

POLITIKA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI

D Express doo (u daljem tekstu: D Express) poštuje i štiti privatnost svojih dobavljača, klijenata i posetilaca. U ovoj politici je opisano na koji način kao kontrolor podataka prikupljamo, obrađujemo, koristimo, otkrivamo i prenosimo Vaše podatke o ličnosti. Ovom politikom su pokriveni slučajevi kada Vi nas kontaktirate, kada koristite naše usluge ili kada posećujete naš internet sajt.

Ažuriranja

S vremena na vreme možemo izmeniti ovu politiku kako bi ona bila u skladu sa zakonskim zahtevima i načinom našeg poslovanja. Redovno posećujte našu stranicu kako biste našli najnoviju verziju ove politike. Ukoliko unesemo bitne izmene u ovu politiku o zaštiti privatnosti, obavestićemo Vas o tome na našem internet sajtu ("Obaveštenje o promeni").

D Express Vas ohrabruje da često pregledate ovu Politiku privatnosti, kao i Politiku kvaliteta, bezbednosti informacija i privatnosti, u svakom slučaju pre nego što date lične podatke D Express-u.

Internet sajтови treće strane

Web stranice mogu sadržati linkove ili reference ka drugim web stranicama. Imajte na umu da D Express nema kontrolu nad ovim web stranicama i da se D Express Politika privatnosti ne odnosi na ove web stranice. D Express nije odgovoran za politiku privatnosti ovih web stranica. Kompanija D Express preporučuje da sagledate politiku privatnosti web lokacije svaki put kada posetite web lokaciju. Ako smatrate da se linkovi odnose na web stranice koje se bave nezakonitom radnjom, molimo Vas da o tome obavestite D Express.

KOJE PODATKE O LIČNOSTI PRIKUPLJAMO I KADA I ZAŠTO IH KORISTIMO

U ovoj politici možete naći podatke o:

- vrstama podataka o ličnosti koje prikupljamo
- tome kada prikupljamo podatke o ličnosti
- tome kako koristimo podatke o ličnosti.

D Express prikuplja Vaše lične podatke u sledeće svrhe:

1. Za izvršenje ugovora sa Vama - da bi vršili preuzimanje i isporuku pošiljaka u domaćem i međunarodnom saobraćaju
2. U cilju ostvarivanja legitimnih interesa društva D Express, osim ako su nad tim interesima pretežniji Vaši interesi ili osnovna prava i slobode:
 - da bi Vas informisali o promenama usluga i proizvoda, izmenama u cenovniku, odnosno drugim novostima u radu
 - da bi Vas kontaktirali (u slučaju slanja odgovora na zahtev, pritužbu, ili reklamaciju)
 - da bi Vas pozivali na prezentacije ili slične događaje
 - da bi u cilju unapređenja usluge sprovodili godišnju anketu zadovoljstva korisnika
 - da bi unapredili kvalitet naših usluga korisničke podrške
 - da podnosimo tužbe i branimo se od utuženja

- radi bezbednosti na radu uz praćenje pristupa poslovnim prostorijama
3. Da bi poštovali zakonske obaveze

Kada prikupljamo Vaše podatke:

Ukoliko koristite web servis društva D Express, imate instaliranu aplikaciju, uputite e mail ili pozovete call centar u cilju pružanja usluge preuzimanja i isporuke pošiljaka u domaćem i međunarodnom saobraćaju od strane društva D Express, od Vas ćemo uzeti i koristiti sve informacije koje su neophodne da bi se pružila usluga. Ovo može da uključuje podatke o ličnosti kao što su ime i prezime nalagodavca i/ili pošiljaoca, ulica i broj, mesto, grad, poštanski broj, kontakt, ime i prezime primaoca, ulica i broj, mesto, grad, poštanski broj, kontakt. Samo ukoliko sa Vama zaključujemo ugovor o poslovnoj saradnji od Vas ćemo uzeti i podatak o jedinstvenom matičnom broju građana, podatak o email adresi, kao i tekućem računu, a na koji se uplaćuju otkupnine (novac od pošiljaka sa naplatom pouzećem).

