

POLITIKA PRIVATNOSTI

Sažetak

Ko smo: Bolutions LTD, pružalac softverske platforme Bolutions.

Kada hotel koristi Platformu za pružanje usluga svojim gostima, hotel je rukovalac podacima, a mi smo obrađivač koji podatke obrađuje po njegovim instrukcijama. Za obradu podataka gostiju obratite se hotelu.

Koje podatke obrađujemo: podatke korisnika Platforme (zaposlenih hotela), podatke gostiju koje hotel obrađuje putem Platforme i tehničke podatke o korišćenju Platforme.

Šta ne radimo: ne prodajemo podatke, ne obrađujemo podatke o platnim karticama, ne obrađujemo podatke iz ličnih karata i pasoša i ne koristimo podatke gostiju u sopstvene marketinške svrhe.

Vaša prava: pristup, ispravka, brisanje, ograničenje obrade, prigovor, prenosivost i opoziv saglasnosti. Kontakt i detalji navedeni su u nastavku.

Ovaj sažetak je informativnog karaktera i ne zamenjuje tekst Politike privatnosti koji sledi u nastavku.

1. Uvod

Dobrodošli na platformu **Bolutions**.

Bolutions LTD, company number 16576182, 71-75, Shelton Street, Covent Garden, London, WC2H 9JQ, UNITED KINGDOM, E-mail: bolutions.agency@gmail.com

(u daljem tekstu: „**Bolutions**“, „**Operater**“, „**mi**“ ili „**naš**“) posvećen je zaštiti privatnosti i bezbednosti podataka o ličnosti svih korisnika Platforme.

Ova Politika privatnosti objašnjava:

- koje podatke prikupljamo;
- zbog čega ih prikupljamo;
- kako ih koristimo;
- koliko dugo ih čuvamo;
- sa kim ih možemo deliti;
- koja prava imate u vezi sa Vašim podacima.

Prilikom obrade podataka primenjujemo načela zakonitosti, pravičnosti, transparentnosti, minimizacije podataka, ograničenja svrhe obrade, tačnosti, ograničenja čuvanja, integriteta i poverljivosti, u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

2. Ko je rukovalac podacima

Rukovalac podacima o ličnosti koji se obrađuju u skladu sa ovom Politikom privatnosti jeste:

- Bolutions LTD, company number 16576182, 71-75, Shelton Street, Covent Garden, London, WC2H 9JQ, UNITED KINGDOM, E-mail: bolutions.agency@gmail.com

Ukoliko Bolutions bude imenovao lice za zaštitu podataka o ličnosti (Data Protection Officer – DPO), njegovi kontakt podaci biće objavljeni na internet stranici Platforme.

Uloga Bolutions u obradi podataka o ličnosti zavisi od svrhe i okolnosti konkretne obrade. Bolutions je rukovalac podacima o ličnosti u odnosu na podatke koje samostalno prikuplja i obrađuje za sopstvene potrebe i svrhe, kada samostalno određuje svrhu i način njihove obrade.

Kada hotel, drugi ugostiteljski objekat ili drugo lice koristi Platformu Bolutions, uključujući pružanje usluga i informacija gostima, to lice ima svojstvo rukovaoca podacima o ličnosti, dok Bolutions ima svojstvo obrađivača podataka o ličnosti i obrađuje te podatke u ime i po nalogu rukovaoca, u skladu sa zaključenim Ugovorom o obradi podataka o ličnosti.

3. Na koga se odnosi ova Politika privatnosti

Ova Politika privatnosti odnosi se na obradu podataka o ličnosti:

- registrovanih korisnika Platforme;
- administratora hotela koji koriste Platformu;
- zaposlenih i saradnika hotela kojima je odobren pristup Platformi;
- potencijalnih korisnika koji stupe u kontakt sa Bolutions;
- posetilaca internet stranice Bolutions;
- gostiju hotela koji koriste Platformu.

4. Podaci gostiju hotela

VAŽNA NAPOMENA

Ova Politika privatnosti **ne uređuje obradu podataka gostiju od strane hotela kao rukovaoca podacima.**

Podaci gostiju koji se obrađuju putem Platforme obrađuju se od strane hotela kao **rukovaoca podacima**, dok Bolutions nastupa isključivo kao **obrađivač podataka** koji obrađuje podatke u ime i po dokumentovanim instrukcijama hotela.

