



PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Uslovi korišćenja mobilne aplikacije Telekom ME

Uvod

Ovim Uslovima (u daljem tekstu: Uslovi korišćenja) Crnogorskog Telekom a.d. Podgorica (u daljem tekstu: CT) za korišćenje usluge Mobilna Aplikacija "Telekom ME" (u daljem tekstu: Aplikacija ili Usluga) uređuju se uslovi korišćenja Aplikacije putem koje se korisnicima ove Usluge daje mogućnost da provjeravaju i kontrolišu potrošnju koju ostvaruju korišćenjem neke od usluga koje pruža CT, aktiviraju/deaktiviraju određene servise, promijene tarifni plan, da im se dostavljaju računi za pružene usluge te i plaćaju račune putem bankovnih kartica, dopunjavaju prepaid račun, raspolažu benefitima, ostvaruju uvid u aktuelne ponude, prijavljuju i razrješavaju probleme u radu servisa i dr..

1. Preuzimanje i instalacija Aplikacije:

Mobilna aplikacija se preuzima sa App Store-a za korisnike iOS operativnog sistema, odnosno sa Google Play store-a za korisnike Android operativnog Sistema. Kada se preuzimanje završi, Aplikacija je instalirana na mobilnom uređaju.

Aplikaciju može preuzeti, instalirati i aktivirati osoba koja je korisnik jedne ili više usluga koje pruža CT, bilo da se radi o mobilnim, postpejd, pripejd ili fiksnim uslugama. Aplikaciju može preuzeti i instalirati i osoba koja nije korisnik CT usluga, ali je ne može aktivirati i funkcionalno koristiti.

Za korišćenje funkcionalnosti aplikacije, potrebna je prethodna registracija od strane korisnika.

Pristup Aplikaciji i njeno korišćenje od strane Korisnika moguće je preko svih uređaja koji imaju pristup iTunes online store-u i Google play online store-u i putem kojih se može ostvariti pristup Internetu.

2. Registracija:

Da bi korisnik mogao da koristi Aplikaciju, neophodno je da ima registrovan Telekom nalog ili da se registruje preko svog broja mobilnog telefona.

Šta je Telekom nalog?

Telekom nalog je jedinstveni korisnički nalog kojim se omogućava logovanje na Aplikaciju i online kupovina na web sajtu CT-a www.telekom.me. Telekom nalog se kreira postupkom registracije koji je dobrovoljan i podrazumijeva dobrovoljno pružanje podataka od korisnika. Korisnik može kreirati samo jedan Telekom nalog, koji predstavlja jedinstveni digitalni identitet korisnika.

3. Logovanje:

Korisnik koji je već registrovan na Aplikaciju, ili ima registrovan Telekom nalog, može da se loguje na 3 načina:

1. Preko Telekom naloga (korisničko ime i lozinka) :

Korisnik unosi korisničko ime i lozinku (šifru) svog Telekom naloga.

2. Preko broja telefona mobilne mreže (MSISDN) :

Korisnik unosi broj telefona mobilne CT mreže sa kojim želi da se registruje. Po unosu, CT pristupa provjeri istog u cilju utvrđivanja prava predmetnog broja telefona mobilne CT mreže na korišćenje Aplikacije. Ukoliko ima pravo, na unijeti broj telefona CT mobilne mreže se šalje SMS sa kodom, koji je neophodan za završetak procesa logovanja

3. Automatsko logovanje putem broj telefona mobilne mreže CT (MSISDN-a) :

Da bi korisnik mogao da se loguje automatski, neophodno je da u tom trenutku koristi uslugu mobilnog interneta (3G, 3G+, 4G...). Korisnički CT servis se prepoznaje na osnovu broja telefona mobilne CT mreže na tom uređaju.

Navedeni podaci za registraciju i logovanje Korisnik daje dobrovoljno i isti čine obavezne (neophodne) podatke radi identifikacije Korisnika i prikaz potrebnih informacija o Korisniku Aplikacije.

4. Dodavanje Telekom servisa

Prilikom logovanja putem mobilnog telefona, broj sa kojim se korisnik logovao se automatski dodaje u Aplikaciju i predstavlja noseći servis.

Prilikom logovanja preko Telekom naloga, prvi servis koji korisnik dodaje u Aplikaciju mora pripadati korisniku tog Telekom naloga. Ovaj servis predstavlja noseći servis u Aplikaciji.

Korisnik u Aplikaciju može dodavati i druge servise fiksne i mobilne CT mreže koji su u njegovom vlasništvu ili u vlasništvu drugog korisnika:

- Ako korisnik Aplikacije dodaje servis mobilne CT mreže u Aplikaciju:

Korisnik unosi broj telefona mobilne CT mreže koji želi da doda u Aplikaciju. Na unijeti/dodati broj CT šalje SMS sa pinom (četvorocifrenim brojem) putem kojeg korisnik tog broja mobilne CT mreže potvrđuje da je saglasan sa dodavanjem svog broja mobilne CT mreže u Aplikaciju.

