



**JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar**  
Kneza Branimira bb, 88 000 Mostar, BiH | T +387 36 395000 | F +387 36 395279 | www.hteronet.ba  
Identifikacijski broj: 4227270100006  
Matični-registarski broj subjekta upisanog kod Općinskog suda Mostar: 1-10868  
PDV broj: 227270100006  
Transakcijski račun kod UniCredit bank d.d. Mostar: 3381002202007207  
Transakcijski račun kod Raiffeisen bank d.d. Sarajevo (filijala Mostar): 1610200023800018  
Transakcijski račun kod Addiko bank d.d. Sarajevo: 3060190000145509

## **POLITIKA ZAŠTITE PRIVATNOSTI KORISNIKA**

### **JAVNOG PODUZEĆA HRVATSKE TELEKOMUNIKACIJE D.D. MOSTAR**

**(u primjeni od 11.09.2025. godine)**

#### **Uvod**

Javno poduzeće Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, Ul. Kneza Branimira b.b., 88000 Mostar (dalje: JP HT d.d. Mostar) pridaje osobitu pažnju zaštiti osobnih podataka i privatnosti (dalje: zaštita privatnosti) svojih korisnika u skladu sa važećim propisima. U Bosni i Hercegovini to je Zakon o zaštiti osobnih podataka BiH ( Službeni glasnik BiH broj 12/2025).

Zaštita privatnosti korisnika JP HT d.d. Mostar sastavni je dio naših usluga i proizvoda te važan čimbenik korisničkog iskustva.

Politikom zaštite privatnosti korisnika JP HT d.d. Mostar (dalje: Politika) želimo svojim korisnicima pružiti jasne informacije o obradi i zaštiti njihovih osobnih podataka u JP HT d.d. Mostar, kao i omogućiti jednostavan nadzor i upravljanje nad njihovim osobnim podacima i suglasnostima.

Politikom se ne umanjuju prava niti uspostavljaju obveze korisnicima u odnosu na obradu osobnih podataka, a koje korisnici imaju temeljem važećih propisa i mogućih ugovornih odredbi o zaštiti osobnih podataka. Politika je jednostrani pravno obvezujući akt JP HT d.d. Mostar-a.

- 1. Područje primjene**
- 2. Načela obrade osobnih podataka**
- 3. Kako prikupljamo osobne podatke**
- 4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo**
- 5. U koje svrhe koristimo prikupljene osobne podatke**
- 6. Povezivanje osobnih podataka**
- 7. Suglasnost Korisnika**
- 8. Kolačići**
- 9. Kako štitimo osobne podatke**
- 10. Gdje se osobni podaci obrađuju**
- 11. Pod kojim uvjetima prosjeđujemo osobne podatke trećima**
- 12. Vremensko razdoblje čuvanja osobnih podataka**
- 13. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)**
- 14. Kome se obratiti**
- 15. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike**

## **Područje primjene**

Politika se primjenjuje na sve osobne podatke korisnika JP HT d.d. Mostar-a koje JP HT d.d. Mostar prikuplja, koristi ili na drugi način obrađuje, izravno ili putem svojih partnera.

**Osobni podatak** je svaki podatak koji se odnosi na fizičku osobu čije identitet je utvrđen ili se može utvrditi (u daljnjem tekstu: podatak ili osobni podatak).

**Obrađa osobnih podataka** je svaki postupak ili skup postupaka koji se provodi na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, automatiziranim ili neautomatiziranim sredstvima, kao što su prikupljanje, evidentiranje, organiziranje, strukturiranje, čuvanje, prilagođavanje ili izmjena, pronalaženje, ostvarivanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničenje, brisanje ili uništavanje.

Politika se ne primjenjuje na anonimne podatke. Anonimni podatak je podatak koji je izmijenjen na način da se ne može povezati s određenom fizičkom osobom ili se ne može povezati bez nerazmjernog truda, pa se stoga sukladno važećim propisima niti ne smatra osobnim podatkom.

Politika se primjenjuje na sve usluge i proizvode JP HT d.d. Mostar koje uključuju obradu osobnih podataka. Usluge JP HT d.d. Mostar-a su sve javne elektroničke komunikacijske usluge koje pruža JP HT d.d. Mostar, uključujući ali ne ograničavajući se na primjerice fiksne i mobilne komunikacijske usluge JP HT d.d. Mostar -a, te usluge koje se pružaju u sklopu zasebnih JP HT d.d. Mostar brandova kao npr. lhej, haloo.

Posljednje očitovanje volje korisnika po pitanju obrade osobnih podataka primjenjuje se na sve ostale JP HT d.d. Mostar usluge koje korisnik koristi.