Prilikom davanja podataka o primaocima pošiljke, Vaša je odgovornost da predstavite primaoca, odnosno pošiljaoca i primaoca, ukoliko se podaci prikupljaju od nalagodavca, u procesu prikupljanja podataka radi pružanja usluge isporuke pošiljke i objasnite kako ćemo mi koristiti njegove podatke o ličnosti, kao što je predviđeno ovom Politikom o zaštiti privatnosti. Na Vama je odgovornost da pribavite njegovu/njihovu saglasnost da biste podelili njihove podatke sa nama i da ih obavestite o uslovima obrade njihovih podataka od strane društva D Express, kao što je predviđeno ovom politikom.

Izuzetno, ukoliko je zahtevana dodatna usluga obaveštavanja nalagodavca/pošiljaoca putem SMS-a: najava isporuke, potvrda isporuke ili potvrda o preuzimanju, od nalagodavca/pošiljaoca se prikuplja i podatak o mobilnom telefonu na koji treba da se upute tražene informacije.

Takođe, možemo da tražimo od Vas podatke radi pružanja unapređenih usluga po Vašem zahtevu, kao što je isporuka pošiljaka osobama sa invaliditetom, koje tretiramo sa posebnom pažnjom. U ovakvom slučaju prikupljamo podatke o tome da li npr. primalac koristi invalidska kolica ili druge informacije o zdravlju na koju nam ukažete kako bi prilagodili uslugu konkretnim okolnostima (npr. dajemo nalog kuririma društva da sačekaju duže nakon što pozvone kako bi omogućili licu slabije pokretljivosti da otvori vrata).

Ukoliko sa nama imate zaključen ugovor o poslovnoj saradnji možemo Vam slati podatke o promenama cenovnika, u skladu sa potpisanim ugovorom. Takođe, možemo Vam slati podatke o promenama usluga i proizvoda, novostima u radu, kao i pozivati Vas na promocije, a na osnovu našeg legitimnog interesa

Ostavljanjem e mail adrese na internet stranici društva D Express možete se prijaviti za prijem Newsletter-a, putem kojeg dobijate podatke o promenama usluga i proizvoda, novostima u radu, neradnim danima itd. O načinima otkazivanja ove opcije informišiti se u delu Politike o zaštiti privatnosti pod naslovom - Otkazi opciju dobijanja vesti i obaveštenja. Opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade koja je vršena na osnovu pristanka pre opoziva.

Takođe, možemo čuvati komunikaciju koju imamo sa Vama – evidentiranje poziva koje napravite. To radimo u skladu sa zakonima, kako bi nam pomoglo da nadgledamo i unapređujemo kvalitet naših usluga korisničke podrške, da podnosimo tužbe i branimo se od utuženja, kao i da ispunimo zakonske obaveze kojima podležemo.

Podaci o ličnosti se prikupljaju i koriste radi rešavanja o prigovorima/reklamacijama na pružene usluge ili kako bi se odgovorilo na zahtev korisnika usluge. U ovakvim slučajevima, odnosno onda kada se

usvoji reklamacija korisnika usluge, pored podataka o ličnosti prikupljenih radi pružanja usluge isporuke pošiljke, društvo D Express prikuplja i podatak o tekućem računu korisnika usluge na koji će se izvršiti uplata.

Na ulazu u poslovne prostorije D Express-a, a radi bezbednosti na radu uz praćenje pristupa poslovnim prostorijama, od Vas možemo uzeti podatke kao što su: ime i prezime, broj lične karte, registarski broj vozila.

Neke prostorije D Express imaju ugrađeni video nadzor za kontrolu pristupa prostorijama, kako bi zaštitio zaposlene, posetioce i imovinu, i snimao procese rada, radi poboljšanja kvaliteta usluge i osiguravanja pravilnog obavljanja procesa obrade paketa i zaštitu poverljivosti informacija. Informacije o postojanju video nadzora ističu se na vidnom mjestu u skladu sa relevantnim propisima, a ulazak u sobu osobe prihvata korištenje video nadzora.