- Ako korisnik Aplikacije dodaje servis fiksne CT mreže u Aplikaciju:

Korisnik unosi broj telefona fiksne CT mreže koji želi da doda u aplikaciju, a onda i korisničku šifru koja se nalazi na mjesečnom računu za fiksnu CT mrežu. Za saglasnost za dodavanje u Aplikaciju, unos navedene korisničke šifre je neophodan. Nakon unosa broja fiksne CT mreže i korisničke šifre u Aplikaciju će biti dodati i svi servisi koji su vezani za ovaj broj fiksne CT mreže.

5. Saglasnosti:

Kako bi Aplikacija radila na uređaju Korisnika, potreban joj je pristup različitim funkcijama i podacima na njemu. U tu je svrhu potrebno da Korisnik da određene saglasnosti .

Za samo funkcionisanje aplikacije potrebna je obrada određene vrste podataka bez kojih se sama aplikacija ne bi mogla koristiti i funkcionisati.

Svaka druga obrada podataka podrazumijeva dodatnu i dobrovoljnu saglasnost od strane korisnika, koju će mu sama aplikacija ponuditi.

CT će obradivati podatke samo u mjeri kako je opisano u Politici o privatnosti podataka za korišćenje Telekom ME aplikacije Crnogorskog Telekom, a koja čini sastavni dio ovih Uslova korišćenja.

Saglasnosti koje su date kao opcione i dobrovoljne Korisnik može opozvati u bilo kojem trenutku.

6. Funcionalnosti:

Korisnik Aplikacije može u potpunosti koristiti sve funkcionalnosti Aplikacije i primjenjivati ih na servis za koji je tražena saglasnost, a to su:

- o Provjera i kontrola potrošnje ostvarene korišćenjem neke od usluga koje pruža CT,
- o Aktivacija i deaktivacija dodatnih servisa,
- o Raspolaganje benefitima,
- o Dostavljanje i prijem računa elektronskim putem
- o Plaćanje računa,
- o Dopuna prepaid brojeva,
- o Uvid u aktuelne ponude,
- o Prijavlivanje i razrješavanje problema u radu servisa.

Registrovani korisnici, za sve uspješno dodate i registrovane servise, putem Aplikacije mogu, pored navedenog:

- Provjeriti trenutnu potrošnju za sve dodate CT servise iz fiksne i mobilne (prepaid i postpaid) mreže.
- Provjeriti status, aktivirati i deaktivirati dodatne servise za mobilnu CT mrežu (prepaid i postpaid) i aktivirati i deaktivirati dodatne pakete i servise za fiksnu CT mrežu
- Promijeniti trenutno aktivni tarifni plan
- Aktivirati i deaktivirati uslugu prijema elektronskog računa (slanje mjesečnog računa elektronskim putem)
- Dodati ili ukloniti servise kojima Korisnik želi upravljati u Aplikaciji
- Pristupiti neplaćenim i plaćenim računima, uz mogućnost pregleda računa po stavkama
- Za račune koji nisu plaćeni moguće je izvršiti elektronsko plaćanje putem bankovnih kartica
- Dopuniti prepaid broj sa nekog od svojih postpaid brojeva iz Aplikacije
- Dopuniti prepaid broj putem bankovne kartice
- Kupovati uređaje iz trenutne online ponude
- Biti nagrađeni kroz Program nagrađivanja ukoliko na vrijeme izmire dospjele račune ili dopune prepaid račun kroz Aplikaciju i/ili imaju aktiviran u uslugu prijema elektronskog računa.
- Prijaviti problem u radu nekog od servisa
- Koristiti 0-24 online podršku CT korisničkog servisa za rješavanje problema u radu nekog od servisa
- Dobiti uputstva za uspješno rješavanje problema u radu nekog od servisa
- Pogledati specijalne ponude za neki od svojih brojeva telefona fiksne ili mobilne CT mreže.

Korisnik prihvatanjem ovih Uslova potvrđuje da račun za pružene usluge prima isključivo elektronskim putem za noseći servis u Aplikaciji (tzv. elektronski račun), te da time nema potrebu da mu se račun dostavlja na kućnu ili drugu adresu. Usluga prijema elektronskog računa je uređena „Uslovima za korišćenje usluge prijema računa Crnogorskog Telekomu elektronskim putem” sa kojim se Korisnik može upoznati putem

<https://api.telekom.me/api/FileManager/Download?root=/Uslovi%20kori%C5%A1%C4%87enja/Elektronski%20racun%20opsti%20uslovi.pdf>

Korisnik prihvatanjem ovih Uslova dobija mogućnost primanja obavještenja („push notifikacije“). Svaki korisnik u svakom trenutku može odbiti primanje notifikacija na način što će u podešavanjima uređaja koji koristi ili u podešavanjima same Aplikacije deaktivirati primanje ovih obavještenja/notifikacija.

