kolačići koji o lakšavaju tok procesa narudžbe, npr. tako što proizvodi koje ste stavili u korpu ostaju u njoj tokom cele posete veb-sajtu. U vezi s primenom kolačića vidi cifru 10.

### 6. Identifikacija korisnika

Podaci o ličnosti koji su potrebni za zaključenje ugovora označeni su u formularima naloga kao obavezni podaci. Bez navođenja tih podataka o ličnosti nije moguće zaključenje ugovora. Na osnovu zakonskih odredbi Zakona o nadzoru pošte i telekomunikacija (izvorno BÜPF) i Uredbe o nadzoru pošte i telekomunikacija (izvorno VÜPF) u obavezi smo da utvrdimo vaš identitet pre sprovođenja ugovora, kao i da registrujemo sve pr epaid korisnike. Između ostalog, u tu svrhu ćemo sačuvati vaše prezime, ime, datum rođenja, adresa, kao i vaši identifikacioni podaci i opciono vaša adresa e-pošte i poštanska adresa. Bez ovih podataka o ličnosti ne možemo da izvršimo aktivaciju.

### 7. Važne informacije u vezi s vašim ugovorom

Obrađujemo vaše matične podatke kako bismo vas telefonski, putem SMS poruke ili e-pošte obavestili o promeni ili važnim informacijama u vezi s vašim ugovorom, kao npr. prilagođavanja osnovne mesečne naknade, privremena ograničenja naših servisa (npr. usled radova na održava nju) ili promena u obimu servisa.

### 8. Plaćanje i dostavljanje računa

Ako svoj račun plaćate uplatnicom, postupkom terećenja ili kreditnom karticom, u tu svrhu sarađujemo s bankama, kompanijama za kreditne kartice i drugim procesorima plaćanja. Za obradu plaćanja kreditnom karticom sarađujemo s kompanijom PAIONE GmbH, Markergasse 1B, 1030 Wien, Austrija. Vaš račun vam dostavljamo putem pošte ili e-pošte, u zavisnosti od vaših navedenih preferencija. U tu svrhu obrađujemo vašu dotičnu adresu e-pošte ili poštansku adresu. Vaš račun možete takođe da pronađete u svojoj oblasti servisa na našem veb-sajtu.

### 9. MTEL korisnički servis

U slučaju pitanja ili žalbi, možete da stupite u kontakt s nama putem različitih kanala za kontakt, npr. putem telefona, e-pošte, društvenih mreža ili pošte. Da bismo mogli da obradimo vaš zahtev, čuvamo podatke za kontakt koje koristite u datom trenutku, kao što je npr. vaša adresa e-pošte, broj telefona, adresa ili identifikator društvenih medija, kao i vreme i sadržaj vašeg zahteva.

Kad stupite u kontakt s našom servisnom linijom, obrađujemo broj sa kog nas zovete, vreme i trajanje poziva. Razgovor će biti snimljen samo ako ste nam dali svoj pristanak za to. Snimci poziva koriste se za optimizaciju poslovnih procesa i servisa.

### 10. MTEL veb-sajt

Prilikom posete našem veb-sajtu [www.mtel.ch](http://www.mtel.ch), kompanija MTEL takođe obrađuje vaše podatke o ličnosti pomoću kolačića i sličnih tehnologija. Detaljnije informacije s tim u vezi možete da pronađete u napomeni o kolačićima na veb-sajtu kompanije MTEL Schweiz GmbH.

### 11. Nagradne igre

Ako učestvujete u nagradnoj igri koju organizujemo, vaše podatke o ličnosti koje ste naveli prilikom učestvovanja čuvamo kako bismo mogli da odredimo pobjednika i da stupimo s njim u kontakt. Detalje s tim u vezi možete da pronađete u dotičnim uslovima učestvovanja u nagradnoj igri.