JP HT d.d. Mostar je u pravilu kontrolor obrade u odnosu na osobne podatke svojih korisnika u smislu važećih propisa o zaštiti osobnih podataka.

Politika se prvenstveno odnosi na fizičke osobe koje podnose zahtjev ili koriste usluge JP HT d.d. Mostar-a (u daljnjem tekstu: Korisnici) i/ili su zainteresirane za korištenje usluga JP HT d.d. Mostar-a (u daljnjem tekstu: Potencijalni korisnici).

No, uvažavajući legitimne interese korisnika koji su pravne osobe, Politika se na odgovarajući način, u skladu sa važećim propisima, primjenjuje i na pravne osobe. Radi izbjegavanja nejasnoća, Politika se u svakom slučaju u cijelosti primjenjuje na radnike pravnih osoba korisnika JP HT d.d. Mostar-a, kada su i ti radnici u ugovornom odnosu s JP HT d.d. Mostar-om.

## **2. Načela obrade osobnih podataka**

Želimo biti pouzdan partner Korisnicima u zaštiti njihove privatnosti i opravdati povjerenje koje su nam ukazali. Također, želimo biti potpuno transparentni i jasni po pitanju obrade osobnih podataka Korisnika. To je između ostalog i svrha ove politike, a osobito kroz aktivnu ulogu Korisnika u upravljanju podacima. Korisnici nam se uvijek mogu obratiti sa zahtjevom izmjene osobnih podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe žele, odnosno ne žele da se njihovi podaci obrađuju.

### **2.1. Zakonitost, pravednost i transparentnost**

Pri obradi osobnih podataka postupamo u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (članak 8.), i ne primjenjujemo bilo kakvu nezakonitu obradu ili upotrebu osobnih podataka.

Svaka obrada osobnih podataka mora biti pravedna prema Korisniku čiji su osobni podaci u pitanju i izbjegava se neprimjerena šteta, neočekivano i obmanjujuće.

Obrada osobnih podataka mora biti jasna i transparentna za Korisnika, što podrazumijeva da se Korisnicima pružaju informacije u vezi s obradom njihovih osobnih podataka u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz uporabu jasnog i jednostavnog jezika

## **2.2. Ograničenje svrhe**

Osobne podatke prikupljamo u posebne, izričite i zakonite svrhe te ih dalje ne obrađujemo na način koji nije u skladu sa svrhom za koju su prikupljeni, osim ako nije drugačije propisano zakonom ili na temelju suglasnosti korisnika.

## **2.3. Smanjenje količine podataka**

Uvijek prikupljamo i obrađujemo samo osobne podatke Korisnika koji su primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju, a ne i više podataka od toga.

## **2.4. Točnost**

Osobni podaci koje obrađujemo moraju biti točni, potpuni i ažurni, kako bismo osigurali maksimalnu zaštitu podataka Korisnika i spriječili eventualne zlorababe. Zbog toga nam je važno da nas Korisnik obavijesti o svakoj promjeni podataka odmah ili u najkraćem roku, kako bismo poduzeli sve razumne mjere da osiguramo da osobni podaci koji nisu točni budu bez odgode izbrisani ili ispravljeni.

## **2.5. Ograničenje pohrane**

Podatke čuvamo u obliku koji omogućava identifikaciju Korisnika i to onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje svrhe u kojoj se osobni podaci obrađuju, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podaci se trajno brišu ili čine anonimnima.

## **2.6. Cjelovitost i povjerljivost**

Osobne podatke obrađujemo na način da se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući i zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja (npr. pristup osobnim podacima Korisnika imaju samo ovlaštene osobe kojima je to nužno za obavljanje njihovog posla, a ne i drugi radnici).

## **3. Kako prikupljamo osobne podatke**

JP HT d.d. Mostar prikuplja osobne podatke Korisnika **na 4 (četiri) osnovna načina**:

**3.1.** Podatke prikupljamo prvenstveno **izravno od Korisnika ili Potencijalnog korisnika** i to na način da nam ih oni dostave. Najčešći primjer za ovakav način prikupljanja podataka je podnošenje zahtjeva za pojedinu uslugu ili proizvod, pri čemu Korisnik, ako želi koristiti određenu uslugu ili proizvod, daje podatke i dokumente koji su nužni za identifikaciju (npr. ime, prezime, adresa, e-mail adresa, broj osobne iskaznice i naziv organa koji je izdaje, itd.).

Također, podatke prikupljamo i prilikom komunikacije JP HT d.d. Mostara s Korisnikom putem Korisničke podrške, internetskih portala i društvenih mreža, mobilne aplikacije, prilikom rješavanja prigovora itd.