7. Elektronsko plaćanje

Elektronsko plaćanje računa omogućeno je putem sljedećih (kreditnih i debitnih) platnih kartica:

- Visa
- Maestro
- MasterCard

Pored ovih Uslova korišćenja na elektronsko plaćanje računa primjenjivaće se i Opšta pravila funkcionisanja

navedenih platnih kartica dostupna

na: www.visaeurope.com

www.mastercard.com

CT ne može biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu usljed nefunkcionisanja navedenih sajtova, propusta da se plaćanje izvrši ili bilo kakve zloupotrebe preko datog web sajta.

Korisnik pristupa elektronskom plaćanju na način što po odabranom neplaćenom računu i potvrdi iznosa istog unosi podatke sa svoje platne kartice. Korisnik će isključivo moći autorizovati platnu karticu koja glasi na njegovo ime.

Po izvršenom plaćanju, Korisnik će na svoj e-mail dobiti potvrdu plaćanja, koja će sadržati:

- Informaciju o realizovanom plaćanju
- Ime vlasnika kartice

- Opis usluge
- Datum transakcije
- Iznos transakcije
- Šifru autorizacije

Poslije dobijene potvrde nakon plaćanja, račun će se smatrati plaćenim.

Ukoliko Korisnik ima bilo kakav prigovor (reklamaciju) koji se odnosi na iznos ispostavljenog računa, reklamaciju podnosi saglasno Opštim uslovima za zasnivanje korisničkog odnosa Crnogorskog Telekomu dostupnim na:

<https://api.telekom.me/api/FileManager/Download?root=/Poslovni/Uslovi/Pripejd.pdf>

<https://api.telekom.me/api/FileManager/Download?root=/Poslovni/Uslovi/Postpejd.pdf>

<https://api.telekom.me/api/FileManager/Download?root=/Poslovni/Uslovi/Fiksna.pdf>

Ukoliko Korisnik ima bilo kakav prigovor (reklamaciju) koji se odnosi na transakciju, prigovor (reklamaciju) podnosi u T-Centru, u roku od 48h od primanja potvrde o plaćanju. CT će na blagovremeno podnesen prigovor odgovoriti u primjerenom roku.

Elektronsko plaćanje platnom karticom bez izuzetno tretira se kao gotovinsko plaćanje, što podrazumijeva da se sve prednosti gotovinskog plaćanja odnose i na elektronsko plaćanje platnom karticom.

Crnogorski Telekom zadržava pravo da u svakom momentu prekine sa uslugom elektronskog plaćanja računa bez davanja prethodnog obavještenja.

8. Naknada:

Usluga je dostupna bez naknade, a mogu je aktivirati korisnici bilo koje od usluga Crnogorskog Telekomu. Da bi koristio Usluge saglasno ovoj tački, neophodno je da Korisnik potvrdi i prihvati ove Uslove korišćenja. Interenet prenos podataka putem kojeg Korisnik pristupa i koristi Aplikaciju naplaćuje se prema važećim cijenama, odnosno tarifnog paketa ili određene internet usluge koja se primjenjuje na Korisnika za prenos podataka utvrđenih službenim cjenovnikom elektronskih komunikacionih usluga u CT mreži dostupnog na stranici <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/cjenovnici> (u daljem tekstu: Cjenovnik). Korišćenje usluge moguće je i u roamingu te se u tom slučaju prenos podataka naplaćuje prema važećim cijenama za prenos podataka u roamingu utvrđenih navedenim cjenovnikom.

9. Ostale odredbe

1. Korisnik garantuje da će Aplikaciju koristiti u skladu s ovim Uslovima korišćenja, pravilima ponašanja na

internetu i u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore.

2. CT preduzima potrebne mjere zaštite privatnosti Korisnika Usluge u smislu važećih propisa o zaštiti ličnih podataka i navedene Politike o privatnosti podataka za korišćenje Telekom ME aplikacije Crnogorskog Telekomu.

3. Korisnik se prihvatanjem ovih Uslova korišćenja obavezuje:

1) Da će čuvati svoje autorizacione podatke i obezbijediti tajnost istih,

2) U slučaju eventualne zloupotrebe obavijestiti Crnogorski Telekom o istom najkasnije u roku od 24h od momenta saznanja za istu. Korisnik je isključivo odgovoran za sve zloupotrebe do kojih je došlo usljed eventualne zloupotrebe autorizacionih podataka od strane trećih lica. CT će po eventualnoj prijavi zloupotrebe autorizacionih podataka od strane Korisnika, istom blokirati korišćenje Aplikacije.

4. CT ne može garantovati, te ne može snositi nikakvu vrstu odgovornosti za sljedeće situacije:

1) Da prilikom korišćenja Aplikacije neće biti grešaka i/ili da će ista funkcionisati bez prekida u svakom

trenutku,

2) Ukoliko prestane sa pružanjem ove Usluge,

3) Ukoliko je došlo do zloupotrebe Aplikacije od strane trećih lica.

