

## 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 (&quot;Pravo na zaborav&quot;):** 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](mailto:info@digitalpro.rs).

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

---