**3.2.** Prikupljamo podatke koji nastanu **automatskim korištenjem usluga i/ili proizvoda** JP HT d.d. Mostar-a od strane Korisnika. Tako primjerice, korištenjem govornih usluga prikupljamo podatke o

pozivanom broju, trajanju poziva, broju poslanih SMS poruka, podatke o spajanju na Internet, IP adresi, približnoj lokaciji uređaja, vremenu komunikacije, signalizaciji i slično.

**3.3.** Prikupljamo podatke iz **javno dostupnih izvora**, kao što su npr. podaci iz javnog telefonskog imenika, javno dostupnih servisa ili javno dostupne numeracije. Preduvjet za svako prikupljanje osobnih podataka Korisnika je postojanje odgovarajuće pravne osnove utemeljene na Zakonu.

**3.4.** Prilikom posjete objektima i prodajnim mjestima JP HT d.d. Mostar, osobni podaci posjetitelja mogu se prikupljati **putem video nadzora, evidencije ulaska ili informacija o obavljenim transakcijama**. Pristupne točke, naplatna mjesta i ostale osjetljive lokacije pokrivene su video nadzorom radi osiguranja sigurnosti ljudi, imovine i poslovnih procesa. Pristup snimkama dopušten je isključivo ovlaštenom osoblju.

#### **4. Koje vrste osobnih podataka prikupljamo**

Ovisno o ugovorenoj usluzi ili proizvodu, suglasnostima Korisnika te svrsi za koju se pojedini podatak koristi, JP HT d.d. Mostar je ovlašten prikupljati sljedeće vrste podataka Korisnika. Pri tome uvijek prikupljamo samo one podatke od dolje navedenih koji su nužni za postizanje određene zakonite svrhe. Također, na zahtjevima za pojedinu uslugu naznačeni su podaci koji su obvezni za sklapanje ugovora, dok je davanje ostalih podataka dobrovoljno.

##### **4.1. Ugovorni podaci**

Ugovorni podaci u širem smislu uključuju tzv. matične podatke tj. podatke koje je Korisnik dao u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora (npr. ime i prezime, datum rođenja, adresa, adresa priključka, adresa za dostavu računa, e-mail adresa).

Ugovorni podaci također uključuju i podatke o uslugama i proizvodima koje Korisnik koristi ili je koristio u JP HT d.d. Mostar-u (npr. Korisnik koristi HOME TV uslugu i JP HT d.d. Mostar mobilnu uslugu, vrsta tarifnog paketa, postojanje ili nepostojanje ugovorne obveze), kao i podatke o načinu i povijesti plaćanja usluga JP HT d.d. Mostar-a (npr. iznosi dugovanja, preferirani način plaćanja).

Također, ugovorni podaci uključuju podatke sa specifikacije računa za uslugu (agregirani podaci s računa kao npr. količina poziva u mobilnoj mreži, količina poziva prema posebnim brojevima itd.), ali ne i detaljan ispis poziva (broj pozivatelja, pozvani broj, vrijeme pozivanja, trajanje poziva, itd).

Ugovorni podaci osobito ne uključuju sadržaj komunikacija, detaljni ispis poziva, podatke o lokaciji sa ili bez prometnih podataka, niti prometne podatke.

##### **4.2. Podaci o korištenju**

Podaci o korištenju u užem smislu nastaju automatski, korištenjem pojedinih usluga i proizvoda JP HT d.d. Mostar-a budući da su nužni za pružanje usluge te primjerice uključuju: podatke o elektroničkom komunikacijskom prometu (tzv. prometni podaci kao npr. datum, vrijeme, trajanje komunikacije, podatke o broju pozivatelja i pozivanom broju, o signalizaciji, o približnoj lokaciji uređaja, podatke o uređaju korisnika, roaming statusu, količini iskorištenog podatkovnog prometa, IP adresi), podatke o načinu korištenja usluga te navikama Korisnika pri korištenju proizvoda i usluga JP HT d.d. Mostar-a (npr. podaci o korištenju samouslužnih servisa, podaci o korištenim aplikacijama, itd).

**Ovi podaci ne uključuju sadržaj komunikacije Korisnika koji JP HT d.d. Mostar nikada ne prikuplja.**

#### **4.3. Podatke o lokaciji bez prometnih podataka**

Ovo su podaci o približnoj lokaciji mobilnog uređaja, tj. informacija o tome na koju baznu stanicu se spojio uređaj Korisnika za vrijeme dok Korisnik aktivno ne koristi uređaj pa se ne prikupljaju podaci o korištenju. Ovi podaci su nužni i uobičajeni za redovno funkcioniranje mreže.

#### **4.4. Komunikacija Korisnika s JP HT d.d. Mostar-om**

Npr. snimke razgovora Korisnika sa Korisničkom podrškom, pisana ili elektronička komunikacija Korisnika s JP HT d.d. Mostar-om, komunikacija s JP HT d.d. Mostar-om putem društvenih mreža, mobilne aplikacije, preferirani kanali komunikacije Korisnika s JP HT d.d. Mostar-om itd.

#### **4.5. Podatke o gledanosti**

Kao što su podaci o gledanosti HOME TV usluge, HOME TV TO GO usluge ili slično.

#### **4.6. Podaci o Potencijalnim korisnicima**

Ovi podaci uključuju matične podatke, poglavito kontakt podatke (npr. ime i prezime, datum rođenja e-mail adresa), ali i interese Potencijalnog korisnika za usluge JP HT d.d. Mostar-a. JP HT d.d. Mostar će zabilježiti podatke u pravilu onih Potencijalnih korisnika koji se obrate JP HT d.d. Mostar-u sa željom da ih JP HT d.d. Mostar informira i/ili im ponudi određene proizvode i/ili usluge. Podaci o potencijalnim korisnicima brišu se ili anonimiziraju nakon godinu dana, ili ranije na zahtjev Potencijalnog korisnika.

### **5. U koje svrhe koristimo prikupljene osobne podatke**

#### **5.1. Izvršenje ugovora**

JP HT d.d. Mostar prikuplja i obrađuje (dalje: koristi) podatke Korisnika prvenstveno u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora između Korisnika i JP HT d.d. Mostar-a. Ovo osobito uključuje korištenje podataka radi provjere identiteta Korisnika, platežne sposobnosti Korisnika, pružanja ugovorene usluge, obračuna i naplate troškova, dostave naručenih proizvoda, kontaktiranja Korisnika ako je potrebno u vezi s pružanjem usluge, instalacije uređaja, obavljanja popravaka, rješavanja prigovora, otklanjanja smetnji, praćenja i osiguravanja kvalitete i sigurnosti usluga i proizvoda, korisničke podrške, savjetovanja i pomoći pri uporabi proizvoda i usluga, te druge radnje vezane uz sklapanje i izvršenje ugovora u skladu sa zakonom.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je nužnost za izvršavanje ugovora Korisnika ili kako bi se poduzele mjere na zahtjev Korisnika prije sklapanja ugovora. U slučaju da Korisnik ne želi pružiti podatke nužne u svrhe sklapanja i izvršenja ugovora, JP HT d.d. Mostar neće biti u mogućnosti sklopiti ugovor i/ili izvršiti pojedine radnje vezane uz izvršenje ugovora.

#### **5.2. Interne svrhe**

Nadalje, JP HT d.d. Mostar koristi određene podatke Korisnika isključivo za potrebe vlastitih evidencija JP HT d.d. Mostar-a, a u svrhe zaštite legitimnih interesa Korisnika i/ili JP HT d.d. Mostar-a. Ovo primjerice uključuje korištenje podataka Korisnika radi sprječavanja, otkrivanja i procesuiranja zlouporaba na štetu Korisnika ili JP HT d.d. Mostar-a, osiguravanja sigurnosti radnika, Korisnika, proizvoda i usluga JP HT d.d. Mostar-a, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, osiguravanja vrhunskog korisničkog iskustva, personalizirane korisničke podrške, istraživanja i analiza tržišta, optimizacije elektroničke komunikacijske mreže itd. Telefonski razgovori Korisnika i radnika JP HT d.d. Mostar-a mogu biti snimljeni i dalje korišteni u svrhe unapređenja kvalitete rada

radnika JP HT d.d. Mostar-a, rješavanja mogućih prigovora Korisnika, kao i u sigurnosne svrhe o čemu će Korisnik biti obaviješten prije početka razgovora.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je legitimni interes JP HT d.d. Mostar-a, osim kad je od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika i/ili pravna osnova zaštite ključnih interesa Korisnika ili druge fizičke osobe. Izuzetak su slučajevi navedeni u članku 7. Politike kada je pravna osnova suglasnost; naime, bez suglasnosti Korisnika nikada nećemo u ove svrhe obrađivati prometne podatke Korisnika, podatke o lokaciji uređaja bez prometnih podataka, podatke o gledanosti sadržaja te eventualne druge podatke, osim ako je to nužno za sprečavanje zlouporaba ili optimizaciju tj. normalno funkcioniranje elektroničke komunikacijske mreže.

### **5.3. Objava u javnom telefonskom imeniku**

JP HT d.d. Mostar će objavljivati osobne podatke Korisnika iz ugovora za javne elektroničke komunikacijske usluge (ime i prezime, odnosno naziv pravne osobe, adresa i pretplatnički broj) u javnom telefonskom imeniku samo uz suglasnost Korisnika.