5. CT se, do maksimalnog zakonom dopuštenog ograničenja odgovornosti, izuzima od bilo kakve odgovornosti za štetu i/ili gubitke koji mogu nastati Korisniku direktno ili indirektno u slučajevima koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

1) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica korišćenja Aplikacije protivno ovim Uslovima

korišćenja,

2) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica korišćenja internet stranica na koje vode linkovi postavljani

na stranici Aplikacije,

3) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica eventualnog nepravovremenog ažuriranja informacija CT-a na stranici Aplikacije,

4) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica postupaka koji su preduzeti ili nisu preduzeti u vezi s informacijama na stranici Aplikacije,

5) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica upotrebe, nemogućnosti upotrebe ili zloupotrebe Usluge.

6. Korisnik koji je privremeno isključen zbog neplaćanja usluga CT-a iz tačke 1.1. ovih Uslova korišćenja ili dr. razloga, neće biti u mogućnosti koristiti Aplikaciju.

10. Završne odredbe

1. CT ima pravo ukinuti ovu Uslugu, o čemu će na pravovremeni i odgovarajući način obavijestiti korisnike.

2. CT zadržava pravo bez prethodne najave promijeniti ove Uslove korišćenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni na primjeren način.

3. Ovi Uslovi korišćenja stupaju na snagu datumom njihove objave na korporativnim CT stranicama (www.telekom.me).

4. Ako je primjenljivo, ovi Uslovi korišćenja se primjenjuju uz sve ostale primjenljive ugovorne odredbe, uslove

korišćenja i druga pravila primjenjiva za uslugu CT-a uz koju je moguće aktivirati ovu Uslugu.

Sastavni dio ovih Uslova korišćenja čini i Politika o privatnosti podataka za korišćenje Telekom ME aplikacije Crnogorskog Telekoma

5. Na sve međusobne odnose između CT-a i Korisnika koji nisu uređeni ovim Uslovima korišćenja primjenjuju se pozitivni propisi Crne Gore.

U Podgorici, 23.04.2021. godine

Politika o privatnosti podataka za korišćenje Telekom ME aplikacije Crnogorskog Telekoma

Crnogorski Telekom a.d. pridaje veliku važnost zaštiti vaših ličnih podataka. Uvijek vam možemo pružiti obavještenje o tome koje lične podatke prikupljamo, kako se vaši podaci upotrebljavaju i kako možete uticati na proces.

1. Koji se podaci bilježe, kako se upotrebljavaju i koliko se dugo čuvaju?

a) **Pri registraciji ili prijavi:** pri registraciji u aplikaciju ili prijavi pomoću pristupnih podataka obrađuju se sljedeći podaci:

Registracija i prijava:

1. korisničko ime i lozinka (Telekom nalog) ili
2. MSISDN (broj telefona mobilne mreže Crnogorskog Telekoma) i jednokratna lozinka ili
3. automatska prijava putem broja telefona mobilne mreže MSISDN-a (broj telefona mobilne mreže Crnogorskog Telekoma) ako ste u mobilnoj mreži.

Navedeni su podaci potrebni za identifikaciju korisnika, prikaz potrebnih informacija korisniku i personalizaciju korisničkog iskustva u aplikaciji.

Navedeni podaci se čuvaju na našim serverima u trajanju od dvije godine od posljednje upotrebe aplikacije i njihovo se čuvanje zasniva na važećim propisima o zaštiti ličnih podataka.

b) Pri upotrebi aplikacije: nakon prijave i tokom upotrebe aplikacije obrađuju se sljedeći podaci:
Nakon prijave:

1. tokeni za prijavu i tokeni sesije za trajnu prijavu u aplikaciju
2. jedinstvena identifikaciona oznaka korisnika za identifikaciju cjelokupnog profila i upravljanje uslugama
3. MSISDN-i (broj telefona mobilne mreže) i identifikacije oznake usluge kojima korisnik upravlja putem aplikacije – u anonimizovanom obliku
4. drugi podaci koji se odnose na ugovor (datum početka/prestanka usluge, vrsta ugovora/usluge itd.) i upotrebu aplikacije (način prijave, pojedinosti o operativnom sistemu, verzija aplikacije itd.)
5. IP adresa ili drugih tehnički podaci.

Navedeni su podaci potrebni u sljedeće svrhe:

Cilj aplikacije je da omogući korisniku da na jednom mjestu samostalno prati i upravlja svojim servisima (uslugama) koje mu pruža Crnogorski Telekom. Aplikacija isto tako omogućava Crnogorskom Telekomu da bude u kontaktu sa svojim korisnicima i prikazuje im relevantne ponude, te sljedeće korake radi održavanja korisničkog iskustva. Telekom u tu svrhu treba bilježiti i obrađivati podatke o upotrebi aplikacije i služiti se tako prikupljenim podacima za tehničku analizu i personalizaciju aplikacije. Osim toga, korisnicima se prikazuju relevantne informacije o uslugama kojima korisnik upravlja u aplikaciji, kao što su novi računi, neizmirena dugovanja itd.