Vaše podatke o ličnosti ćemo prikupljati, koristiti i deliti ukoliko za to postoji odgovarajući pravni osnov.

Pravni osnovi prikupljanja podataka o ličnosti uključuju:

- kada treba da koristimo Vaše podatke o ličnosti u cilju izvršenja ugovora ili preduzimanja koraka za zaključivanje ugovora sa Vama o isporuci pošiljke u domaćem ili međunarodnom saobraćaju. Pod izvršenjem ugovora podrazumevamo i slanje izveštaja o preuzetim, isporučenim, neisporučenim pošiljkama itd. koje šaljemo po Vašem nalogu, u kojem precizirate dinamiku izveštavanja i sadržinu izveštaja;
- naše legitimne interese kao komercijalne organizacije, npr. možemo da evidentiramo pozive u našem korisničkom centru tako da možemo da revidiramo naše procese kod obavljanja poziva, da osiguranom kontinuirano pružanje visokog nivoa korisničke usluge; unapređujemo uslugu; obaveštavamo Vas o izmeni usluga i proizvoda, izmenama u cenovniku, odnosno drugim novostima u radu; osiguravanje bezbednosti uz praćenje pristupa poslovnim prostorijama, rešavanje reklamacija korisnika usluga; da podnosimo tužbe i branimo se od utuženja;

Možemo koristiti kontakt informacije korisnika usluga kako bi bili obavešteni o promenama u našoj ponudi - u ovim slučajevima poštovaćemo Vaša prava privatnosti i obezbediti otkazivanja ove opcije na način kao što je predviđeno u delu Politike o zaštiti privatnosti pod naslovom - Otkazi opciju dobijanja vesti i obaveštenja;

Malo je verovatno da će izvođenje ovih postupaka ugroziti Vaše interese ili osnovna prava i slobode koje uključuju zaštitu Vaših podataka o ličnosti.

- kada treba da koristimo Vaše podatke o ličnosti da bismo se usaglasili sa odgovarajućim pravnim ili regulatornim obavezama; i
- kada imamo Vašu saglasnost da koristimo Vaše podatke o ličnosti za određenu aktivnost, na primer, za slanje specijalnih ponuda od nas i naših partnera za koje smatramo da bi Vam bile interesantne.

Upotreba kolačića

Internet stranica društva D Express može koristiti kolačiće (cookies) da bi stranica radila pravilno, za analizu korišćenja, da bi se mogla izvršiti dalja unapređenja stranice, radi poboljšanja iskustva korisnika. Korisnici se obaveštavaju o korišćenju kolačića prilikom pristupa internet stranici.

Obrađivači podataka, deljenje s trećim stranama

Obrađivači podataka su poslovni partneri sa kojima D Express radi u bliskoj saradnji u cilju pružanja usluga isporuke pošiljaka u domaćem i međunarodnom saobraćaju.

Saradnja se uspostavlja sa kompanijama u okviru Evropskog ekonomskog prostora (EEP) i, ako to nije slučaj, sa partnerima koji pružaju adekvatan nivo zaštite ličnih podataka. Ugovori o obradi podataka takođe predviđaju zaštitu ličnih podataka (određivanje svrhe, davanje uputstava za korišćenje i zaštitu podataka, zabrana korišćenja podataka u druge svrhe, itd.). Ako se postigne saradnja sa partnerima izvan EEP-a, u zemljama u kojima Evropska komisija (EK) nije donijela odluku o adekvatnosti, obrada podataka je *zaštićena standardnim ugovornim klauzulama koje je odobrila Evropska komisija*.

Deljenje podataka sa trećim licima

D Express neće dostavljati Vaše lične podatke trećim stranama, osim ako:

- ste dali izričitu saglasnost u tu namenu
- je neophodno za sprovođenje ugovora sa Vama
- je to obaveza propisana trenutno važećim Zakonom
- je neophodno za sprečavanje ili rešavanje zloupotrebe i prevare

Pružanje usluga putem D Express ogranaka

Da bi Vam pružili bolju uslugu, Vaši lični podaci mogu biti dostupni lokalnim ograncima D Express-a. Ove filijale će koristiti Vaše podatke isključivo u svrhe za koje su dostavljene, npr. za izvršenje ugovora koji je zaključen s Vama ili za pružanje informacija koje ste zatražili.