JP HT d.d. Mostar je dužan sačiniti i redovito ažurirati javni telefonski imenik svojih Korisnika, a koji će biti javno dostupan svim Korisnicima u elektroničkom obliku na svojoj web-stranici.

JP HT d.d. Mostar je dužan, bez naknade, obavijestiti Korisnike, prije upisa njihovih osobnih podataka u javni imenik, o svrsi imenika, dostupnosti osobnih podataka preko usluge obavijesti, te o mogućnostima za pretragu osobnih podataka od strane trećih osoba preko funkcije pretrage u elektroničkoj formi imenika.

Korisnik, čiji se osobni podatci nalaze u javno dostupnom telefonskom imeniku, ima pravo na provjeru ili ispravku podataka, kao i brisanje osobnih podataka iz javno dostupnog telefonskog imenika, na jednostavan način i bez naknade.

JP HT d.d. Mostar je dužan pribaviti dodatni pristanak Korisnika prije omogućavanja upotrebe podataka iz imenika, za bilo koju svrhu javnog imenika koja nije pretraživanje osobnih podataka na temelju imena i prezimena ili naziva pravne osobe ili minimuma drugih njegovih identifikacijskih oznaka.

Korisnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za osnovnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je poštivanje pravnih i regulatornih obveza JP HT d.d. Mostar-a.

### **5.4. Izravni marketing usluga i proizvoda**

JP HT d.d. Mostar također može koristiti sve kontakt podatke Korisnika za slanje marketinških obavijesti o svim uslugama i proizvodima JP HT d.d. Mostar-a, putem svih kanala za marketing, samo uz suglasnost Korisnika. Kako bi Korisnik mogao dobivati obavijesti koje odgovaraju željama i navikama Korisnika, nužno je da JP HT d.d. Mostar koristi određene podatke Korisnika za izradu personaliziranih marketinških obavijesti i ponuda za Korisnika. Korisnik se u svakom trenutku može izjasniti da ne želi više primati marketinške obavijesti, u kojem slučaju se podaci Korisnika više neće obrađivati u svrhe izravnog marketinga.

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je legitimni interes JP HT d.d. Mostar-a, osim kad je od tog interesa jači interes ili temeljna prava i slobode koje zahtijevaju zaštitu podataka Korisnika. Izuzetak su slučajevi navedeni u članku 7. Politike kada je pravna osnova suglasnost korisnika.

Naime, bez suglasnosti Korisnika nikada nećemo u svrhe marketinga usluga i proizvoda, bilo JP HT d.d. Mostar-a ili partnera JP HT d.d. Mostar-a, obrađivati prometne podatke Korisnika, podatke o lokaciji uređaja bez prometnih podataka, podatke o gledanosti sadržaja te eventualne druge podatke.

### **5.5. U svrhe ispunjavanja zakonskih obveza**

Na temelju pisanog zahtjeva utemeljenog na važećim propisima, JP HT d.d. Mostar je obavezan dostaviti ili omogućiti pristup određenim osobnim podacima Korisnika nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, tužiteljstvima, policiji, RAK-u, AZLP-u itd.)

Pravna osnova za obradu podataka u ove svrhe je ispunjavanje obveza JP HT d.d. Mostar-a (zakonske obveze JP HT d.d. Mostar-a).

### **6. Povezivanje osobnih podataka**

Osobne podatke Korisnika vezane uz pojedinu uslugu ili proizvod JP HT d.d. Mostar-a po potrebi povezujemo s osobnim podacima istog Korisnika vezanim uz druge usluge i proizvode JP HT d.d. Mostar-a, sve u gore navedene svrhe i poštujući uz to navedene pravne osnove (5.), kako bismo dobili točniju informaciju o potrebama i navikama Korisnika te u konačnici bili u mogućnosti pružiti Korisniku optimalnu korisničku podršku, uslugu i/ili proizvod.

Osobne podatke Korisnika po potrebi obrađujemo zajedno s podacima drugih Korisnika. Međutim, ovakva obrada se u pravilu bazira na potpuno anonimnim podacima ili izričitoj suglasnosti Korisnika za obradu određene vrste podataka (npr. prometnih podataka), a samo iznimno na temelju legitimnog interesa JP HT d.d. Mostar-a i to ako su podaci pseudonomizirani. Prilikom sklapanja ugovora JP HT d.d. Mostar obrađujući podatke Korisnika zaključuje o tzv. profilu Korisnika s obzirom na sposobnost Korisnika da podmiri svoje buduće obveze te shodno tome odlučuje o sklapanju ugovora ili traženju dodatnih osiguranja plaćanja u svrhe sklapanja ugovora, sve u skladu s posebnim propisima (5.1.).

### **7. Suglasnost Korisnika**

Pod suglasnosti Korisnika smatramo dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje volje Korisnika kojim Korisnik izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu njegovih osobnih podataka u određene svrhe (tzv. opt-in). Suglasnost se može dati pisanim putem ili na drugi odgovarajući način.

#### **Bez suglasnosti Korisnika:**

- nikada nećemo koristiti sljedeće podatke Korisnika u bilo koje svrhe različite od samog izvršenja ugovora tj. pružanja usluge, sprečavanja zlouporaba, normalnog funkcioniranje mreže ili ispunjavanja zakonske obveze HT-a, a osobito ne u svrhe izravnog marketinga: prometne podatke Korisnika (4.2.), podatke o lokaciji uređaja bez prometnih podataka (4.3.), podatke o gledanosti određenog sadržaja (4.5), te eventualne druge podatke za koje je važećim propisima ili odlukom JP HT d.d. Mostar, zbog posebne osjetljivost podatka ili načina obrade, predviđena suglasnost Korisnika;
- nikada nećemo slati Korisniku marketinške poruke trećih osoba;
- nikada nećemo obrađivati podatke Korisnika i u drugim slučajevima u kojima je po važećim propisima nužna suglasnost.

Korisnik upravlja svojim očitovanjima volje u vezi s korištenjem njegovih/njezinih podataka ovisno o svojim potrebama i interesima. U tu svrhu omogućujemo Korisniku da u svakom trenutku, na jednostavan i besplatan način, putem različitih komunikacijskih kanala (npr. putem on-line sučelja, na prodajnim mjestima itd.), može dati ili uskratiti suglasnosti.

## 8. Kolačići i mobilna aplikacija

Kako bi Korisnicima i posjetiteljima pružili što bolje funkcionalnosti i interesantniji sadržaj kad posjećuju naše internetske stranice i mobilnu aplikaciju, te kako bi kreirali usluge i ponude koje zadovoljavaju potrebe i želje Korisnika, koristimo kolačiće i/ili druge uobičajene tehnike (dalje: kolačići) koje prikupljaju određene podatke Korisnika (npr. IP adresa s koje se pristupa web stranici, vrijeme spajanja itd.). Detaljne informacije o kolačićima koje koristi pojedina internetska stranica i mobilna aplikacija Korisnik dobiva odmah prilikom prvog posjeta internetskoj stranici i/ili mobilnoj aplikaciji, te temeljem toga Korisnik prilikom posjeta internetskoj stranici i/ili mobilnoj aplikaciji daje ili uskraćuje svoju suglasnost za korištenje kolačića. Postavke kolačića uvijek se mogu podesiti u internetskom pregledniku. JP HT d.d. Mostar nije odgovoran za kolačiće drugih internetskih stranica, koje nisu u vlasništvu JP HT d.d. Mostar-a. Informacije o Korisniku dobivene kolačićima povezivat ćemo s drugim podacima o Korisniku u svrhe boljeg poznavanja Korisnika i pružanja boljeg Korisničkog iskustva, samo na temelju suglasnosti.

## 9. Kako štitimo osobne podatke

U JP HT d.d. Mostar, zaštitu privatnosti shvaćamo ozbiljno. Primjenjujemo sveobuhvatne tehničke i organizacijske mjere kako bismo zaštitili osobne podatke od neovlaštenog pristupa, izmjene, gubitka ili bilo kojeg drugog oblika zlouporabe. Naš pristup sigurnosti temelji se na vodećim europskim standardima i praksama, uključujući:

### 9.1. Organizacijske mjere

- **Privatnost kao zadana postavka:** Pri razvoju novih proizvoda i usluga, od samog početka ugrađujemo mehanizme za zaštitu podataka i privatnosti.
- **Stroga kontrola pristupa:** Primjenjujemo pravila prema kojima naši radnici mogu pristupiti samo onim podacima koji su im nužni za obavljanje radnih zadataka. Svaki pristup podacima se evidentira.
- **Kontinuirana edukacija:** Redovito provodimo edukacije i podižemo svijest naših radnika o važnosti zaštite osobnih podataka i sigurnosnim procedurama.
- **Ugovorna zaštita s partnerima:** Sa svim vanjskim partnerima i dobavljačima koji u naše ime obrađuju osobne podatke sklapamo ugovore o obradi podataka, kojima ih obvezujemo na primjenu jednakih ili strožih standarda zaštite koje i sami primjenjujemo.
- **Nadzor i revizija:** Redovito provodimo interne i vanjske provjere sigurnosti naših sustava i usklađenosti naših procesa sa zakonima i regulativama.
- **Namjenski timovi i Službenik za zaštitu podataka:** Imamo organizacijske jedinice posvećene informacijskoj sigurnosti i zaštiti privatnosti, kao i imenovanog Službenika za zaštitu osobnih podataka kojemu se možete obratiti.

### 9.2. Tehničke mjere

- **Enkripcija (šifriranje):** Koristimo enkripciju za zaštitu podataka kako tijekom njihovog prijenosa (npr. putem interneta), tako i tijekom pohrane u našim sustavima.

- **Zaštita mrežne infrastrukture:** Naša mreža je zaštićena naprednim vatrozidima (firewall) i drugim sigurnosnim rješenjima koja sprječavaju neovlaštene upade i nadziru mrežni promet.
- **Sprječavanje gubitka podataka:** Koristimo tehnologije i procese koji pomažu u identifikaciji i sprječavanju neovlaštenog iznošenja osjetljivih podataka izvan našeg sustava.
- **Zaštita od zlonamjernog softvera:** Svi naši sustavi i radne stanice zaštićeni su suvremenim rješenjima protiv virusa, ucjenjivačkog softvera (ransomware) i drugih prijetnji.
- **Anonimizacija i pseudonimizacija:** Gdje god je to prikladno, primjenjujemo tehnike anonimizacije i pseudonimizacije kako bismo dodatno zaštitili identitet prilikom obrade podataka za statističke ili analitičke svrhe.

## 10. Gdje se osobni podaci obrađuju

Osobne podatke Korisnika u pravilu obrađujemo u Bosni i Hercegovini. Iznimno ih obrađujemo i u drugim državama (npr. kada se angažira podizvođač iz druge države za pružanje određene usluge ili dijela usluge koja uključuje obradu osobnih podataka) i to u pravilu državama članicama Europske unije. Iznimno i u drugim državama, ali uvijek uz osiguravanje odgovarajuće zaštite osobnih podataka, minimalno na način kao da se osobni podaci obrađuju u Bosni i Hercegovini.

## 11. Pod kojim uvjetima prosljeđujemo osobne podatke trećima

Podaci Korisnika su JP HT d.d. Mostar-u iznimno važni. JP HT d.d. Mostar nikome nikada ne prodaje osobne podatke Korisnika. JP HT d.d. Mostar ne prosljeđuje niti razmjenjuje podatke Korisnika s bilo kojim drugim pravnim ili fizičkim osobama (dalje: osobe), osim u sljedećim slučajevima:

- ako postoji zakonska obveza ili izričito ovlaštenje na temelju zakona (npr. na temelju zahtjeva suda)
- ako za obavljanje pojedinih poslova angažiramo drugu osobu kao tzv. podizvođača tj. izvršitelja obrade (npr. tiskanje i dostava računa, istraživanje tržišta, održavanje sustava, provjera platežne sposobnosti, prosljeđivanje agencijama za naplatu potraživanja u svrhe naplate potraživanja). Važno je naglasiti da tzv. podizvođač djeluje isključivo po nalogu JP HT d.d. Mostar-a, te JP HT d.d. Mostar osigurava sve mjere zaštite podataka Korisnika kao da ove poslove obavlja sam JP HT d.d. Mostar.
- ako je podatke potrebno proslijediti trećima radi izvršenja ugovora s Korisnikom (npr. operatorima u slučaju roaminga Korisnika u mreži drugog operatora)
- ako je druga osoba nositelj Korisničkog ugovora za usluge koje Korisnik koristi (npr. nositelj priključka u obiteljskoj tarifi ili poslodavac kao nositelj poslovne tarife)
- cesije tj. ustupanja potraživanja trećim osobama temeljem članka 436. Zakona o obveznim odnosima
- na temelju suglasnosti Korisnika.

## 12. Vremensko razdoblje čuvanja osobnih podataka

Vaše osobne podatke obrađujemo dok se ne ispuni svrha obrade osobnih podataka. Nakon prestanka svrhe u koju su prikupljeni, Vaše osobne podatke više ne koristimo, te isti ostaju u našem sustavu pohrane i čuvamo ih onoliko dugo koliko nas obvezuju zakonski propisi o čuvanju arhivske građe.

### **13. Prava Korisnika (ispravak, brisanje, prigovor, pristup, ograničenje obrade, prenosivost)**

Pored aktivne uloge Korisnika u vezi s upravljanjem suglasnostima tj. pravom Korisnika da da i povuče suglasnost u svakom trenutku (točka 7.) Korisnik ima i sljedeće aktivne uloge, sve u skladu sa važećim propisima:

a) **Pravo na prigovor;** Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti prestanak primanja marketinških obavijesti o uslugama i proizvodima JP HT d.d. Mostar-a (5.4). Također, Korisnik ima pravo uložiti prigovor i na svaku drugu obradu podatka Korisnika koji se temelje na tzv. legitimnom interesu JP HT d.d. Mostar-a, uključujući izradu profila koja se temelji na tim odredbama (5.4. i 6.) (tzv. opt-out). U tom slučaju JP HT d.d. Mostar neće obrađivati podatke u navedene svrhe, osim ako je drugačije propisano zakonom.

b) **Pravo na neunošenje u javni imenik;** Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti da podaci Korisnika ne budu uneseni u javni telefonski imenik, te će JP HT d.d. Mostar postupiti sukladno tome.

c) **Obveza čuvanja podataka;** Korisnik ima obvezu čuvati u tajnosti i s dužnom pažnjom sve identifikacijske oznake koje mu JP HT d.d. Mostar dodjeli (npr. poziv na broj računa, korisničko ime, lozinku itd.), budući da se sve radnje koje se poduzmu s identifikacijskim oznakama Korisnika smatraju radnjama samog Korisnika. Također, Korisnik je obavezan promijeniti lozinku ili druge pristupne podatke odmah kada posumnja u neovlašteno korištenje istih te obavijestiti JP HT d.d. Mostar u slučaju sumnje u zlouporabu identifikacijskih oznaka.

d) **Pravo na pristup;** Korisnik ima pravo dobiti potvrdu od JP HT d.d. Mostar-a obrađuju li se osobni podaci Korisnika te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup tim podacima i informacije o svrsi obrade, kategorijama osobnih podataka, primateljima ili kategorijama primatelja kojima je osobni podatak otkriven ili će im biti otkriven, o predviđenom roku u kojem se osobni podaci čuvaju ili o kriterijima korištenim za utvrđivanje tog roka, postojanju prava Korisnika na traženje ispravka ili brisanja osobnog podatka ili ograničenja obrade osobnog podatka Korisnika ili pravo na prigovor na takvu obradu, pravu na podnošenje prigovora Agenciji ili tužbe nadležnom sudu, ako se osobni podatak ne prikuplja od Korisnika svaku dostavu informaciju o njegovom izvoru, postojanju automatiziranog donošenja odluka, uključujući izradu profila te informacijama o kriteriju koji se koristi, kao i značaju i predviđenim posljedicama takve obrade.

e) **Pravo na brisanje;** Korisnik ima pravo ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose bez nepotrebnog odgađanja pod uvjetima navedenim u važećim propisima o zaštiti podataka.

f) **Pravo na ispravak;** Korisnik ima pravo ishoditi ispravak netočnih osobnih podataka koji se odnose na Korisnika.

g) **Pravo na prenosivost broja;** Korisnik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na Korisnika, a koje je pružio JP HT d.d. Mostar-u, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom kontroloru podataka ako se obrada temelji na suglasnosti ili na ugovoru i provodi se automatiziranim putem. Ako je to tehnički izvedivo Korisnik ima pravo na izravni prijenos od JP HT d.d. Mostar-a drugom kontroloru podataka.

### **14. Kome se obratiti**

Korisnik može ostvariti svoja prava iz članka 13. obraćanjem, odnosno podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Korisničkoj podršci JP HT d.d. Mostar-a na telefonski broj 0800 88888 ili na e-mail adresu:

[info@hteronet.ba](mailto:info@hteronet.ba) ili poštansku adresu Javno poduzeće Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, Kneza Branimira b.b., 88 000 Mostar ili na drugi način koji JP HT d.d. Mostar omogući Korisniku, ovisno o vrsti zahtjeva.

Ako Korisnik sumnja u povredu njegovih/njezinih podataka, svoju sumnju prijavljuje pisanim putem Korisničkoj podršci JP HT d.d. Mostar na e-mail adresu: [info@hteronet.ba](mailto:info@hteronet.ba) ili poštansku adresu Javno poduzeće Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, Kneza Branimira b.b., 88 000 Mostar. U slučaju bilo kakvih pitanja o ovoj Politici i/ili zaštiti osobnih podataka pri JP HT d.d. Mostar-u, Korisnik se može obratiti na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka [szop@hteronet.ba](mailto:szop@hteronet.ba).

Također, Korisnik je ovlašten podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka u Bosni i Hercegovini.

### **15. Izmjene, dopune i prijelazne odredbe Politike**

Politika stupa na snagu i počinje se primjenjivati na dan objave, te je dostupna na internetskim stranicama i na prodajnim mjestima JP HT d.d. Mostar-a.

O svim izmjenama i dopunama Politike Korisnici će biti pravovremeno obavješteni, u skladu s principima transparentnosti.