Ti se podaci pohranjuju na našim serverima u trajanju od 12 mjeseci od posljednje upotrebe aplikacije, a njihovo se čuvanje zasniva na važećim propisima o zaštiti ličnih podataka.

c) *Live Chat*: ako upotrebljavate live chat na ovoj stranici kako biste se obratili korisničkoj službi, u trenutku pokretanja chata agentu korisničke službe prenose se različite vrste informacija. To uključuje podatke za prijavu, korisničke podatke (telefonski broj, broj korisnika i najnovija istorija chata) kao i temu za pomoć koju ste odabrali na stranici, verzije vašeg pretraživača i operativnog sistema, kao i slične podatke. Platforma za chat koju osigurava ugovorni izvršilac obrade Genesys ili LivePerson ili bilo koja platforma treće strane za chat isto će tako redovno prenositi informacije o dostupnosti chata. Te informacije upotrebljavaju se za aktivaciju ili deaktivaciju dugmeta za početak chata na stranici. Podaci se čuvaju u trajanju od 12 mjeseci od završetka interakcije.

d) *Chat putem poruka*: ako upotrebljavate tekstualne poruke kako biste se obratili korisničkoj službi, pri prvom kontaktu prikupljaju se različite vrste informacija. To uključuje, na primjer, vaš broj mobilnog telefona, ime i prezime, kao i prirodu upita. Obrada se odvija putem interne platforme za chat Crnogorskog Telekoma i ugovornog izvršioca obrade, a to je Genesys ili LivePerson, ili bilo koje druge platforme treće strane za live chat (časkanjee) koju je ugovorio Crnogorski Telekom. Podaci se čuvaju u trajanju od 12 mjeseci od završetka interakcije.

2. **Saglasnosti**

Kako bi aplikacija radila na Vašem uređaju, potreban joj je pristup različitim funkcijama i podacima na njemu. U tu je svrhu potrebno da date određena odobrenja, odnosno saglasnosti

Različiti proizvođači različito programiraju saglasnosti. Na primjer, pojedinačne saglasnosti mogu se kombinovati u kategorije saglasnosti i možete jednostavno dati saglasnost za cijelu kategoriju.

Zapamtite, ako ne date odobrenja, odnosno saglasnosti možda nećete imati pristup punom rasponu funkcija koje nudi naša aplikacija.

Ako ste dali saglasnost, upotrebljavaćemo ih samo u mjeri opisanoj u nastavku.

a) Podaci o lokaciji

Aplikacija zahtijeva informacije o Vašoj trenutnoj lokaciji kako bi vam slala relevantne ponude i obavještenja. Osim toga, Crnogorski Telekom upotrebljava te informacije u anonimizovanom obliku i za praćenje kvaliteta mreže i poboljšanje usluga koje vam pruža. Kada je riječ o ponudama, informacije se ne uzimaju i čuvaju na serverima Crnogorskog Telekoma ili njegovih ugovornih obradivača, već se upotrebljavaju samo informacije o lokaciji u stvarnom vremenu koje se nalaze na uređaju. Kada je riječ o praćenju kvaliteta mreže, informacije o lokaciji šalju se Crnogorskom Telekomu samo u anonimizovanom obliku, odnosno s tim informacijama nije povezan nijedan jedinstveni identifikator korisnika. Podaci o lokaciji za potrebe marketinga prikupljaju se sa Vašeg uređaja samo ako ste dali saglasnost za primanje personaliziranih ponuda i obavještenja, te dali odobrenje na svojem uređaju.

b) Kontakt/adresar

Aplikacija zahtijeva pristup kontaktima/adresaru radi personalizacije Vašeg popisa usluga. Te se informacije ne šalju i ne čuvaju na serverima Crnogorskog Telekoma.

c) Internet komunikacija

Aplikacija zahtijeva pristup internetu putem Wi-Fi mreže ili mobilne data mreže za ažuriranja u realnom vremenu koja se odnose na Vašu upotrebu pruženih usluga.

d) Kamera

Aplikacija može zatražiti pristup kameri u svrhu skeniranje QR kodova za pomoć pri plaćanju računa. Dopuštenje za upotrebu kamere traži se samo kada korisnik prvi put pokuša skenirati račun. Te se informacije ne šalju i ne čuvaju na strani Crnogorskog Telekoma ili njegovih ugovornih partnera za obradu podataka.

e) Fotografije/mediji/datoteke/čuvanje

Aplikacija može zatražiti pristup fotografijama/medijima/datotekama/čuvanju za potrebe preuzimanja i čuvanja računa u PDF formatu i drugih relevantnih datoteka. Takva se odobrenja prema potrebi zahtijevaju ako korisnik obavlja relevantnu radnju. Navedene se informacije ne šalju i ne čuvaju na serverima Crnogorskog Telekoma ili njegovih ugovornih partnera za obradu podataka.