### 12. Kome prosleđujete podatke?

Vašim ličnim podacima imaju pristup naši radnici i partneri, koji dobiju pristup vašim podacima prilikom radova na održavanju i servisnih usluga, u meri u kojoj je to potrebno za pružanje naših usluga. Oni su ugovorom obavezani na čuvanje tajnosti. Koristimo pružaoce usluga koji nam pružaju podršku prilikom obrade podataka u okviru obrade naloga (pružaoce usluga za sledeće usluge: rad IT i mreže, korisnički servis, obrada pošte, štampanje, provera identiteta, ocena boniteta, prevencija prevara, distribucija, oglašavanje i marketing, istraživanje tržišta, rad onlajn ponuda, veb-sajtova i aplikacija). Vaše podatke o ličnosti će na ugovornoj osnovi u potrebnom obimu obrađivati i primaoci izvan naše kompanije koji ne rade za nas u okviru obrade naloga, a to su:

- provajderi telekomunikacionih usluga npr. za sprovođenje poziva, slanja SMS poruka, itd;
- partneri za distribuciju i druge kompanije koji nam pružaju podršku prilikom distribucije naših proizvoda;
- druge kompanije koje su uključene u pružanje željene usluge, npr. izdavači telefonskih imenika u slučaju da se želi unos u telefonski imenik, kompanije koje nude muzičke usluge, ako se želi određena usluga, ili koje su angažovane za popravak vaših krajnjih uređaja.
- banke, npr. radi sprovođenja postupka terećenja; provajderi platnih servisa;
- kompanije za naplatu, npr. radi pribavljanja preostalih potraživanja;
- kreditne agencije, npr. radi provere boniteta;
- poreski savetnici/revizori, radi garancija i provere da li je knjigovodstvo u skladu sa zakonskim pr opisima (npr. poreski propisi);
- advokati, radi zastupanja i sprovođenja naših pravnih interesa;
- pružaoци logističkih usluga koji su angažovani za poštansku dostavu;
- drugi primaoci koji proizilaze iz svrha i obrade podataka navedenih u ovoj Izjavi o zaštiti podataka.

Ovi primaoci su takođe obavezni da se pridržavaju zaštite podataka na osnovu zakonskih ili profesionalnih obaveza ili ugovornih sporazuma. Zakonski smo obavezni da u pojedinačnim slučajima dostavimo podatke o ličnosti sudovima, državnim tužilaštvima, policiji ili drugim organima.

### 13. Prenos podataka u inostranstvo

Pristup vašim podacima u prethodno navedene svrhe imaju i primaoci u zemljama izvan Švajcarske, naročito društva koncerna MTEL grupacije u Austriji, Srbiji i Bosni i Hercegovini (MTEL Austria GmbH, Lehargasse 7, 1060 Wien; Telekom Srbija a.d., Takovska 2, 11000 Beograd, Srbija; Telekomunikacije Republike Srpske a.d., Vuka Karadžića 2, 78000 Banja Luka, BiH; MTEL Global DOO Beograd, Bulevar Franse d'Eperea 88, 11000 Beograd, Srbija). Međutim, prenos u druge zemlje sveta ne može u potpunosti da se isključi. Da bismo obezbedili adekvatan nivo zaštite podataka, zaključili smo ugovore sa standardnim

ugovornim uslovima koje je precizirala EU s društvima kompanije MTEL u Srbiji i Bosni i Hercegovini. Rado ćemo vas obavestiti o ovim postojećim garancijama. U suprotnom, vaše podatke o ličnosti ćemo obrađivati u trećim zemljama samo ako je to neophodno za izvršenje ugovora (npr. pružanje telekomunikacionih usluga – pozivi prema trećim zemljama / roming veze), ako ste dali pristanak ili ako postoji zakonski obaveza.

### 14. Kada ćete izbrisati podatke?

Načelno, vaše lične podatke obrađujemo samo onoliko dugo koliko je to potrebno da ispunimo svrhe za koje smo ih prikupili. Iz zakonskih obaveza mogu rezultirati duži periodi čuvanja. Zatim ćemo izbrisati odnosno anonimizirati vaše podatke.

#### Brisanje matičnih i drugih podataka o ličnosti

- Vaše matične podatke iz ugovornog odnosa izbrisaćemo odnosno anonimizirati nakon okončanja ugovornog odnosa s vama i isteka rokova za prigovore na račune, odnosno čim u potpunosti budu izmirene sve naknade i eventualne korisničke žalbe obrađene (za koje važi rok za prigovor od tri meseca), ali najkasnije nakon prestanka svih zakonskih obaveza čuvanja. Vaši matični podaci će se načelno čuvati 10 godina (od kraja ugovora) radi pravilnog knjigovodstva i time povezanih provera od strane poreske uprave, osim ako je neophodno duže čuvanje zbog tekućih postupaka. Knjige i evidencije, kao i prateća dokumenta koja se odnose na knjige i evidencije, takođe će se čuvati onoliko dugo koliko su relevantni za nerešene postupke. Pristup navedenim podacima je ograničen i mogu im pristupiti samo oni radnici koji vrše obradu u prethodno navedene svrhe. Podaci iz provere boniteta biće izbrisani najkasnije godinu dana nakon što budu prikupljeni.

#### Brisanje podataka o saobraćaju

- Vaše podatke o saobraćaju čuvamo u svrhu obračuna naknada, uključujući naknada za usluge interkonekcije, do isteka datog roka u kome se račun može osporiti ili ostvariti pravo na plaćanje. Nakon toga će biti izbrisani. Rok za prigovor od tri meseca počinje različito u zavisnosti od korisnika (prijema račun) i u tom pogledu potrebno je uzeti u obzir i interni proces prilikom primanja eventualnog prigovora na račun. U cilju zaštite prava korisnika i obezbeđivanja potpunog razjašnjenja eventualnih prigovora na račun, podaci se mogu čuvati do 6 meseci. Ako se pokrene postupak o visini naknade, podatke moramo čuvati do konačne odluke organa.

#### Brisanje podataka o sadržaju

- Vaše podatke o sadržaju izbrisaćemo čim njihova obrada više ne bude potrebna za pružanje naših komunikacionih usluga. Podaci o sadržaju koji se odnose na razgovore korisnika sa MTEL servisnim radnicima biće izbrisani nakon njihovog korišćenja u svrhu obuke i poboljšanja naših usluga odnosno nakon 6 meseci.

Vaše ponašanje pri korišćenju TV-a izbrisaćemo nakon okončanja vašeg ugovora za TV usluge s kompanijom MTEL. Za postojeće korisnike najkasnije nakon dve godine. Ako ste dali pristanak za obradu podataka o ličnosti, podatke ćemo izbrisati najkasnije čim povučete svoj pristanak i ukoliko ne smemo da ih obrađujemo iz drugih razloga. Kopija vašeg identifikacionog dokumenta (npr. pasoša ili lične karte) koju smo napravili u okviru provere identiteta pre pružanja prepaid usluge radi izvršenja naših zakonskih obaveza biće izbrisana sedam dana nakon izrade i čuvanja kopije.

Ako ste sa nama zaključili ugovor koji se ne odnosi na telekomunikacionu uslugu (npr. osiguranje mobilnog telefona), vaši podaci koji se obrađuju s tim u vezi biće izbrisani čim podaci o ličnosti više ne budu potrebni i isteknu zakonski rokovi čuvanja (redovno 6-10 godina).

### 15. Promene Izjave o zaštiti podataka

Ukoliko kompanija MTEL promeni ovu Izjavu o zaštiti podataka, korisnik će biti obavešten e-poštom, ispisom na računu ili SMS porukom. U slučaju pitanja, želja i sugestija u vezi s odredbama o zaštiti podataka, korisnik može da se obrati ovlašćenom licu za zaštitu podataka na [datenschutz@mtel.ch](mailto:datenschutz@mtel.ch). Važi najaktuelnija verzija Izjave o zaštiti podataka koja je u datom trenutku objavljena na <http://www.mtel.ch/sr/pravnideo>.