Bolutions:

- ne određuje svrhu obrade podataka gostiju;
- ne odlučuje koje će podatke hotel prikupljati putem Platforme;
- ne određuje rokove čuvanja podataka gostiju;

- ne pruža usluge gostima niti izvršava njihove zahteve;
- ne koristi podatke gostiju za sopstvene marketinške ili druge komercijalne svrhe.

Za zakonitost obrade podataka gostiju, ispunjenje obaveze informisanja gostiju, određivanje pravnog osnova obrade i ostvarivanje prava gostiju odgovoran je hotel kao rukovalac podacima. Hotel je dužan da gostima učini dostupnim Uslove korišćenja za goste i Obaveštenje o privatnosti za goste.

5. Koje podatke prikupljamo

Radi omogućavanja korišćenja Platforme možemo obrađivati sledeće podatke o korisnicima:

Identifikacioni podaci

- ime;
- naziv hotela;
- poslovna funkcija;
- korisnička uloga.

Kontakt podaci

- e-mail;
- broj telefona;
- poslovna adresa.

Podaci o korisničkom nalogu

- korisničko ime;
- šifrovana lozinka;
- datum registracije;
- status naloga;
- korisnička ovlašćenja.

Tehnički podaci

- IP adresa;
- identifikator uređaja;
- vrsta internet pregledača;
- operativni sistem;
- vreme pristupa;
- sistemski logovi;
- audit log evidencije.

Komunikacija

- sadržaj komunikacije sa korisničkom podrškom;
- prijave tehničkih problema;
- zahtevi za podršku;
- druga komunikacija koju korisnik dobrovoljno dostavi Bolutions.

6. Podaci koje ne prikupljamo

Bolutions, po pravilu, ne prikuplja niti obrađuje:

- podatke o platnim karticama korisnika;
- PIN brojeve;
- CVV/CVC kodove;
- podatke iz ličnih karata ili pasoša;
- biometrijske podatke, osim ukoliko određena funkcionalnost Platforme to ne zahteva i za takvu obradu postoji odgovarajući pravni osnov.
- podatke o plaćanju, stanju računa gosta ili druge finansijske podatke, budući da Platforma ne omogućava plaćanje niti prikazuje stanje računa gosta.

7. Svrhe obrade podataka o ličnosti

Bolutions obrađuje podatke o ličnosti isključivo u meri u kojoj je to neophodno radi ostvarivanja legitimnih poslovnih i ugovornih svrha, odnosno ispunjavanja zakonskih obaveza.

Podaci o ličnosti mogu se obrađivati naročito u sledeće svrhe:

- registracije i administriranja korisničkih naloga;
- omogućavanja korišćenja funkcionalnosti Platforme;
- autentifikacije i kontrole pristupa Platformi;
- pružanja tehničke podrške korisnicima;
- održavanja, unapređenja i razvoja Platforme;
- otkrivanja, sprečavanja i rešavanja bezbednosnih incidenata;
- vođenja evidencija o radu informacionog sistema;
- ispunjavanja zakonskih obaveza kojima Bolutions podleže;
- zaštite prava, imovine i bezbednosti Bolutions, korisnika Platforme i trećih lica;
- odgovaranja na upite, zahteve i komunikaciju korisnika;
- ostvarivanja ili odbrane pravnih zahteva.

Bolutions neće koristiti podatke o ličnosti u svrhe koje nisu u skladu sa ovom Politikom privatnosti, osim ukoliko za takvu obradu postoji odgovarajući pravni osnov propisan važećim propisima.

8. Pravni osnov obrade

Bolutions obrađuje podatke o ličnosti isključivo kada za takvu obradu postoji odgovarajući pravni osnov u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

U zavisnosti od konkretne situacije, obrada se može zasnivati na jednom ili više sledećih pravnih osnova:

Izvršenje ugovora

Kada je obrada neophodna radi zaključenja ili izvršenja ugovora zaključenog sa korisnikom ili hotelom, u skladu sa članom 12. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018) i člana 6 GDPR.