3. Šalje li aplikacija automatska obavještenja?

Automatska obavještenja su poruke koje aplikacija šalje na Vaš uređaj i koje se prikazuju s najvećim prioritetom. Prema svojim zadatim postavkama, ova aplikacija upotrebljava automatska obavještenja za informacije koje su relevantne za ugovor (i zasnivaju se na uslugama). Automatska obavještenja prilagođena su s obzirom na Vaš profil ako ste dali saglasnost za personalizaciju tokom instalacije aplikacije ili pri njejoj prvoj upotrebi.

Primanje automatskih obavještenja možete deaktivirati u bilo kojem trenutku u postavkama svog uređaja.

Podatke obrađuje ugovorni obradivač podataka MoEngage.

4. Hoće li se ocjenjivati moje navike korišćenja, na primjer u reklamne svrhe ili svrhe praćenja tih navika?

Objašnjenja i definicije

Želimo da uživete u upotrebi aplikacije i iskoristite naše proizvode i usluge. Vaše navike korišćenja analiziramo na osnovu anonimizovanih i pseudonimizovanih podataka kako biste pronašli proizvode koji Vas zanimaju i kako bismo mi aplikaciju prilagodili korisnicima. Mi ili kompanije koja smo angažovali za obradu podataka stvaramo korisničke profile u mjeri u kojoj je to zakonom dopušteno. Te informacije ne mogu dovesti direktno do vas. U nastavku su navedene opšte informacije o različitim svrhama obrade podataka. Možete promijeniti svoje postavke za zaštitu ličnih podataka kako biste dali saglasnost za upotrebu alata ili ih na odgovarajući način prilagodili. Alati neophodni za ispunjenje svrhe

aplikacije ne mogu se odbiti (vidjeti objašnjenje gore u tački 3.).

Mjerenje doseg na internim platformama (neophodna saglasnost)

Mjerenjem doseg (*reach measurement*) želi se statistički utvrditi intenzitet upotrebe aplikacije i broj korisnika i dobiti uporedive podatke za sve povezane usluge. Pojedinačni korisnici nijesu identifikovani i ni u jednom trenutku. Vaš je identitet cijelo vrijeme zaštićen.

Poboljšanje tehničkog kvaliteta aplikacije (neophodna saglasnost)

U svrhu mjerenja kvaliteta programiranja aplikacije kao i bilježenja ispada (*crash*) i njihovih uzroka analiziraju se redoslijed programa i navike korišćenja. Pojedinačni korisnici nisu identifikovani.

Profili namijenjeni za korisnički usmjeren prikaz aplikacije (neophodna saglasnost)

Kako bismo neprekidno unaprjeđivali aplikaciju, služimo se i praćenjem događaja (*event tracking*). Pomoću njih se prati Vaša navigacija unutar aplikacije. Analiza te navigacije pruža nam uvide u obrasce korišćenja aplikacije, što nam zauzvrat omogućava otkrivanje problematičnih korisničkih iskustava i odgovarajuće poboljšanje aplikacije. Pojedinačni korisnici nisu identifikovani ni u jednom trenutku.

Profili za personalizirane preporuke (opciono - saglasnost)

Crnogorski Telekom pruža Vam personalizovane preporuke za aktivnosti i klikove za ponude, usluge ili proizvode. Pružalac usluga stvara pseudonimizovani profil događaja na osnovu Vaših aktivnosti u aplikaciji (na primjer, na osnovu usluga i stranica koje ste posjetili) i dodjeljuje kategorije profilu. Sistem prikazuje sadržaj ili informacije koje odgovaraju Vašem profilu. Ni u jednom trenutku ne dolazi do identifikacije pojedinačnih korisnika ili do upotrebe ličnih podataka za profil.

a) Neophodni alati

Ovi su alati neophodni za omogućavanje kretanja stranicama i upotrebu bitnih funkcija. Omogućavaju osnovne funkcije, kao što su pristup zaštićenim područjima aplikacije, upravljanje uslugama, izvršavanje plaćanja itd. Neke od svojih alata možemo upotrebljavati i kako bismo Vam dostavili važne informacije o uslugama koje utiču na dalju upotrebu usluga u Telekomu, kao što su novi računi, neizmirena dugovanja, nove informacije o uslugama / prijavama kvara koje ste podnijeli, prekidima u radu usluga itd. Osim toga, neki se alati aktiviraju kada se služite dodatnim funkcijama, na primjer chatom. Tehnički analitički alati na internim platformama neophodni su jer nam omogućavaju izradu tehničke analize i mjerenje doseg, koje kontinuirano upotrebljavamo za razvoj i unaprjeđenje aplikacije za vas.