Period čuvanja podataka

Čuvaćemo Vaše podatke o ličnosti onoliko koliko zakon propisuje. Kompanija D Express je odredila periode u kojima se čuvaju lični podaci i preduzimaju mere koje društvo može da identifikuje samo onoliko dugo koliko je potrebno za svrhu za koju se lični podaci obrađuju. U slučaju da postoji potreba, D Express će tražiti Vašu dozvolu da čuva Vaše podatke na duži period.

Ako to zahtevaju propisi, određeni podaci se čuvaju duže ili trajno.

U prilogu ove Politike prikazani su periodi čuvanja podataka.

Mere zaštite podataka

D Express preduzima razumne organizacione i tehničke mere za zaštitu podataka koje obrađuje od zloupotrebe, neovlašćene obrade, otkrivanja ili uništenja.

Pristup podacima i serverima je ograničen na ovlašćena lica, za pristup je potrebno korisničko ime i lozinka, a svako ovlašćeno lice ima odgovarajući nivo dozvoljene aktivnosti.

Koriste se sigurni serveri (sa sigurnim pristupom informacijama, sa automatskim odbijanjem pristupa neovlašćenim licima).

Kao dokaz u prilog tome, D Express je implementirao i sertifikovao sistem menadžmenta bezbednosti informacija u skladu sa standardom ISO 27001:2013. Sertifikat je dostupan u odeljku Dokumenta na sajtu. Ako imate utisak da Vaši podaci nisu zaštićeni na odgovarajući način ili postoje naznake zloupotrebe, molimo kontaktirajte D Express putem privacy@dexpress.rs.

Prava subjekta podataka u vezi sa obradom ličnih podataka

Pravo na informisanje: Sve informacije moraju biti date licu na koje se podaci odnose pre nego što započne obrada, bez obzira da li je te podatke zahtevalo;

Pravo pristupa: Lice na koje se podaci odnose može dobiti potvrdu da se njegovi lični podaci obrađuju i, ako se takvi lični podaci obrađuju, pristup takvim podacima i informacijama o obradi (svrha, vrsta ličnih podataka, pravni osnov, deljenje s trećim stranama, period čuvanja itd.);

Pravo na ispravku i dopunu: Ako se obrade nepotpuni ili netačni lični podaci, lice na koje se podaci odnose može u svako doba zatražiti da se podaci ispravljaju ili dopunjuju.

Pravo na brisanje: Nakon isteka perioda čuvanja podataka i kada ne postoje drugi legitimni razlozi za čuvanje podataka, podaci se brišu.

Pravo na ograničavanje obrade: U slučaju nezakonite obrade, a lice na koje se podaci odnose odbija brisanje i umesto toga traži ograničenje upotrebe podataka; ako više nisu potrebni lični podaci, ali su licu na koje se podaci odnose potrebni radi pravnih zahteva ili postupaka u vezi sa zaštitom prava (u sudskom ili drugom postupku); ako se osporava tačnost podataka za vreme koje nam je potrebno da proverimo tačnost; podnet je prigovor na obradu, a u toku je procenjivanja da li naši legitimni interesi pretežu nad interesima lica na koje se podaci odnose;

Pravo na prenos podataka: lični podaci (ako su pohranjeni) mogu se dostaviti u elektronskom obliku, koji zatim lice na koje se podaci odnose može podneti bilo kojem drugom entitetu. Od nas se takođe može tražiti da prenesemo podatke drugom rukovaocu, ukoliko je to tehnički izvodljivo;

Pravo na prigovor: Lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese prigovor kojim osporava obradu podataka po osnovu legitimnog interesa. Takođe, ukoliko smatra da su propisi o zaštiti podataka prekršeni tokom obrade njegovih podataka, on ili ona mogu kontaktirati privacy@dexpress.rs. Svakako ima pravo da uloži žalbu Povereniku za zaštitu podata o ličnosti <https://www.poverenik.rs/sr/>.