Ispunjenje zakonskih obaveza

Kada je obrada neophodna radi ispunjavanja obaveza koje proizlaze iz važećih propisa, u skladu sa članom 12. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018) i člana 6 GDPR.

Legitimni interes

Kada je obrada neophodna radi ostvarivanja legitimnih interesa Bolutions, pod uslovom da takvi interesi ne pretežu nad pravima i slobodama lica na koje se podaci odnose, u skladu sa članom 12. stav 1 tačka 6 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018) i člana 6 (1) (f) GDPR.

Legitimni interes može naročito obuhvatati:

- zaštitu informacionog sistema;
- sprečavanje zloupotreba;
- unapređenje bezbednosti Platforme;
- vođenje audit log evidencija;
- zaštitu od prevara;
- zaštitu pravnih interesa Bolutions.

Saglasnost

Kada je obrada zasnovana na saglasnosti, lice na koje se podaci odnose ima pravo da datu saglasnost opozove u svakom trenutku, pri čemu opoziv ne utiče na zakonitost obrade izvršene pre opoziva, u skladu sa članom 15. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018) i člana 7 GDPR.

9. Način prikupljanja podataka

Bolutions podatke o ličnosti prikuplja na različite načine, u zavisnosti od vrste usluge i načina korišćenja Platforme.

Podaci mogu biti prikupljeni:

- neposredno od korisnika prilikom registracije korisničkog naloga;
- prilikom korišćenja funkcionalnosti Platforme;
- putem komunikacije sa korisničkom podrškom;
- automatski, korišćenjem informacionih i bezbednosnih sistema Platforme;
- od hotela koji otvara ili administrira korisnički nalog zaposlenog ili saradnika;

Bolutions neće prikupljati više podataka nego što je neophodno za ostvarivanje svrhe zbog koje se podaci obrađuju.

10. Rok čuvanja podataka

Bolutions čuva podatke o ličnosti samo onoliko dugo koliko je to potrebno radi ostvarivanja svrhe zbog koje su podaci prikupljeni ili koliko nalažu važeći propisi. Pri određivanju rokova čuvanja primenjuje se načelo ograničenja čuvanja podataka propisano članom 5 GDPR-a i članom 5 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018).

Rok čuvanja zavisi od vrste podataka i svrhe njihove obrade.

Nakon isteka odgovarajućeg roka čuvanja, podaci će biti:

- trajno obrisani;
- anonimizovani; ili
- arhivirani kada za to postoji zakonska obaveza.

Podaci sadržani u rezervnim kopijama (backup) brišu se ili anonimizuju u skladu sa internim procedurama upravljanja rezervnim kopijama i planom kontinuiteta poslovanja.

Podaci gostiju čuvaju se u skladu sa instrukcijama hotela kao rukovaoca podacima i rokovima utvrđenim članom 14. Opštih uslova korišćenja Platforme, osim ukoliko važeći propisi nalažu drugačije. Transkripti razgovora sa AI asistentom čuvaju se kod pružaoca te usluge u periodu od 1 (jedne) godine, nakon čega se brišu.

11. Primaoci podataka

Bolutions neće prodavati niti iznajmljivati podatke o ličnosti trećim licima.

Podaci mogu biti dostupni isključivo:

- zaposlenima Bolutions kojima su podaci neophodni za obavljanje njihovih radnih zadataka;
- ovlašćenim pružaocima IT infrastrukture i cloud usluga;
- pružaocima usluga tehničkog održavanja i razvoja Platforme;

- drugim podobrađivačima angažovanim u skladu sa važećim propisima i zaključenim ugovorima;
- nadležnim državnim organima kada je dostavljanje podataka propisano zakonom ili na osnovu obavezujuće odluke nadležnog organa.

Sva lica koja imaju pristup podacima o ličnosti obavezna su da iste obrađuju uz primenu odgovarajućih tehničkih i organizacionih mera zaštite, kao i u skladu sa obavezom čuvanja poverljivosti.

12. Podobrađivači (Subprocessors)

Radi pružanja i održavanja Platforme, Bolutions može angažovati treća lica koja u njegovo ime obrađuju podatke o ličnosti (u daljem tekstu: **podobrađivači**).