Društvo	Svrha	Period čuvanja	Uloga
Crnogorski Telekom	Prijava, funkcije aplikacije	12 mjeseci	Rukovalac
MoEngage	Automatske poruke za određenu uslugu / inbox za obavještenja, na primjer o novim računima, prekidima u radu usluge itd.	120 dana od posljednje aktivnosti aplikacije	Obradivač
Deutsche Telekom Digital Labs	Baneri unutar aplikacije / inbox za obavijesti o pojedinačnim uslugama, na primjer	24 mjeseca od posljednje aktivnosti aplikacije	Obradivač

	nove informacije o prijavljenim kvarovima, prekidima u radu usluga itd.		
<Brand Embassy	chat	<< Popunjava nacionalno društvo >>	Obradivač
Deutsche Telekom Digital Labs	Tehnička analitika	24 mjeseca od posljednje aktivnosti aplikacije	Obradivač
Crnogorski Telekom	Analiza upotrebe aplikacija i proizvoda za pouzdano i sigurno iskustvo	12 mjeseci	Rukovalac

b) Spoljni alati za analizu (opciono - saglasnost)

Ovi nam alati pomažu da bolje razumijemo kako se upotrebljava naša aplikacija. Alate za analizu upotrebljavamo kako bismo, na primjer, utvrdili broj pojedinačnih korisnika određene aplikacije i analizirali navike korišćenja aplikacije te interakcije korisnika na osnovu anonimizovanih i pseudonimizovanih informacija, koje se zatim upotrebljavaju za poboljšanje razumijevanja korisničkih potreba.

Društvo	Svrha	Period čuvanja	Uloga
Google (Google Analytics / Firebase)	Analiza upotrebe aplikacija i proizvoda za pouzdano i sigurno iskustvo	26 mjeseci / 14 mjeseci	Obradivač

Upotrebljavamo kolačiće Google Analyticsa za prikupljanje informacija o tome kako se korisnici služe našom aplikacijom. Ti kolačići prikupljaju informacije u agregatnom obliku i omogućuju nam saznanja o načinu upotrebe aplikacije. Anonimizujemo IP adrese u Google Analyticsu, a Google prenosi i čuva anonimizovane podatke.

Pregled privatnosti vaših kolačića Google Analyticsa možete pronaći ovdje: <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>.

c) Marketinški i drugi alati (opciono - saglasnost)

Ovi se alati upotrebljavaju za pružanje personalizovanih a time i relevantnih sadržaja o proizvodima i uslugama koje vam nudi Crnogorski Telekom i za mjerenje učinkovitosti obavještanja o njima. Ako onemogućite marketinške alate, i dalje ćete moći vidjeti isti broj obavještenja, ali će one možda biti manje relevantna za vas.

Društvo	Svrha	Periodčuvanja	Uloga
MoEngage	Automatske marketinške poruke, inbox za marketinška obavještenja	120 dana od posljednje aktivnosti aplikacije	Obradivač
Crnogorski Telekom	Marketinški baneri unutar aplikacije i drugi marketinški kanali	24 mjeseca	Rukovalac

Deutsche Telekom Digital Labs	Marketinški baneri unutar aplikacije, inbox za marketinška obaviještenja	24 mjeseca	Obradivač
Facebook Pixel i Customer Audience	Optimizacija oglašavanja	Vidjeti dolje	Obradivač

Facebook (marketing)

Naša aplikacija upotrebljava **Facebookove** usluge **Customer Audience** i **Facebook Pixel** za optimizaciju oglašavanja upućenog Vama, pod uslovom da ste Facebooku dali potrebne saglasnosti. Dalje informacije o navedenim Facebookovim uslugama i informacije o privatnosti društva Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irska („Facebook”), možete pronaći na linku <https://www.facebook.com/privacy/explanation>.

Facebook Pixel u našoj aplikaciji otkriće jeste li prijavljeni pomoću Facebookovog korisničkog računa (naloga) i zatim će upotrijebiti taj račun za prenos prikupljenih podataka o upotrebi Facebooku u analitičke i marketinške svrhe. Na Facebooku možete direktno provjeriti i/ili onemogućiti način na koji Facebook prikuplja, obrađuje i upotrebljava te podatke.

Facebook Pixel je kod koji Facebooku prenosi sljedeće podatke:

- informacije o HTTP zaglavlju (uključujući IP adresu, informacije o pretraživaču, lokaciju čuvanja stranice, dokument, URL stranice i korisnički agent preglednika kao i datum i vrijeme upotrebe)
- podatke specifične za piksel, koji uključuju identifikacionu oznaku piksela zajedno s vašom identifikacionom oznakom na Facebooku (ti podaci upotrebljavaju se za povezivanje događaja s određenim Facebookovim oglašivačkim računom i za njihovu dodjelu korisniku Facebooka)
- dodatne informacije o posjetama našim stranicama, standardnim data događajima i korisnički definiranim datadogađajima:
 - izvršene narudžbe (prodajne transakcije)
 - registracije i istekle probne pretplate
 - pretraživani proizvodi, informacije o proizvodima kojima se pristupilo.