Neka od gore navedenih prava nisu izvršiva nakon brisanja podataka, i tom slučaju se mogu dobiti samo informacije o tome da li se lični podaci ispitanika obrađuju ili ne i informacije o vremenu poziva sa određenog broja telefona.

Otkazi opciju dobijanja vesti i obaveštenja

Imate mogućnost da se odjavite od primanja novosti i obaveštenja od D Express-a koristeći jednu od sledećih opcija:

- Klikom na vezu „Otkazi pretplatu“ na dnu poruka koje D Express šalje.
- Komuniciranjem putem kontakt forme na web stranici (kada je dostupno) više ne želite da primete novosti i obaveštenja
- Slanjem e-maila na privacy@dexpress.rs

Kada se odjavite sa novosti i obaveštenja, može se desiti da i dalje primete neka obaveštenja koja su već bila generisana, pre Vašeg otkazivanja pretplate na prijem novosti i obaveštenja. To se može desiti zbog vremena obrade i rasporeda generisanja novosti i obaveštenja.

Rukovalac podataka

D Express doo, Zage Malivuk 1, 11060 Beograd, Srbija je rukovalac Vaših podataka o ličnosti.

Kontakt

Ukoliko imate pitanja u vezi sa obradom Vaših podataka o ličnosti, ili Vam trebaju dodatne informacije, molimo Vas kontaktirajte privacy@dexpress.com.

Završne odredbe

Ova Politika privatnosti važi od 19.08.2019.

Direktor D Express doo

Prilog 1 - Period čuvanja podataka

Podaci prikupljeni radi pružanja usluge - preuzimanje i isporuka pošiljaka u domaćem i međunarodnom saobraćaju čuvaju se do ispunjenja ugovora pružanja usluge, odnosno pet godina od isteka poslovne godine u kojoj je izvršena usluga, a u skladu sa obavezom propisanom Zakonom o računovodstvu.

Telefonski razgovori se snimaju, radi legitimnog interesa nas kao kompanije da unapredimo naše procese kod obavljanja poziva, i da osiguranom kontinuirano pružanje visokog nivoa korisničke usluge, kao i radi postupanja po reklamacijama klijenta. Snimci telefonskih razgovora se čuvaju tokom perioda od 6 (šest) meseci od dana predaje pošiljke, u kom roku se, shodno zakonu, može izjaviti reklamacija. Nakon isteka ovog perioda, snimci telefonskih razgovora se automatski brišu. U slučaju podnošenja reklamacije u navedenom roku, snimci se čuvaju sve do konačnog okončanja postupka, odnosno izmirenja potraživanja po konkretnom zahtevu.

Takođe ćemo čuvati Vaše podatke o ličnosti ukoliko moramo da ih čuvamo u vezi sa pravnim postupkom ili istragom koja uključuje D Express, a do okončanja postupka.

Snimci video zapisa čuvaju se 30 dana nakon datuma snimka, nakon čega se automatski brišu.

Podaci prikupljeni na ulazu u poslovne prostorije, čuvaju se 30 dana nakon čega se brišu.

Kada koristimo Vaše podatke u cilju - obaveštavanje o izmeni usluga i proizvoda, izmenama u cenovniku, odnosno drugim novostima u radu, pozivanje na prezentacije, prikupljene podatke ćemo čuvati dok traju naši legitimni interesi, a najduže do isteka važenja ugovora o poslovnoj saradnji, odnosno do otkazivanja opcije dobijanja vesti i obaveštenja.

Kada posebni rokovi čuvanja podataka nisu propisani zakonom, Vaše podatke čuvamo u skladu sa načelom proporcionalnosti i načelom ograničenja čuvanja podataka predviđenih zakonom koji uređuje zaštitu podataka o ličnosti.

Direktor D Express doo