Podobrađivači mogu pružati usluge koje uključuju:

- cloud infrastrukturu;
- hosting;
- rezervne kopije podataka (backup);
- održavanje informacionih sistema;
- razvoj i unapređenje Platforme;
- bezbednosni monitoring;
- tehničku podršku;
- usluge elektronske komunikacije;
- automatizaciju procesa i prosleđivanje obaveštenja;
- uslugu AI asistenta (chatbot).

Bolutions angažuje isključivo podobrađivače koji pružaju dovoljne garancije da će primenjivati odgovarajuće tehničke i organizacione mere zaštite podataka o ličnosti, u skladu sa važećim propisima.

Sa svakim podobrađivačem zaključuje se odgovarajući ugovor kojim se uređuje obrada podataka o ličnosti i obezbeđuje nivo zaštite koji nije niži od nivoa zaštite koji Bolutions primenjuje prema svojim korisnicima.

Aktuelna lista podobrađivača može biti dostupna na zahtev korisnika ili objavljena na internet stranici Platforme, ukoliko Bolutions tako odluči.

13. Prenos podataka

Bolutions podatke o ličnosti obrađuje i čuva prvenstveno na serverima koji se nalaze na teritoriji Evropske unije ili Evropskog ekonomskog prostora. Bolutions LTD ima sedište u Ujedinjenom Kraljevstvu, a uslugu AI asistenta (chatbot) pruža pružalac sa sedištem izvan Evropskog ekonomskog prostora. Prenos podataka u te države vrši se u skladu sa odredbama

Zakona o zaštiti podataka o ličnosti koje uređuju prenos u druge države, uz primenu odgovarajućih zaštitnih mera. Aktuelni pružaoci navedeni su u Prilogu III Ugovora o obradi podataka o ličnosti. Međunarodni prenos podataka vrši se u skladu sa članovima 63–65 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018), odnosno članovima 44–49 GDPR-a.

Ukoliko bi u izuzetnim slučajevima došlo do prenosa podataka u treću državu ili međunarodnu organizaciju, takav prenos biće izvršen isključivo u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti, uz primenu odgovarajućih zaštitnih mera.

Takve mere mogu naročito obuhvatati:

- odluku nadležnog organa o primerenom nivou zaštite;
- standardne ugovorne klauzule (Standard Contractual Clauses – SCC);
- druge odgovarajuće mehanizme predviđene važećim propisima.

14. Tehničke i organizacione mere zaštite

Bolutions primenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mere radi zaštite podataka o ličnosti od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa.

U zavisnosti od prirode obrade i tehnološkog razvoja, primenjene mere mogu obuhvatati naročito:

- autentifikaciju korisnika;
- kontrolu pristupa podacima;
- upravljanje korisničkim ovlašćenjima;
- enkripciju podataka tokom prenosa, kada je primenljivo;
- zaštitu serverske infrastrukture;
- zaštitu od zlonamernog softvera;
- firewall i druge mrežne bezbednosne mehanizme;
- audit log evidencije;
- rezervne kopije podataka;
- plan kontinuiteta poslovanja i oporavka nakon incidenta;
- redovno ažuriranje informacionih sistema;
- ograničavanje pristupa podacima isključivo ovlašćenim licima;
- obuku zaposlenih u oblasti zaštite podataka o ličnosti i informacione bezbednosti.

Bolutions redovno preispituje i unapređuje primenjene mere zaštite u skladu sa razvojem tehnologije, promenama bezbednosnih rizika i važećim propisima.

15. Povreda bezbednosti podataka

U slučaju povrede bezbednosti podataka o ličnosti koja može predstavljati rizik po prava i slobode fizičkih lica, Bolutions će postupati u skladu sa članovima 51. i 52. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018) i članovima 33. i 34. GDPR-a, i preduzeti odgovarajuće tehničke i organizacione mere radi:

- utvrđivanja uzroka incidenta;
- ograničavanja njegovih posledica;
- otklanjanja bezbednosnih propusta;
- sprečavanja ponavljanja sličnih incidenata.

Kada Bolutions postupa kao obrađivač podataka, bez nepotrebnog odlaganja obavestiće hotel kao rukovaoca podacima o svakoj povredi bezbednosti podataka o ličnosti za koju sazna, kako bi rukovalac mogao da ispuni svoje zakonske obaveze prema nadležnim organima i licima na koja se podaci odnose.

16. Prava lica na koja se podaci odnose

Prava lica na koja se podaci odnose ostvaruju se u skladu sa članovima 26–40 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni glasnik RS", br. 87/2018), odnosno članovima 15–22 GDPR-a.

Lice čiji se podaci o ličnosti obrađuju ima, u skladu sa važećim propisima, pravo da:

- zatraži pristup svojim podacima o ličnosti;
- zahteva ispravku netačnih ili dopunu nepotpunih podataka;
- zahteva brisanje podataka, kada su za to ispunjeni zakonski uslovi;
- zahteva ograničenje obrade;
- uloži prigovor na obradu podataka kada je to propisima predviđeno;
- ostvari pravo na prenosivost podataka, kada su za to ispunjeni zakonski uslovi;
- opozove prethodno datu saglasnost, ukoliko se obrada zasniva na saglasnosti;
- podnese pritužbu nadležnom organu za zaštitu podataka o ličnosti.

Kada Bolutions obrađuje podatke gostiju isključivo u svojstvu obrađivača, zahteve koji se odnose na ostvarivanje prava u vezi sa tim podacima lice treba prvenstveno da uputi hotelu kao rukovaocu podacima.

Bolutions će, u okviru svojih zakonskih i ugovornih obaveza, pružiti razumnu pomoć hotelu radi omogućavanja ostvarivanja prava lica na koja se podaci odnose.

17. Kolačići (Cookies)

Korišćenje kolačića i sličnih tehnologija na internet stranici i Platformi Bolutions uređeno je Politikom kolačića i sličnih tehnologija, koja čini sastavni deo ovog ugovornog okvira.

18. Linkovi ka internet stranicama trećih lica

Platforma može sadržati linkove ka internet stranicama ili uslugama trećih lica.

Bolutions nema kontrolu nad sadržajem, načinom rada niti politikama privatnosti tih internet stranica i ne odgovara za njihovu obradu podataka o ličnosti.

Korisnicima se preporučuje da, pre korišćenja usluga trećih lica, pročitaju njihove politike privatnosti i druge relevantne uslove korišćenja.

19. Ostvarivanje prava i kontakt

Ukoliko lice na koje se podaci odnose želi da ostvari neko od svojih prava ili ima pitanja u vezi sa ovom Politikom privatnosti ili obradom podataka o ličnosti, može se obratiti Bolutions putem sledećih kontakt podataka:

Bolutions LTD

Adresa: 71-75, Shelton Street, Covent Garden, London, WC2H 9JQ, UNITED KINGDOM

E-mail: bolutions.agency@gmail.com

Telefon: +381 61 7243379

Bolutions će na podnete zahteve odgovoriti u rokovima i na način propisan važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

20. Izmene Politike privatnosti

Bolutions zadržava pravo da izmeni ili dopuni ovu Politiku privatnosti radi:

- usklađivanja sa izmenama važećih propisa;
- unapređenja Platforme;
- uvođenja novih funkcionalnosti;
- promena u načinu obrade podataka o ličnosti;
- drugih opravdanih poslovnih razloga.

Svaka izmena biće objavljena na internet stranici Platforme ili učinjena dostupnom korisnicima na drugi odgovarajući način.

Izmenjena Politika privatnosti primenjivaće se od dana njenog objavljivanja, osim ukoliko nije drugačije naznačeno.

U slučaju značajnih izmena koje utiču na način obrade podataka o ličnosti, Bolutions će, kada je to potrebno ili propisano zakonom, korisnike o tome posebno obavestiti.

21. Završne odredbe

Ova Politika privatnosti primenjuje se od dana njenog objavljivanja na internet stranici Platforme, odnosno od drugog dana koji je u njoj izričito određen.

Ukoliko pojedine odredbe ove Politike privatnosti postanu ništave, nevažeće ili neprimenljive, to neće uticati na punovažnost ostalih odredaba.

Na pitanja koja nisu uređena ovom Politikom privatnosti primenjuju se odredbe važećih propisa o zaštiti podataka o ličnosti, kao i drugi primenljivi propisi.