Prethodno navedena obrada podataka utiče samo na korisnike koji imaju račun (nalog) na Facebooku. Prikaz oglasa na stranicama (partnera) Facebooka na osnovu usluge Customer Audience ne utiče na korisnike koji nisu članovi Facebooka.

Ako se korisniku Facebooka ne može dodijeliti identifikaciona oznaka Facebooka, Facebook će tog korisnika dodijeliti ciljanoj grupi (Custom Audience) na osnovu relevantnih pravila koja smo mi odredili. Tako prikupljene informacije upotrebljavamo za prikaz oglasa Crnogorskog Telekom na stranicama (partnera) Facebooka.

Dodatne informacije i mogućnosti postavki za zaštitu lične privatnosti u svrhu oglašavanja dostupne su u smjernicama Facebooka o privatnosti na stranici https://www.facebook.com/ads/website_custom_audiences/.

5. Gdje mogu pronaći informacije koje su mi važne?

Ove informacije o privatnosti podataka sadrže pregled stavki koje se primjenjuju kada Crnogorski Telekom obrađuje vaše podatke u ovoj aplikaciji.

Dalje informacije dostupne su na stranici:

- <https://telekom.me/poslovni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/zastita-podataka>

6. Ko je odgovoran za obradu podataka? Kome se trebam obratiti ako imam pitanja o privatnosti podataka u Crnogorskom Telekomu?

Crnogorski Telekom ima ulogu rukovaoca obrade podataka. Ako imate bilo kakvih pitanja, obratite se korisničkoj podršci ili na email: data.protection@telekom.me

7. Koja prava imam?

Imate pravo

- a) zatražiti **informacije** o kategorijama ličnih podataka o kojima je riječ, svrsi obrade, svim obradivačima podataka i predviđenom razdoblju čuvanja
- b) zatražiti **ispravku** netačnih ili dopunu nepotpunih podataka
- c) u svakom trenutku **povući** svoju saglasnost koja se odnosi na buduće aktivnosti
- d) uložiti **prigovor** na obradu podataka na osnovu legitimnih interesa
- e) zatražiti **brisanje** podataka u određenim slučajevima, posebno ako podaci više nisu potrebni u svrhe u koje su prikupljeni ili su nezakonito obrađeni ili ako ste povukli svoju saglasnost u skladu prethodno navedenom tačkom (c) ili uložili prigovor u skladu s prethodno navedenom tačkom (d)
- f) zahtijevati u određenim okolnostima **ograničenje** podataka ako brisanje nije moguće ili ako je obveza brisanja osporena
- g) na **prenosivost podataka**, odnosno možete primiti podatke koje ste nam dali u uobičajeno upotrebljavanom i formatu čitljivom za računar, kao što je CSV, te možete, ako je to potrebno, prenijeti podatke drugima
- h) podnijeti **prigovor** nadležnom **nadzornom tijelu** u pogledu obrade podataka (Agencija za zaštitu ličnih podataka).

8. Kome Crnogorski Telekom prosljeđuje moje podatke?

Obradivačima podataka, odnosno društvima koja smo angažovali za obradu podataka u okviru zakonom definisanog područja primjene u skladu s važećim propisima o zaštiti podataka (obradivači). U tom je slučaju Crnogorski Telekom i dalje odgovoran za zaštitu Vaših podataka. Angažujemo društva posebno u sljedećim područjima: IT, prodaja, marketing, finansije, savjetovanje, korisničke usluge, ljudski resursi, logistika i štampanje.

Kooperacionim partnerima koji na sopstvenu odgovornost pružaju usluge za Vas ili u vezi s Vašim ugovorom s Crnogorski Telekomom. To je slučaj ako preko nas naručite usluge od tih partnera, ako date saglasnost za učešće partnera ili ako mi na osnovu zakonske dozvole uključimo partnera.

Zbog zakonskih obveza: u određenim slučajevima imamo zakonsku obvezu dostaviti određene podatke državnom organu koje ih je zatražio.

9. Gdje se obrađuju moji podaci?

Vaši podaci će se prvenstveno obrađivati u Crnoj Gori i drugim evropskim zemljama.

Ako se u izuzetnim slučajevima vaši podaci obrađuju i u zemljama van Evropske unije (odnosno u trećim zemljama), to se čini samo uz Vašu izričitu saglasnost ako je to potrebno kako bismo vam mogli pružiti usluge ili ako je tako propisano zakonom. Takođe, Vaši se podaci obrađuju u trećim zemljama samo ako je određenim mjerama obezbijeđen odgovarajući nivo zaštite ličnih podataka (na primjer odlukom Evropske komisije o primjerenosti ili odgovarajućim garancijama; članovi 44. i sljedeći Opšte uredbe o zaštiti podataka GDPR).

10. Ova Politika čini sastavni dio „Uslova korišćenja mobilne aplikacije Telekom ME“ Crnogorskog Telekoma.

11. Ažuriranje: Ova Politika o zaštiti podataka posljednji je put ažurirana 23.04.2021.godine.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica