

**IGOR STOJANOVIĆ PR ORDINACIJA DENTALNE MEDICINE DENTAL PLAZA  
BEOGRAD**

**Broj:** \_\_\_\_\_

**Datum: 08.11.2019. godine**

**ul. Skender Begova br. 3**

**Beograd**

## **Opšti uslovi organizacije pružanja zdravstvene usluge i boravka**

### **Uvodne odredbe**

Korisnik usluga se za potrebne informacije pružanja usluga boravka i pružanja zdravstvenih usluga prijavljuje prema uputstvima i uslovima navedenim na sajtu <http://dentalplaza.rs/>.

Ordinacija se obavezuje da korisniku usluga, pribavi i pruži skup usluga koje su ugovorene ugovorom o pružanju usluga organizacije boravka (u daljem tekstu ugovor).

Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u ugovoru ne obavezuju ordinaciju.

Korisnik usluga može biti svako fizičko lice (fizičko lice-pojedinačna ili grupna poseta), koje može boraviti na teritoriji Republike Srbije u skladu sa njenim zakonskim propisima.

Ugovor o pružanju usluga između ordinacije i korisnika usluga zaključuje se na osnovu ponude jedne ugovorne strane i prihvata te ponude od druge ugovorne strane.

Ordinacija u ponudi određuje rok za prihvatanje koji sadrži dan i čas kada počinje da teče i dan i čas kada ističe rok za prihvatanje.

U slučaju da je korisnik usluga odsutan u toku komunikacije sa ordinacijom u obavezi je da imenuje zastupnika korisnika usluga, o čemu pisanim putem obaveštava ordinaciju.

Slanje ili izlaganje kataloga, cenovnika, tarifa i drugih obaveštenja, kao i oglasi učinjeni putem štampe, letaka, radija, televizije ili na koji drugi način, ne predstavljaju ponudu ordinacije za zaključenje ugovora, nego samo poziv da se učini ponuda pod objavljenim uslovima.

Ugovor o pružanju usluga se može zaključiti putem: e-mail, faksom, slanjem pisma ili telegramom.

Odnos između ordinacije i korisnika usluga uređuje se ovim opštim uslovima organizacije boravka i ugovorom koje prihvataju ugovorne strane kao tipiziranu poslovnu praksu, na osnovu opšte priznate slobode ugovaranja.

### **Prava i obaveze**

Prava i obaveze ordinacije:

-da sa korisnikom usluga zaključi ugovor;

- korisniku usluga stavi na raspolaganje pisanim putem ili u elektronskom obliku ili na sajtu program-potvrdu boravka i opšte uslove organizacije boravka;
- da ga informiše o ponudi mogućih vidova osiguranja u Republici Srbiji;
- da organizuje usluge koje su utvrđene ugovorom;
- da se stara o pravima i interesima korisnika usluga u skladu sa dobrim poslovnim običajima;
- da preduzima mere u interesu sigurnosti i zaštite korisnika usluga;
- da čuva kao tajnu sve što je saznao od korisnika usluga (Ordinacija neće povrediti ovu obavezu ako daje obaveštenja o korisniku usluga nadležnim i ovlašćenim državnim organima na njihov zahtev, ili, pak, trećim licima, ako to korisnik usluga odobri);
- da postupa po uputstvima koje mu je korisnik usluga blagovremeno dao, ako su ona u skladu sa ugovorom i uobičajenim poslovanjem ordinacije. Ako ordinacija smatra da dobijena uputstva ne odgovaraju ili su štetna po korisnika usluga upozoriće na to korisnika usluga i zahtevaće nova uputstva. Ukoliko korisnik usluga ne da potrebna uputstva, ordinacija ima pravo i u obavezi je da radi na način koji je u datim prilikama najpogodniji za korisnika usluga;

#### Prava i obaveze korisnika usluga:

- da se detaljno upozna sa programom boravka, ovim opštim uslovima boravka i uslovima pružanja stomatoloških usluga i usluga osiguranja;
- da po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog i boravišnog osiguranja;
- da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnjih poslova Republike Srbije [www.mfa.gov.rs](http://www.mfa.gov.rs), o situaciji u zemlji, a preko sajta Ministarstva spoljnjih poslova države kroz koju prolazi u tranzitu o situaciji u toj državi ili na drugi način, naročito o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;
- da plati organizatoru cenu kako je to ugovoreno i navedeno u programu i ugovoru (Sve vrste usluga koje nisu predviđene ugovorom – programom boravka korisnik usluga mora posebno platiti, na primer: aerodromske takse, \_\_\_\_\_ i dr. usluga);
- da da istinite i potpune podatke kako bi ordinacija mogla da udovolji svojim ugovornim obavezama (korisnik usluga je dužan da obavesti ordinaciju o činjenicama koje su od uticaja na njihov međusobni odnos, u suprotnom odgovara za štetu koju pretrpi ordinacija ili neka druga strana zbog toga što nije bila na vreme obavještena);
- da saraduje sa ordinacijom pre i za vreme boravka, kao i posle boravka ako je to neophodno;
- da pisanim putem da uputstva ordinaciji o svim elementima koji određuju njegov izbor sa svim specifičnostima koje mogu da utiču na odvijanje putovanja i/ili boravka – pojedinosti koje se imaju predvideti u ugovoru odnosno i programu boravka;

-da omogući izvršenje ugovornih obaveza ordinacije tako da se uvek mora pojaviti u zakazano vreme (kada je u Republici Srbiji prema vremenu Republike Srbije), na za to označenom mestu i da sarađuje sa zaposlenima i drugim radno angačovanim licima u ordinaciji;

-da nadoknadi ordinaciji štetu koju bi ova pretrpela kao posledicu radnji ili propuštanja korisnika usluga, kao i druge troškove u vezi s tim;

-da sam, brine o ličnim ispravama, prtljagu i drugim ličnim stvarima i predmetima (Korisnik usluga je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatom prevozniku, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, korisnik usluga ostvaruje direktno od prevoznika, pružaoca usluge smeštaja i dr., a prema važećim domaćim propisima);

-da njegove isprave, prtljag i drugo ispunjavaju uslove predviđene graničnim, carinskim, sanitarnim, monetarnim i drugim administrativnim propisima Republike Srbije i drugih zemalja kroz koje prolazi do mesta odredišta, u protivnom korisnik usluga će snositi rizik za sve štete koje pretrpi ordinacija i biće dužan da ih nadoknadi;

- da ako su usluge iz ugovora o organizovanju boravka nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, zahteva srazmerno sniženje cene pod uslovom da je stavio prigovor ordinaciji u roku od tri dana od dana završetka boravka (Korisnik usluga čim konstatuje "nedostatak" mora odmah obavestiti ordinaciju odnosno bilo kog zaposlenog u njoj. Na ovaj način omogućuje se da ordinacija bude u toku i iznađe odgovarajuće rešenje i smanji štetu);

-Korisnik usluga preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u određenom smeštajnom objektu koja se može odnositi na kodeks oblačenja, vreme početka i kraja obeda, deponovanje i čuvanje novca, vreme korišćenja bazena ili drugih sadržaj, zabranu puštanja muzike u sobama ili smeštajnim jedinicama, popijeno piće iz mini bara, zabranu pušenja, dovođenja neprijavljenih lica, deponovanje drugih dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe ili smeštajne jedinice, nemogućnost smeštaja u sobe ili smeštajne jedinice pre određenog vremena, broj osoba u sobi ili smeštajnoj jedinici, obavezu napuštanja sobe ili smeštajne jedinice u određeno vreme i sl.;

-da dobije sve potrebne informacije pri izboru destinacije, prevoza, smeštaja, da dobije obaveštenja u vezi sa pasošem, vizama, ostalim važećim propisima i sl. Zahtev za informacijama i/ili obaveštenjima od strane korisnika usluga mora biti u pisanom obliku (pismo, e-mail, fax).

## **Odgovornost**

Ordinacija ne snosi odgovornost i/ili rizike za nesavesno ponašanje jednog ili više korisnika usluga ili njihovih pratilaca koji mogu dovesti do nepotrebnog zadržavanja ostalih korisnika usluga ili njihovih pratilaca pri prelazu bilo koje državne granice ili u drugim slučajevima.

Ordinacija ne snosi odgovornost i nije dužna upoznati korisnika usluga i njihove pratiocce, državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno.

Ordinacija ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag.

Isključuje se odgovornost ordinacije za dela onih osoba nad kojima ordinacija nema direktnu kontrolu i nisu zaposleni kod nje kao i u slučaju štrajkova, zatvaranja granica, prirodnih katastrofa, terorističkih akata, demonstracija, blokada saobraćajnica, sanitarnih i zdravstvenih poremećaja, poremećaja komunikacija, rata, zatvaranja aerodroma, luke i sve drugo što je van kontrole ordinacije.

Ordinacija ne može biti odgovorna korisniku usluga ili pratiocu za fakultativne i naknadno izvršene usluge koje izvrši i naplati neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene programom boravka ili pisanim putem ugovorene.

### **Plaćanje, otkaz, odustanak**

Cene su formirane na osnovu poslovne politike ordinacije, i/ili pružaoca zdravstvene usluge i ne mogu biti predmet prigovora – reklamacije.

Kada korisnik usluga potpiše ili potvrdi program boravka dužan je da u roku od 3 radna dana uplati depozit - kaparu u visini od \_\_\_\_\_% od ukupne cene boravka i cene za planirane pružene zdravstvene usluge. Uplaćeni depozit - kapara uračunava se u cenu.

Depozit – kapara obavezuje s jedne strane ordinaciju pružaoca zdravstvenih usluga da su obezbeđeni termini za pružanje zdravstvenih usluga, a s druge strane korisnika usluga na poštovanje uslova organizacije boravka.

Ako korisnik usluga otkáže boravak ili pružanje zdravstvenih usluga ili određene usluge, ordinacija iz položenog depozita - kapare plaća licima kod kojih je izvršila rezervaciju određenu štetu (kapara kao odustanica).

Po prijemu fakture (računa) ili potvrde o uplaćenom depozitu - kapari, počinje za obe ugovorne strane da važi program boravka.

Ukoliko se ne izvrši plaćanje prema načinu i rokovima kako su definisani programom boravka ili ugovorom, ordinacija ima pravo da posle obaveznog upozorenja, otkáže organizaciju boravka i pružanje zdravstvenih usluga i zadrži uplaćeni deposit-kaparu (kapara kao odustanica).

Ukoliko korisnik usluga posle isplate dela ili ukupne cene odustane od boravka kako je definisano programom ili ugovorom, dužan je da pismeno izvesti ordinaciju.

Datum prijema pismenog otkaza od strane ordinacije predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada ordinaciji i/ili pružaocu neke usluge, izraženo procentualno u odnosu na ukupnu cenu, i to :

100% ako se otkáže u toku boravka, na dan započinjanja boravka ili do 5 dana pred putovanje,

90% ako se otkáže 6 do 9 dana pre započinjanja putovanja-boravka,

80% ako se otkáže 10 do 14 dana pre započinjanja putovanja-boravka,

40% ako se otkáže 15 do 19 dana pre započinjanja putovanja-boravka,

20% ako se otkáže 20 do 29 dana pre započinjanja putovanja-boravka,

10% ako se otkáže od momenta vršenja rezervacije – potpisivanja ugovora – potvrde boravka do 30-tog dana pred putovanje-boravak.

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid boravka slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije, i drugih bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa.

Ne dobijanje vize za ulazak ili nedozvoljavanje ulaska u Republiku Srbiju ili bilo koju tranzitnu državu, zbog čega korisnik usluga ili pratilac mora da odustane od programa boravka smatra se njegovim odustankom – otkazom u smislu ovih opštih uslova.

Ordinacija može odustati od ugovora, odnosno programa boravka, potpuno ili delimično, bez obaveze na naknadu štete, ako pre ili za vreme izvršavanja ugovora nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvideti, ni izbeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog za ordinaciju da ugovor ne zaključi.

U slučaju odustanka ordinacije od ugovora pre njegovog izvršenja, ordinacija mora u celini vratiti ono što je primila bez prava korisnika usluge ili pratioca na drugo obeštećenje.

Ordinacija može odustati od ugovora i organizacije boravka bez ikakve obaveze ili kakve naknade ako korisnik usluga ili pratilac ometa sprovođenje boravka ili ako se u toj meri ponaša protivno odredbi ugovora da je opravdan momentalni raskid.

Ako je ordinacija odustala od ugovora za vreme njegovog izvršenja, ima pravo na pravičnu naknadu za ostvarene ugovorene usluge, a dužna je preduzeti sve nužne mere za zaštitu interesa korisnika usluga.

### **Prigovori i reklamacije**

Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom programu boravka ili posebnom pisanom ugovoru, ne obavezuju ordinaciju i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora – reklamacije korisnika usluga ili njegovog pratioca.

Ako korisnik usluga ili njegov pratilac nije posebno ugovorio usluge posebnih – dopunskih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora ordinaciji.

### **Pravo na povećanje ugovorene cene**

Ordinacija može zahtevati povećanje ugovorene cene samo ako je posle zaključenja ugovora odnosno potpisivanja programa boravka došlo do promena u kursu razmene valute ili do promene u cenama, koje utiču na cenu boravka.

## **Smeštajne jedinice – smeštaj**

Ponuđeni smeštajni objekti, prevozna sredstva i druge usluge ponuđeni su prema službenoj kategorizaciji Republike Srbije.

Ukoliko korisnik usluga ili pratilac nije izričito ugovorio smeštaj posebnih odlika, prihvaćće bilo koju smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u programu boravka.

U slučaju želje za promenom smeštajne jedinice ista će se zameniti samo ako ima tehničkih mogućnosti tj. slobodnog kapaciteta ali se ne može prihvatiti kao primedba ako ordinacija ili smeštajni objekat to ne mogu.

Specijalni zahtevi kao što su pogled, spratnost i sl., moraju biti navedeni u ugovoru odnosno programu boravka.

Ako drukčije nije ugovoreno, smeštaj i napuštanje korisnika usluga i pratioca u smeštajnom objektu je prema pravilima smeštajnog objekta (kućni red).

Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene, kao i od kategorije objekta. Specijalni zahtevi moraju biti navedeni u ugovoru.

## **Izmene u PROGRAMU BORAVKA**

U slučaju da korisnik usluga ili pratilac želi bilo kakvu promenu u programu boravka, on mora da podnese pisani zahtev.

Izmene u programu boravka mogu se vršiti samo ako su prouzrokovane vanrednim okolnostima koje ordinacija nije mogla predvideti, izbeći ili otkloniti.

## **Osiguranje boravka**

Ukoliko je korisnik usluga/gost osiguran, on će dobiti nadoknadu za osiguran slučaj.

## **Završne odredbe**

Bankovne provizije u finansijskim transakcijama idu na teret korisnika usluga/gosta. Sa stranim korisnicima usluga jezik komunikacije je engleski. U prethodnom dogovoru sa ordinacijom jezik komunikacije može biti i drugi ali to se mora navesti u ugovoru odnosno programu boravka.

Ordinacija obezbeđuje predstavnika i njegovo celodnevno prisustvo ako je to ugovorom predviđeno i to od momenta dolaska korisnika usluga.

Korisnik zdravstvenih (medicinskih) usluga ima određena prava i dužnosti o čemu se detaljno upoznajte u kontaktu sa pružaocem zdravstvenih (medicinskih) usluga u ordinaciji (formular "Informisani pristanak pacijenta").

Praćenje korisnika usluga/pacijenta od strane lekara ili medicinskih tehničara (sestara) za vreme boravka posebno se ugovara i mora biti navedeno u ugovoru odnosno programu boravka.

### **Primena propisa**

Na odnose iz ugovora o pružanju usluga i organizacije boravka, u svemu se ima primenjivati pravo Republike Srbije.

U slučaju spora, ako se ne može rešiti mirnim putem, u svakom slučaju (lična, teritorijalna, stvarna i svaka druga) ugovara se nadležnost suda Republike Srbije.

Korisnik usluga i njegov pratilac su dužni da poštuje sve važeće propise Republike Srbije.

Ovi opšti uslovi važe od \_\_.\_\_. 2018 godine.

Ordinacija „DENTAL PLAZA” Beograd

\_\_\_\_\_  
dr Igor Sojanović, osnivač

---

## **OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA – POLITIKA PRIVATNOSTI**

Poštovani korisnici usluga,

Kada zatražite neku od naših usluga (putem veb sajta, društvenih mreža \*9, elektronske pošte, korisničkog centra – Call centar/ aplikacija za razmenu poruka i poziva preko Internet mreže, direktne pošte, ličnog kontakta, popunjavanjem medicinske dokumentacije i evidencije i uključujući bez ograničenja i druge vidove i oblike izvora podataka o ličnosti), bez obzira na Vaše državljanstvo, boravište ili prebivalište imate pravo na zaštitu podataka o ličnosti. Od Vas će biti zatraženo da nam date više vrsta podataka\*1. Ovi podaci su neophodni kako bismo mogli da što tačnije sagledamo Vaš zahtev ili potrebu i uputimo Vam odgovarajući odgovor i/ili pružimo odgovarajuću uslugu. Davanje istinitih, tačnih i potpunih podataka o Vama našoj Ordinaciji, kao i da blagovremeno vršite izmene podataka kako bi bili istiniti, tačni i kompletni je Vaša pravna/zakonska i ugovorna obaveza i davanje podataka je neophodan uslov za zaključenje ugovora sa nama. Vaše eventualno odbijanje ili pogrešno saopštavanje/davanje traženih podataka može dovesti do toga da Vam ne možemo pružiti usluge zadovoljavajućeg kvaliteta ili da je nećemo pružiti.

Republika Srbija je zbog usklađenosti i da bi nacionalne odredbe bile razumljive licima na koje se primenjuju, uskladila svoje nacionalno pravo - Zakon zaštiti podataka o ličnosti sa odredbama Uredbe (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i saveta od 27. aprila 2016.

### **Rizici obrade podataka o ličnosti**

Internet vrši preokret u tradicionalnim tržišnim strukturama, obezbeđujući zajedničku, globalnu infrastrukturu za isporuku širokog opsega usluga elektronskih komunikacija. Javno raspoložive usluge elektronskih komunikacija preko Interneta otvaraju nove mogućnosti za korisnike, ali i nove rizike po njihove lične podatke i privatnost \*8.

Javno je mišljenje da postoje značajni rizici za zaštitu fizičkih lica, posebno u vezi s aktivnostima na internetu. Vi kao fizičko lice, mimo naše volje ili mogućnosti kontrole i uticaja, možete da budete povezana sa mrežnim identifikatorima koje pružaju Vaši uređaji, aplikacije, alati i protokoli, kao što su adrese internet protokola, identifikatori kolačića ili drugi identifikatori kao što je oznaka za radiofrekvencijsku identifikaciju. To može da ostavi tragove koji, posebno u kombinaciji sa jedinstvenim identifikatorima i drugim informacijama koje primaju serveri, mogu da se koriste za profilisanje fizičkih lica i njihovu identifikaciju.

Rizici/izvori rizika (povreda bezbednosti podataka o ličnosti) su, uključujući bez ograničenja, slučajno ili nezakonito uništavanje, gubitak, izmena, neovlašćeno otkrivanje ili pristup podacima o ličnosti koji su preneti, koji se čuvaju ili su na drugi način obrađivani, što posebno može da dovede do fizičke, materijalne ili nematerijalne štete kao što su gubitak kontrole nad Vašim podacima o ličnosti ili ograničavanje Vaših prava, diskriminacija, krađa identiteta ili prevara, finansijski gubici, neovlašćeni obrnuti postupak pseudonimizacije, narušavanje ugleda, gubitak poverljivosti podataka o ličnosti zaštićenih poslovnom tajnom ili drugu značajnu ekonomsku ili društvenu štetu.

### **Posebna zaštita dece pri korišćenju podataka o ličnosti**

Deca zaslužuju posebnu zaštitu u pogledu svojih podataka o ličnosti s obzirom na to da mogu da budu manje svesna rizika, posledica i mera zaštite, kao i svojih prava u vezi sa obradom podataka o ličnosti. Prema Zakonu o pravima pacijenata Republike Srbije dete je lice do navršenih 18 godina života. U postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite, dete koje je sposobno za rasuđivanje, bez obzira na godine života, ima pravo na poverljivo savetovanje i bez pristanka roditelja, kada je to u najboljem interesu deteta. Dete, koje je navršilo 15 godina života i koje je sposobno za rasuđivanje može samostalno dati pristanak na predloženu medicinsku meru. Ako dete, koje je navršilo 15 godina života i koje je sposobno za rasuđivanje, odbije predloženu medicinsku meru, nadležni zdravstveni radnik dužan je da pristanak zatraži od zakonskog zastupnika. Dete, koje je navršilo 15 godina života i koje je sposobno za rasuđivanje, ima pravo na poverljivost podataka koji se nalaze u njegovoj medicinskoj dokumentaciji. Nadležni zdravstveni radnik, i pored zahteva deteta da se informacije o njegovom zdravstvenom stanju ne saopšte njegovom zakonskom zastupniku, dužan je da u slučaju ozbiljne opasnosti po život i zdravlje deteta, informacije o njegovom zdravstvenom stanju saopšti njegovom zakonskom zastupniku. Ako je pacijent dete, nadležni zdravstveni radnik obavezan je da o napuštanju stacionarne zdravstvene ustanove obavesti, bez odlaganja, njegovog zakonskog zastupnika, odnosno nadležni organ starateljstva. Ako je pacijent dete, a odluku o napuštanju stacionarne zdravstvene ustanove, protivno najboljem interesu pacijenta, donese zakonski zastupnik, nadležni zdravstveni radnik obavezan je da, bez odlaganja, o tome obavesti nadležni organ starateljstva.

### **Svrha nameravane obrade i pravni osnov za obradu podataka o ličnosti**

**Svrha obrade.** Podaci o ličnosti prikupljaju se u svrhu zakazivanja usluge (rezervacije), preventivne medicine, medicinske dijagnostike, obezbeđivanja zdravstvene nege, lečenja ili



upravljanja zdravstvenim uslugama/sprovođenja plana lečenja. Navedene podatke po propisima Republike Srbije prikuplja i obrađuje stručno lice u oblasti zdravstva koje je, prema zakonu i strukovnim propisima, obavezano da navedene podatke drži u tajnosti.

**Pravni osnov.** Prema član 2. Zakona o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva (*"Službeni glasnik RS"*, br. 123/2014, 106/2015, 105/2017, 25/2019 (drugi zakon)) u obavezi smo da vodimo zdravstvenu dokumentaciju i evidencije, na način i po postupku kao i u rokovima utvrđenim ovim zakonom. Prema članu 50. pomenutog zakona vođenje, prikupljanje i obrada podataka iz zdravstvene dokumentacije i evidencija vrši se u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Prema članu 54. Zakona o zdravstvenoj zaštiti (*"Službeni glasnik RS"*, br. 25/2019) vođenje zdravstvene dokumentacije, unos podataka i rukovanje podacima iz zdravstvene dokumentacije isključivo obavlja ovlašćeno lice, imenovano/a Odlukom direktora \*11.

Upisivanje podataka u obrasce za vođenje zdravstvene dokumentacije i evidencija vrši se pre/na osnovu pruženih zdravstvenih usluga, odnosno prilikom preduzimanja ostalih mera u oblasti zdravstvene zaštite u skladu sa zakonom i na osnovu podataka sadržanih u javnim i drugim ispravama. Izuzetno, ako podatak ne može da se upiše u obrasce za vođenje zdravstvene dokumentacije i evidencija na osnovu podataka sadržanih u javnim i drugim ispravama, upisuju se na osnovu izjave lica od kojeg se uzimaju podaci koji se upisuju u zdravstvenu dokumentaciju i evidencije \*12. Zdravstvenu dokumentaciju i evidencije vodimo u pismenom i/ili u elektronskom obliku.

Naša Ordinacija kao i svaki radno angažovani zdravstveni radnik, odnosno zdravstveni saradnik i druga ovlašćena lica, vode medicinsku dokumentaciju i evidencije u skladu sa zakonom o pravima pacijenata i zakonom kojim se uređuje zdravstvena dokumentacija i evidencije u oblasti zdravstva, kao i propisima donetim za sprovođenje ovog zakona, i dužni su da čuvaju medicinsku dokumentaciju i evidencije pacijenata od neovlašćenog pristupa, uvida, kopiranja i zloupotrebe, nezavisno od oblika u kome su podaci iz medicinske dokumentacije sačuvani (papir, mikrofilm, optički i laser diskovi, magnetni mediji, elektronski zapisi i dr.).

Naša Ordinacija uspostavila je i održava sistem bezbednosti koji obuhvata mere za obezbeđenje sigurnosti podataka koje posedujemo u skladu sa zakonom. Primenjujemo bezbednosne procedure, tehnička i fizička ograničenja pristupa i korišćenja ličnih podataka. Samo ovlašćeni zaposleni/administratori mogu pristupiti ličnim podacima, radi obavljanja poslova vezanih za usluge koje pružamo. Dobijene podatke čuvamo neograničeno, odnosno u skladu sa zakonski propisanim rokovima.

Povremeno koristimo treća lica - advokate koji za nas i u naše ime obavljaju određene poslove i funkcije, ali oni su pod obavezom poverljivosti usled koje ne mogu koristiti, davati ili otkrivati Vaše podatke ni u jednu drugu svrhu.

Naša Ordinacija ne prodaje i ne ustupa prikupljene lične podatke.

Ostvarivanje Vaših prava možemo ograničiti i Vaše lične podatke i informacije o Vama možemo otkriti u slučajevima:

- a) ako je to predviđeno zakonom;
- b) da zaštitimo prava naše Ordinacije;
- c) ako je u pitanju prevencija zločina ili nacionalna bezbednost;
- d) ako je u pitanju zaštita lične ili javne bezbednosti;
- e) ako su te informacije neophodne za sprečavanje i rešavanje različitih sporova;
- f) drugih važnih opštih javnih interesa;
- g) prava i sloboda drugih lica;
- h) ostvarivanja potraživanja u građanskim stvarima.

Naša Ordinacija Vaše lične podatke će obrađivati i u svrhu/cilju informisanja o našim uslugama kroz uspostavljeni štampani ili elektronski imenik / Newsletter.

## **Video nadzor**

Naša Ordinacija ima instaliran video nadzor koji obezbeđuje zaštitu životno važnih interesa lica, posebno život, zdravlje i fizički integritet, kontrolu ulaska i izlaska, zaštitu poslovnih tajni, kao i zaštitu imovine, što ujedno predstavlja i svrhu obrade podataka. Video nadzor uveden je samo u delovima radnog prostora gde navedeni interesi moraju biti zaštićeni, a to su:

- 1.Kotlarnica
- 2.hodnik sprat
- 3.kartoteka
- 4.sala 3
- 5.čekaonica kancelarija
- 6.ulazna vrata iznutra
- 7.sala2
- 8.čekaonica zadnja strana
- 9.sala4
- 10.kamere rekuperator
- 11.sala 5
- 12.sala 7
- 13.dugačak hodnik 2
- 14.sterilizacija 1
- 15.sala1
- 16.sala 6
- 17.dugačak hodnik 1
- 18.3d rendgen
- 19.lekarska soba
- 20.hodnik zgrada lekarska soba
- 21.hodnik zgrada sredina
- 22.ulaz ispred zgrade vrata
- 23.rtg kontrolna soba
- 24.pult zaposleni
- 25hodnik ispred kancelarije
- 26.hodnik zgrada recepcija

27.čekaonica sa ulaza  
28.hodnik zgrada ormari kotlarnica  
29.zgrada spolja konzulat  
30.kuhinja pult  
31.stepenice ka glavnom hodniku  
32.sterilizacija 2

Što se tiče načina prikupljanja podataka podatke prikupljamo putem sistema video nadzora koji se sastoji od 32 kamere, koje snimaju samo **sliku bez zvuka** postavljene pod uglom od 90 stepeni.

Na mestima na kojima se vrši snimanje vidno su istaknute oznake da je prostor pod video nadzorom, uz grafički simbol video nadzora, navođenje naziva rukovaoca i broja telefona na koji se mogu dobiti dodatne informacije. Rok čuvanja podataka je 30 dana.

Vašim ulaskom u prostor naše Ordinacije koji je obezbeđen video nadzor dali ste svoj pristanak “konkludentnom radnjom” na obradu Vaših podataka.

### **Obrada po ovlašćenju rukovaoca ili obrađivača**

Obrađivač i bilo koje lice koje postupa po ovlašćenju rukovaoca ili obrađivača, a ima pristup podacima o ličnosti, te podatke obrađuje samo po naloga rukovaoca.

Rukovalac\*3 obrade podataka o ličnosti je: IGOR STOJANOVIĆ PR ORDINACIJA DENTALNE MEDICINE DENTAL PLAZA BEOGRAD, sa sedištem u Beogradu, ul. Skender Begova br. 3, kontakt telefon: 011/2910-609, email: [office@dentalplaza.rs](mailto:office@dentalplaza.rs), predstavnik/ovlašćeno lice: dr Igor Stojanović.

Lice za zaštitu podataka o ličnosti je: dr Igor Stojanović Kontakt: telefon: 011/2910-609, email: [office@dentalplaza.rs](mailto:office@dentalplaza.rs), adresa: ul. Skender Begova br. 3, Beograd.

### **Legitimni interes rukovaoca**

Legitimni interes rukovaoca je: 1) Vaš pristanak kao lica na koje se podaci o ličnosti odnose \*2; 2) Pismeni ili usmeni ugovor zaključen sa Vama kao licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na Vaš zahtev pre zaključenja ugovora “konkludentne radnje”; 3) Poštovanje pravnih obaveza rukovaoca; 4) Zaštita Vaših životno važnih interesa ili drugog fizičkog lica; 5) Obavljanja poslova u javnom interesu ili izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja rukovaoca; 6) Obrada podataka o ličnosti koja je neophodna u svrhe sprečavanja prevara; 7) Obrade podataka o ličnosti za potrebe direktnog marketinga; 8) Ostvarivanja drugih legitimnih interesa rukovaoca ili treće strane u svrhe koje su konkretno određene na osnovu - uključujući bez ograničenja:

- Zakon o zdravstvenoj zaštiti
- Zakon o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva
- Zakon o pravima pacijenata
- Zakon o socijalnom osiguranju

- Zakon o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti
- Zakon o sanitarnom nadzoru
- Zakon o sprečavanju nasilja u porodici
- Zakon o transfuzijskoj medicini
- Zakon o postupku prekida trudnoće u zdravstvenoj ustanovi
- Zakon o zaštiti poslovne tajne
- Zakon o informacionoj bezbednosti
- Zakon o privatnom obezbeđenju
- Strategiju zaštite podataka o ličnosti
- Zakon o biomedicinski potpomognutoj oplodnji
- Zakon o radu
- Zakon o komorama zdravstvenih radnika
- Zakon o ljudskim ćelijama i tkivima
- Zakon o psihoaktivnim kontrolisanim supstancama
- Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma
- Zakon o strancima
- Zakon o kulturnim dobrima
- Krivični zakonik Republike Srbije
- Konvenciju o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka (Prečišćeni tekst sa ugrađenim Amandmanima)
- Dodatni protokol uz konvenciju o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka, u vezi sa nadzornim organima i prekograničnim protokom podataka
- Direktivu 2002/58/EC Evropskog parlamenta i Saveta od 12. jula 2002. Godine, Direktiva Evropskog parlamenta i Saveta u vezi sa obradom ličnih podataka i zaštite privatnosti u elektronskom komunikacionom sektoru (Direktiva o privatnosti i elektronskim komunikacijama)
- Direktivu 2006/24/EC Evropskog parlamenta i Saveta od 15. marta 2006. Godine, o zadržavanju generisanih ili obrađenih podataka u vezi sa odredbom u javnosti raspoloživih elektronskih komunikacionih servisa ili javne komunikacione mreže i dopune Direktive 2002/58/EC
- Uredbu (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Saveta od 27. aprila 2016., o zaštiti fizičkih lica u odnosu na obradu podataka o ličnosti i o slobodnom kretanju takvih podataka i o stavljanju Direktive 95/46/EZ van snage (Opšta uredba o zaštiti podataka)

## **Evidencija radnji obrade i zbirke podataka**

**Evidencija radnji obrade i zbirke podataka** \*4 : Rukovalac i njegov predstavnik i Obrađivač \*6 i njegov predstavnik, vode evidenciju o radnjama obrade \*5 za koje je odgovoran, a koja sadrži informacije o: 1) imenu i kontakt podacima rukovaoca, zajedničkih rukovaoca, predstavnika rukovaoca i lica za zaštitu podataka o ličnosti; 2) svrsi obrade; 3) vrsti lica na koje se podaci odnose i vrsti podataka o ličnosti; 4) vrsti primalaca kojima su podaci o ličnosti otkriveni ili će biti otkriveni, uključujući i primaoca u drugim državama ili međunarodnim organizacijama; 5) prenosu podataka o ličnosti u druge države ili međunarodne organizacije, uključujući i naziv druge države ili međunarodne organizacije; 6) dokaz o izvršenoj proceni i o primeni mera zaštite ako se podaci prenose u druge države ili međunarodne organizacije ako se takav prenos podataka o ličnosti vrši; 7) Obaveštenje Povereniku o prenosu podataka izvršenom

u skladu sa članom 69. stav 2. u vezi stava 3; 8) Obaveštenje licu na koje se podaci odnose o prenosu podataka o ličnosti u druge države ili međunarodne organizacije i o tome koji se legitimni interes rukovaoca ostvaruje takvim prenosom; 9) roku posle čijeg isteka se brišu određene vrste podataka o ličnosti, ako je takav rok određen; 10) opštem opisu mera zaštite.

**Beleženje radnji obrade koje se vrše:** Prilikom upotrebe sistema za obradu / automatske obrade u tom sistemu beleže se sledeće radnje obrade: unos, menjanje, uvid, otkrivanje, uključujući i prenos, upoređivanje i brisanje. Beleženje uvida i otkrivanja podataka o ličnosti omogućava utvrđivanje razloga za vršenje radnji obrade, datuma i vremena preduzimanja radnji obrade i, ako je to moguće, identiteta lica koje je izvršilo uvid ili otkrilo podatke o ličnosti, kao i identiteta primaoca ovih podataka. Beleženje može biti korišćeno isključivo u svrhu ocene zakonitosti obrade, internog nadzora, obezbeđivanja integriteta i bezbednosti podataka, kao i pokretanja i vođenja krivičnog postupka.

Upisivanje podataka o ličnosti u evidenciju i druge poslove vezane za evidenciju sprovodi ovlašćeno lice rukovaoca podataka o ličnosti.

Evidencija zbirki podataka o ličnosti sadrži podatke o: rednom broju; datumu uspostavljanju zbirke podataka o ličnosti; datumu izmene i dopune evidencije; vrsti podataka o ličnosti o kojima se vodi evidencija i nazivu zbirke podataka o ličnosti; vrsti radnje obrade; svrsi obrade; pravnom osnovu obrade, odnosno uspostavljanja zbirke podataka; kategoriji lica na koje se podaci o ličnosti odnose; vrsti i stepenu tajnosti podataka o ličnosti; načinu prikupljanja i čuvanja podataka o ličnosti; roku čuvanja i upotrebe podataka o ličnosti; nazivu, imenu, sedištu i adresi korisnika podataka o ličnosti; oznaci unošenja, odnosno iznošenja podataka o ličnosti iz Republike Srbije sa nazivom države, odnosno međunarodne organizacije i stranog korisnika; pravnom osnovu i svrsi unošenja, odnosno iznošenja podataka o ličnosti; preduzetim merama zaštite podataka; i napomenu.

**Vrsta podataka o ličnosti i naziv zbirke podataka.** Podatak o vrsti podataka o ličnosti sadrži popis svih vrsta podataka o ličnosti sadržanih u evidenciji o obradi. Naziv zbirke podataka određuje rukovalac posebnom odlukom kojom se određuje način i svrha obrade podataka o ličnosti.

**Način prikupljanja i čuvanja podataka.** (Putem veb sajta, društvenih mreža \*9, elektronske pošte, korisničkog centra – Call centar/ aplikacija za razmenu poruka i poziva preko Internet mreže, direktne pošte, ličnog kontakta, popunjavanjem medicinske dokumentacije i evidencije i uključujući bez ograničenja i druge vidove i oblike izvora podataka o ličnosti).

### **Obrada u oblasti rada i zapošljavanja**

Na obradu u oblasti rada i zapošljavanja primenjuju se odredbe zakona kojima se uređuje rad i zapošljavanje i bezbednost i zdravlje na radu, uz primenu odredbi Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Obrada je potrebna radi izvršavanja dužnosti i posebnih prava rukovaoca ili Vas kao lica na koje se podaci odnose u oblasti prava zapošljavanja, izvršavanja ugovora o radu, planiranja i organizacije rada, jednakosti i različitosti na radnom mestu, zaštite imovine poslodavca ili klijenta/pacijenata i prava socijalnog osiguranja i socijalne zaštite, a obrada podataka o ličnosti koji se odnose na krivičnu i prekršajnu osuđivanost je s njima povezanim zaštitnim merama.

## **Bezbednost podataka o ličnosti - Bezbednost obrade**

U skladu sa nivoom tehnoloških dostignuća, prirodom, obimom, okolnostima i svrhom obrade, kao i verovatnoćom nastupanja rizika i nivoom rizika za prava i slobode fizičkih lica, rukovalac i obrađivač sprovode odgovarajuće tehničke, organizacione i kadrovske mere kako bi dostigli odgovarajući nivo bezbednosti u odnosu na rizik. Mere naročito obuhvataju: 1) kriptozastitu podataka o ličnosti; 2) obezbeđivanje uspostavljanja ponovne raspoloživosti i pristupa podacima o ličnosti u slučaju fizičkih ili tehničkih incidenata u najkraćem roku; 3) postupak redovnog testiranja, ocenjivanja i procenjivanja delotvornosti tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera bezbednosti obrade. Prilikom procenjivanja odgovarajućeg nivoa bezbednosti posebno se uzimaju u obzir rizici obrade, a naročito rizici od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa podacima o ličnosti koji su preneseni, pohranjeni ili obrađivani na drugi način. Rukovalac i obrađivač preduzimaju mere u cilju obezbeđivanja da svako fizičko lice koje je ovlašćeno za pristup podacima o ličnosti od strane rukovaoca ili obrađivača, obrađuje ove podatke samo po nalogu rukovaoca ili ako je na to obavezano zakonom.

**Primaoci \*7 podataka o ličnosti su:** Zavod za javno zdravlje, osiguravajuće kuće, banke.

**Korisnici ili kategorije korisnika podataka o ličnosti:** Knjigovodstvo, IT, Menadžment, marketing, tehnička služba i osiguravajuće kuće.

**Kategorija lica na koje se podaci o ličnosti odnose:** lica koja konkurišu za posao, sva radno angažovana lica, lica kojima je prestao radni odnos, pacijenti, pratioci pacijenata.

## **Rok čuvanja podataka o ličnosti i kriterijumi za njegovo određivanje**

Rok u kojem se podaci o ličnosti čuvaju određeni su pozitivnim propisima Republike Srbije (bliže nabrojani u delu: **Legitimni interes rukovaoca**) i našim autonomnim aktima. Da bi se obezbedilo da se podaci o ličnosti ne drže duže nego što je neophodno, rukovalac jednom godišnje na početku kalendarske godine razmatra pravni osnov za brisanjem i/ili arhiviranjem podataka i dokumentacije. Podaci o roku čuvanja i upotrebi podataka o ličnosti sadrže datum uspostavljanja zbirke podataka i rokove čuvanja i korišćenja podataka o ličnosti određenih zakonom ili drugim propisom. Ako vreme korišćenja podataka o ličnosti nije određeno zakonom ili drugim propisom, u evidenciju se upisuje rok koji je neophodan za ostvarenje svrhe obrade zbog koje su podaci o ličnosti prikupljeni. Evidencija sadrži i oznaku o brisanju podataka o ličnosti posle proteka roka za čuvanje i korišćenje podataka.

## **Pravo da se zahteva pristup, ispravka i postojanje prava na ograničenje obrade**

Vi kao lice na koje se podaci odnose imate pravo da se Vaši netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave. U zavisnosti od svrhe obrade, Vi imate pravo da svoje nepotpune podatke o ličnosti dopunite, što uključuje i davanje dodatne izjave. Za ostvarivanje ovih navedenih prava morate nam se obratiti pisanim zahtevom. Naša je obaveza da obavestimo sve primaoce kojima su Vaši podaci o ličnosti otkriveni o svakoj ispravci ili brisanju podataka o ličnosti ili ograničenju njihove obrade, osim ako je to nemoguće ili zahteva prekomeran utrošak vremena i sredstava. Na Vaš zahtev, daćemo Vam informaciju o svim eventualnim primaocima

Vaših podataka o ličnosti. Za ostvarivanje ovih navedenih prava morate nam se obratiti pisanim zahtevom.

### **Pravo da se zahteva brisanje podataka o ličnosti**

Imate pravo da pisanim putem zahtevate da se Vaši podaci o ličnosti izbrišu od strane rukovaoca u sledećim slučajevima: 1) ako više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani; 2) opoziva pristanak na osnovu kojeg se obrada vršila, ali ako nema drugog pravnog osnova za obradu; 3) podnešenog prigovora na obradu, a nema drugog pravnog osnova za obradu koji preteže nad Vašim legitimnim interesom, pravom ili slobodom ili su u vezi sa podnošenjem, ostvarivanjem ili odbranom nekog našeg pravnog zahteva; 4) podnetog prigovora na obradu podataka o ličnosti koji se obrađuju za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući i profilisanje, u meri u kojoj je ono povezano sa direktnim oglašavanjem. Po podnetom prigovoru na obradu za potrebe direktnog oglašavanja, Vaši podaci o ličnosti se neće dalje obrađivati u takve svrhe; 5) ako su Vaši podaci o ličnosti nezakonito obrađivani; 6) u cilju izvršenja zakonskih obaveza rukovaoca.

### **Informacije o izvoru podataka o ličnosti, ako podaci o ličnosti nisu prikupljeni od lica na koje se odnose**

Do Vaših podataka o ličnosti možemo doći i prikupljanjem podataka od članova Vaše porodice i/ili šire familije koji su bili ili su još uvek korisnici naših usluga kroz “Porodičnu anamnezu (anamnesis familliae, lat.)” prikupljanjem podataka o bolestima u užoj i široj familiji, postavljanem pitanja u vezi bolesti koje su nasledne (tuberkuloza, karcinomi, dijabetes, hipotenzija, hipertenzija, bolesti srca, duševna oboljenja, eventualni suicidi u porodici i slično). Tako dobijene podatke čuvamo u skladu sa obavezom čuvanja profesionalne tajne koja je propisana zakonom.

### **Prava na opoziv pristanka**

Dati pristanak na obradu podataka možete pisanim putem opozvati u bilo koje vreme, stim da opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade na osnovu pristanka pre opoziva: ako se obrada vrši na osnovu obrade koja je neophodna za izvršenje ugovora zaključenog sa Vama kao licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na Vaš zahtev pre zaključenja ugovora ili Vašom “konkludentnom radnjom”; ako je obrada neophodna u cilju poštovanja pravnih obaveza rukovaoca; ako je obrada neophodna u cilju zaštite životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica; ako je obrada neophodna u cilju obavljanja poslova u javnom interesu ili izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja rukovaoca;

### **Namera dalje obrade podatke o ličnosti u druge svrhe koje su različite od one za koju su podaci prikupljeni**

Vaše podatke o ličnosti nameravamo da dalje obrađujemo u svrhu: za potrebe direktnog oglašavanja.

### **Dostava kopije podataka koji se obrađuju**

Rukovalac je dužan da na Vaš pisani zahtev dostavi kopiju podataka koje obrađuje. Rukovalac može da zahteva naknadu nužnih troškova za izradu dodatnih kopija koje zahtevate. Ako se zahtev za kopiju dostavlja elektronskim putem, informacije se dostavljaju u uobičajeno korišćenom elektronskom obliku, osim ako zahtevate drugačije dostavljanje.

### **Pravo na prenosivost podataka**

Imate pravo da Vaše podatke o ličnosti koje ste prethodno dostavili/dali rukovaocu primite u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku i imate pravo da ove podatke prenesete drugom rukovaocu ili da Vaši podaci o ličnosti budu neposredno preneti drugom rukovaocu od strane rukovaoca kojem su ovi podaci prethodno dostavljeni/naše Ordinacije, ako je to tehnički izvodljivo. Ovo Vaše pravo se ne može ostvariti ako je obrada nužna za izvršenje poslova od javnog interesa ili za vršenje službenih ovlašćenja rukovaoca.

Naša je obaveza da obavestimo sve primaoce kojima su Vaši podaci o ličnosti otkriveni o svakoj ispravci ili brisanju podataka o ličnosti ili ograničenju njihove, osim ako je to nemoguće ili zahteva prekomeran utrošak vremena i sredstava. Na Vaš zahtev, daćemo Vam informaciju o svim eventualnim primaocima Vaših podataka o ličnosti. Za ostvarivanje ovih navedenih prava morate nam se obratiti pisanim zahtevom.

### **Iznošenje ili prenos podataka o ličnosti u drugu državu ili međunarodnu organizaciju**

Prenos podataka o ličnosti u drugu državu, na deo njene teritorije, ili u jedan ili više sektora određenih delatnosti u toj državi ili u međunarodnu organizaciju, može se izvršiti uz odobrenje Poverenika ili bez prethodnog odobrenja, ako je utvrđeno da ta druga država, deo njene teritorije ili jedan ili više sektora određenih delatnosti u toj državi ili ta međunarodna organizacija obezbeđuje primereni nivo zaštite podataka o ličnosti. Smatra se da je primereni nivo zaštite obezbeđen u državama i međunarodnim organizacijama koje su članice Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka, odnosno u državama, na delovima njihovih teritorija ili u jednom ili više sektora određenih delatnosti u tim državama ili međunarodnim organizacijama za koje je od strane Evropske unije utvrđeno da obezbeđuju primereni nivo zaštite. Vlada Republike Srbije može da utvrdi da država, deo njene teritorije, oblast delatnosti, odnosno pravnog regulisanja ili međunarodna organizacija ne obezbeđuje primereni nivo zaštite, osim ako se radi o članicama Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka. Smatra se da je obezbeđen primereni nivo zaštite i ako je sa drugom državom ili međunarodnom organizacijom zaključen međunarodni sporazum o prenosu podataka o ličnosti. Rukovalac će obavestiti sve primaoce kojima su podaci o ličnosti otkriveni o svakoj ispravci ili brisanju podataka o ličnosti ili ograničenju njihove obrade, osim ako je to nemoguće ili zahteva prekomeran utrošak vremena i sredstava. Rukovalac će Vas kao lice na koje se podaci odnose, na Vaš zahtev, informisati o svim primaocima u slučaju prenosa, kao i o načinu na koji se možete upoznati sa tim merama.

### **Prenos ili otkrivanje podataka o ličnosti na osnovu odluke organa druge države**

Odluke suda ili upravnog organa druge države, kojima se od rukovaoca ili obrađivača zahteva prenos ili otkrivanje podataka o ličnosti, mogu biti priznate ili izvršene u Republici Srbiji samo ako se zasnivaju na međunarodnom sporazumu, kao što je sporazum o međunarodnoj pravnoj pomoći zaključen između Republike Srbije i te druge države. Dokumentacija o prenosu sadrži



informacije o datumu i vremenu prenosa, primaocu podataka, razlozima za prenos i podacima o ličnosti koji su preneti.

### **Prenos podataka u posebnim situacijama**

Vaši podaci mogu se preneti u drugu državu ili međunarodnu organizaciju samo ako se radi i o jednom od sledećih slučajeva: 1) Vi kao lice na koje se podaci odnose je izričito pristalo na predloženi prenos, pošto je, zbog nepostojanja odluke o primerenom nivou zaštite i odgovarajućih mera zaštite, informisano o mogućim rizicima vezanim za taj prenos; 2) prenos je neophodan za izvršenje ugovora između lica na koje se podaci odnose i rukovaoca ili za primenu predugovornih mera preduzetih na zahtev lica na koje se podaci odnose; 3) prenos je neophodan za zaključenje ili izvršenje ugovora zaključenog u interesu lica na koje se podaci odnose između rukovaoca i drugog fizičkog ili pravnog lica; 4) prenos je neophodan za ostvarivanje važnog javnog interesa propisanog zakonom Republike Srbije, pod uslovom da prenos pojedinih vrsta podataka o ličnosti ovim zakonom nije ograničen; 5) prenos je neophodan za podnošenje, ostvarivanje ili odbranu pravnog zahteva; 6) prenos je neophodan za zaštitu životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica, ako lice na koje se podaci odnose fizički ili pravno nije u mogućnosti da daje pristanak; 7) vrši se prenos pojedinih podataka o ličnosti sadržanih u javnom registru, koji su dostupni javnosti ili bilo kom licu koje može da dokaže da ima opravdani interes, ali samo u meri u kojoj su ispunjeni zakonom propisani uslovi za uvid u tom posebnom slučaju.

Ako se prenos ne može izvršiti u skladu sa navedenim tačkama od 1) do 7), podaci o ličnosti se mogu preneti u drugu državu ili međunarodnu organizaciju samo ako su zajedno ispunjeni sledeći uslovi: 1) prenos podataka se ne ponavlja; 2) prenose se podaci ograničenog broja fizičkih lica; 3) prenos je neophodan u cilju ostvarivanja legitimnog interesa rukovaoca koji preteže nad interesima, odnosno pravima ili slobodama lica na koje se podaci odnose; 4) rukovalac je obezbedio primenu odgovarajućih mera zaštite podataka o ličnosti na osnovu prethodne procene svih okolnosti u vezi sa prenosom ovih podataka. Rukovalac će pružiti i informaciju o ovom prenosu podataka uključujući i informaciju o tome koji se legitimni interes rukovaoca ostvaruje takvim prenosom.

Dokumentacija o prenosu sadrži informacije o datumu i vremenu prenosa, primaocu podataka, razlozima za prenos i podacima o ličnosti koji su preneti.

### **Pravo na prigovor**

Ako smatrate da je to opravdano u odnosu na posebnu situaciju u kojoj se nalazite, imate pravo da u svakom trenutku podnesete rukovaocu prigovor na obradu Vaših podataka o ličnosti. Rukovalac je dužan da prekine sa obradom podataka o licu koje je podnelo prigovor, osim iz zakonskih razloga za obradu koji pretežu nad interesima, pravima ili slobodama Vas kao lica na koji se podaci odnose ili su u vezi sa podnošenjem, ostvarivanjem ili odbranom pravnog zahteva rukovaoca.

### **Pravo na prigovor na obradu podataka za potrebe direktnog oglašavanja**

Imate pravo da u svakom trenutku podnesete prigovor na obradu svojih podataka o ličnosti koji se obrađuju za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući i profilisanje, u meri u kojoj je ono

povezano sa direktnim oglašavanjem. Ako podnesete prigovor na obradu za potrebe direktnog oglašavanja, podaci o ličnosti ne mogu se dalje obrađivati u takve svrhe.

### **Pravo na prigovor na obradu podataka u svrhe kliničkog ispitivanja, naučnog ili istorijskog istraživanja ili u statističke svrhe**

Ako se podaci o ličnosti obrađuju u svrhe kliničkog ispitivanja, naučnog ili istorijskog istraživanja ili u statističke svrhe, na osnovu svoje posebne situacije imate pravo da podnesete prigovor na obradu svojih podataka o ličnosti, osim ako je obrada neophodna za obavljanje poslova u javnom interesu. Statistička svrha podrazumeva da rezultat obrade u statističke svrhe nisu podaci o ličnosti, već agregirani podaci i da se taj rezultat ili podaci ne koriste kao podrška za mere ili odluke u vezi sa konkretnim fizičkim licem.

### **Obaveštavanje lica o povredi podataka o ličnosti**

Ako povreda podataka o ličnosti može da proizvede visok rizik po Vaša prava i slobode, rukovalac je dužan da Vas bez nepotrebnog odlaganja o povredi obavesti kao i lice na koje se podaci odnose kako bi mogli da preduzmete neophodne mere opreza. U obaveštenju rukovalac će opisati prirodu povrede podataka i navesti ime i kontakt podatke lica za zaštitu podataka o ličnosti ili informacije o drugom načinu na koji se mogu dobiti podaci o povredi; opis mogućih posledica povrede; i opis mera koje je rukovalac preduzeo ili čije je preduzimanje predloženo u vezi sa povredom, uključujući i mere koje su preduzete u cilju umanjenja štetnih posledica; i preporuke da bi fizičko lice moglo da ublaži potencijalne negativne posledice.

### **Obaveštavanje Poverenika o povredi podataka o ličnosti**

Rukovalac je dužan da o povredi podataka o ličnosti koja može da proizvede rizik po prava i slobode fizičkih lica obavesti Poverenika bez nepotrebnog odlaganja, ili, ako je to moguće, u roku od 72 časa od saznanja za povredu.

### **Nepostojanje obaveze obaveštavanja lica o povredi podataka o ličnosti**

Rukovalac nije dužan da Vas obavesti o povredi podataka o ličnosti ako: je preduzeo odgovarajuće tehničke, organizacione i kadrovske mere zaštite u odnosu na podatke o ličnosti čija je bezbednost povređena, a posebno ako je kriptozastitom ili drugim merama onemogućio razumljivost podataka svim licima koja nisu ovlašćena za pristup ovim podacima; je naknadno preduzeo mere kojima je obezbedio da povreda podataka o ličnosti sa visokim rizikom za prava i slobode lica na koje se podaci odnose više ne može da proizvede posledice za to lice; bi obaveštavanje lica na koje se podaci odnose predstavljalo nesrazmeran utrošak vremena i sredstava. U tom slučaju, rukovalac će putem javnog obaveštavanja ili na drugi delotvoran način obezbedi pružanje obaveštenja licu na koje se podaci odnose.

### **Informacije o postupanju na osnovu zahteva**

Rukovalac je dužan, uz prethodnu proveru identiteta podnosioca zahteva, da licu na koje se podaci odnose pruži informacije o postupanju na osnovu zahteva bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to

neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva. O produženju roka i razlozima za to produženje rukovalac je dužan da obavesti lice na koje se podaci odnose u roku od 30 dana od dana prijema zahteva. Ako je lice na koje se podaci odnose podnelo zahtev elektronskim putem, informacija se mora pružiti elektronskim putem ako je to moguće, osim ako je to lice zahtevalo da se informacija pruži na drugi način. Ako rukovalac ne postupi po zahtevu lica na koje se podaci odnose dužan je da o razlozima za nepostupanje obavesti to lice bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema zahteva, kao i o pravu na podnošenje pritužbe Povereniku, odnosno tužbe sudu. Rukovalac pruža informacije u vezi sa ostvarivanjem prava bez naknade. Ako je zahtev lica na koje se podaci odnose očigledno neosnovan ili preteran, a posebno ako se isti zahtev učestalo ponavlja, rukovalac može da: naplati nužne administrativne troškove pružanja informacije, odnosno postupanja po zahtevu; ili odbije da postupi po zahtevu.

### **Pravo da se podnese pritužba Povereniku**

Vi kao lice na koje se podaci odnose imate pravo da podnesete pritužbu Povereniku ako smatra da je obrada podataka o Vašoj ličnosti izvršena suprotno odredbama pozitivnih propisa Republike Srbije. Poverenik je dužan da Vas obavesti o toku postupka koji vodi, rezultatima postupka, kao i o pravu da pokrenete sudski postupak. Poverenik propisuje obrazac pritužbe i omogućava njeno podnošenje elektronskim putem, ne isključujući i ostala sredstva komunikacije.

### **Pravo na sudsku zaštitu**

Imate pravo na sudsku zaštitu ako smatra da Vam je, suprotno pozitivnim propisima Republike Srbije, od strane rukovoca ili obrađivača radnjom obrade Vaših podataka o ličnosti povređeno pravo propisano pozitivnim propisima Republike Srbije.

### **Obrada jedinstvenog matičnog broja građana**

Na obradu jedinstvenog matičnog broja građana, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje jedinstveni matični broj građana, odnosno drugog zakona, uz primenu odredbi Zakona o zaštiti podataka o ličnosti koje se odnose na zaštitu prava i sloboda lica na koje se podaci odnose.

### **Obaveza stranog državljanina**

Obaveza stranog državljanina/stranca/nerezidenta je da se sam informiše i prevede sa srpskog jezika na svoj jezik podatke i informacije iz ovog "Obaveštenja o obradi podataka – Politika privatnosti", odnosno sa sajta bez obzira na postavljen prevod.

### **Ograničenja u ostvarivanju prava lica na koje se podaci odnose**

Navedena prava i obaveze mogu se ograničiti za zaštitu: 1) nacionalne bezbednosti; 2) odbrane; 3) javne bezbednosti; 4) sprečavanja, istrage i otkrivanja krivičnih dela, gonjenja učinilaca krivičnih dela, ili izvršenje krivičnih sankcija, uključujući sprečavanje i zaštitu od pretnji po javnu bezbednost; 5) drugih važnih opštih javnih interesa, a posebno važnih državnih ili finansijskih interesa Republike Srbije, uključujući monetarnu politiku, budžet, poreski sistem, javno zdravlje i socijalnu zaštitu; 6) nezavisnosti pravosuđa i sudskih postupaka; 7) sprečavanja,

istraživanja, otkrivanja i gonjenja za povredu profesionalne etike; 8) lica na koje se podaci odnose ili prava i sloboda drugih lica; 9) ostvarivanja potraživanja u građanskim stvarima.

## **Primena “Obaveštenja o obradi podataka – Politika privatnosti” i drugih Pravila**

Na sve što nije regulisano odredbama ovog “Obaveštenja o obradi podataka – Politika privatnosti” i drugih Pravila imaju se primeniti propisi isključivo Republike Srbije.

### **Nadležnost u slučaju spora i merodavno pravo**

U slučaju spora po bilo kom pitanju od inicijalnog kontakta sa našom Ordinacijom i/ili vebajtom Ordinacije i dalje / kasnije, imajući u vidu objavljena pravila /uslove/prerogacioni sporazum – “**Nadležnost u slučaju spora**”, strane u sporu će prvo pokušati da samostalno reše spor mirnim putem, u roku od 90 dana od registrovanja spora u Ordinaciji.

U slučaju da spor ne bude rešen u naznačenom roku, za njegovo rešavanje imajući u vidu “**Nadležnost u slučaju spora**” (bez obzira na državu, zemlju, pokrajinu, regiju, mesto, itd. - na bilo koji postojeći i budući ustanovljeni spektar određivanja nadležnosti, uslovnih klauzula i/ili zbog korišćenje interneta/vebsajta – mesta korišćenja i/ili mesto sa kojeg se može pristupiti našem vebajtu i/ili određena “in rem” logikom – mesto nalaženja registra, odnosno ovlašćenog registra Internet domain name), biće isključivo i jedino - stvarno, mesno i personalno (opšta i posebna personalna nadležnost) nadležan sud u Beogradu, pravna sredstva, standardi, procedure i propisi Republike Srbije i doneta pravila/autonomna akta naše Ordinacije na srpskom jeziku.

### **Kontakt**

Ukoliko imate pitanja u vezi sa zaštitom podataka, molimo Vas da se usmeno ili pismeno obratite dr Igoru Stojanoviću, osnivaču, na telefon 011/2910-609 ili email [office@dentalplaza.rs](mailto:office@dentalplaza.rs).

Potpisom pisane izjave “Pristanak za obradu podataka o ličnosti” ili on-line klikom/štikliranjem polja na “Prihvatom pravila” (odnosno “tick-the-box”) dajete jasnu potvrdnu radnju kojom izražavate dobrovoljan, konkretan, informisan i nedvosmislen pristanak kao lice na koje se podaci odnose na obradu Vaših podataka o ličnosti, što se da upodobiti kao Vaša pisana izjava ili elektronska izjava ili usmena izjava, odnosno konkludentna radnja.

### **Stupanje na snagu Obaveštenja o obradi podataka – Politika privatnosti**

Obaveštenje o obradi podataka – Politika privatnosti stupa na snagu dana 08.11.2019. godine. Obaveštenje o obradi podataka – Politika privatnosti će biti predmet redovnih revizija, a svaku ažuriranu verziju ćemo štampati i postaviti na prijemnom pultu ili postaviti na našu internet stranicu.

---

Dr Igor Stojanović, osnivač

\*1 "podatak o ličnosti" je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, podataka o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta

\*2 "pristanak" lica na koje se podaci odnose je svako dobrovoljno, određeno, informisano i nedvosmisleno izražavanje volje tog lica, kojim to lice, izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom, daje pristanak za obradu podataka o ličnosti koji se na njega odnose

\*3 "rukovalac" je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji samostalno ili zajedno sa drugima određuje svrhu i način obrade. Zakonom kojim se određuje svrha i način obrade, može se odrediti i rukovalac ili propisati uslovi za njegovo određivanje;

\*4 "zbirka podataka" je svaki strukturisani skup podataka o ličnosti koji je dostupan u skladu sa posebnim kriterijumima, bez obzira da li je zbirka centralizovana, decentralizovana ili razvrstana po funkcionalnim ili geografskim osnovama;

\*5 "obrada podataka o ličnosti" je svaka radnja ili skup radnji koje se vrše automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima, kao što su prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, upodobljavanje ili menjanje, otkrivanje, uvid, upotreba, otkrivanje prenosom, odnosno dostavljanjem, umnožavanje, širenje ili na drugi način činjenje dostupnim, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje

\*6 "obrađivač" je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji obrađuje podatke o ličnosti u ime rukovaoca;

\*7 "primalac" je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti kome su podaci o ličnosti otkriveni, bez obzira da li se radi o trećoj strani ili ne, osim ako se radi o organima vlasti koji u skladu sa zakonom primaju podatke o ličnosti u okviru istraživanja određenog slučaja i obrađuju ove podatke u skladu sa pravilima o zaštiti podataka o ličnosti koja se odnose na svrhu obrade;

\*8

- Podaci o lokaciji mogu da se odnose na geografsku širinu, geografsku dužinu i nadmorsku visinu opreme terminala korisnika, na smer putovanja, na nivo preciznosti

informacije o lokaciji, na identifikovanje mrežne ćelije u kojoj se nalazi oprema terminala u određenoj tački vremena i u vreme kada je snimljena informacija o lokaciji.

- Neka komunikacija može da uključi bilo koji naziv, brojčanu ili adresnu informaciju dostavljenu od strane pošiljaoca neke komunikacije ili korisnika neke veze za izvršenje komunikacije. Podaci o saobraćaju mogu da uključe bilo koji prevod ove informacije od strane mreže, preko koje se komunikacija prenosi u svrhe izvršenja transmisije. Podaci o saobraćaju mogu da se, *inter alia*, sastoje od podataka koji se odnose na rutiranje, trajanje, vreme ili opseg neke komunikacije, na korišćeni protokol, na lokaciju opreme terminala pošiljaoca ili primaoca, na mrežu sa koje komunikacija potiče ili se završava, na početak, kraj ili trajanje neke konekcije. Oni takođe mogu da se sastoje od formata u kome mreža prenosi komunikaciju.
- Slučajevi gde se pojedinačni pretplatnik ili korisnik koji prima informacije može identifikovati, na primer kod „video-on-demand“ (video-na-zahtev) usluga, preneti informacija je obuhvaćena u značenju neke komunikacije.
- Saglasnost može da se da bilo kojim odgovarajućim metodom koji omogućava neko slobodno dato specifično i informisano ukazivanje na želje korisnika, uključujući štrikliranjem neke kućice, kada se posećuje neki Internet vebsajt.
- Primena određenih zahteva koji se odnose na prezentaciju i ograničenje pozivanja i identifikacije povezane linije i na automatsko prosleđivanje poziva pretplatničkim linijama vezanim za analogne centrale
- Pružaoci usluge koji nude javno raspoložive usluge elektronskih komunikacija preko Interneta, treba da informišu korisnike i pretplatnike o merama koje oni mogu preduzeti da zaštite bezbednost njihovih komunikacija, na primer korišćenjem specifičnih vrsta softvera ili tehnologija za enkripciju. Zahtev za informisanje pretplatnika o naročitim rizicima po bezbednost ne oslobađa nekog pružaoca usluge od obaveze da preduzme, o sopstvenom trošku, odgovarajuće i trenutne mere za popravku bilo kojih novih, nepredviđenih rizika po bezbednost i da obnove normalan nivo bezbednosti usluge.
- Treba preduzeti mere za sprečavanje neovlašćenog pristupa komunikacijama, da bi se zaštitila poverljivost komunikacija, uključujući i sadržaje i bilo koje podatke vezane za takve komunikacije, putem javnih komunikacionih mreža i javno raspoloživih službi za elektronske komunikacije.
- Zabrana skladištenja komunikacija i povezanih podataka o saobraćaju od strane osoba mimo korisnika ili bez njihove saglasnosti, nije namenjena da zabrani bilo kakvo automatsko, posredno i kratkotrajno skladištenje ove informacije, onoliko koliko se to dešava u isključivu svrhu izvršenja transmisije u mreži za elektronsku komunikaciju i pod uslovom da se ta informacija ne skladišti za bilo koji period duži od neophodnog za transmisiju i u svrhe upravljanja saobraćajem i da tokom perioda skladištenja poverljivost ostane zagarantovana.
- Poverljivost komunikacija treba takođe da se obezbedi u toku zakonite poslovne prakse. Tamo gde je to neophodno i zakonski odobreno, komunikacije mogu da se zabeleže u svrhe obezbeđivanja dokaza o nekoj poslovnoj transakciji/komunikaciji. Stranke u komunikacijama treba da budu informisane pre stvaranja zapisa o zapisu, njegovoj svrsi i trajanju njegovog skladištenja. Zabeležena komunikacija treba da se izbriše što je pre to moguće i u bilo kom slučaju najkasnije do kraja perioda tokom koga se transakcija/komunikacija može zakonski osporiti.
- Oprema za terminal korisnika mreža za elektronske komunikacije i bilo koje informacije uskladištene na takvoj opremi su deo privatne sfere korisnika, koja zahteva zaštitu prema

Evropskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda. Takozvani „spajver“ (spyware – špijunski softver), „vėb-bags“ (web-bugs – prislušni uređaji na Internetu), skriveni identifikatori i drugi slični uređaji mogu da uđu na terminal korisnika bez njihovog znanja, da bi stekli pristup informacijama, radi skladištenja skrivenih informacija, ili radi praćenja aktivnosti korisnika i mogu ozbiljno ugroziti privatnost tih korisnika. Upotreba takvih uređaja treba da se dozvoli samo u zakonite svrhe, ali da korisnici u pitanju budu upoznati s tim.

- Međutim, takvi izumi, na primer takozvani ‘kukis’ („cookies“ – kolačići), mogu da budu zakonit i koristan alat, na primer, u analiziranju efektivnosti dizajna vėb-sajta i oglašavanja i u potvrđivanju identiteta korisnika koji su angažovani u on-lajn transakcijama. Tamo gde su takvi izumi, na primer ‘kukis’, namenjeni za neku zakonitu svrhu, kao što je olakšanje pružanja usluga informatičkog društva, njihova upotreba treba da se dozvoli pod uslovom da se korisnicima dostavi jasna i precizna informacija o svrsi ‘kukis’-a ili sličnih izuma, tako da se obezbedi da su korisnici svesni informacija koje se plasiraju na opremu terminala koji oni koriste. Korisnici treba da imaju mogućnost da odbiju da se ‘kukis’ ili slični izum skladišti na opremi njihovog terminala. To je naročito značajno tamo gde korisnici mimo originalnog korisnika imaju pristup opremi terminala i time bilo kojim podacima koji sadrže informacije osetljive na privatnost uskladištene na takvoj opremi. Informacija i pravo na odbijanje mogu da se ponude jednom, za upotrebu različitih uređaja koje treba instalirati na opremu korisnikovog terminala tokom iste konekcije i takođe obuhvatajući bilo koju dalju upotrebu tih uređaja koja može da se izvrši tokom naknadnih konekcija. Metodi za davanje informacija koji nude pravo da se odbije ili zahtevaju saglasnost, treba da se načine onoliko pogodnim za korisnika koliko je to moguće. Pristup specifičnom sadržaju vėb-sajta može još uvek da se načini uslovljenim dobro informisanim prihvatanjem nekog ‘kuki’-ja ili sličnog izuma, ukoliko se on koristi za neku zakonitu svrhu.
- Podaci koji se odnose na pretplatnike su obrađeni unutar mreža elektronskih komunikacija radi uspostavljanja konekcija i za prenos informacija koje sadrže informacije o privatnom životu fizičkih lica i koje se tiču prava na poštovanje njihove prepiske, ili se tiču zakonitih interesa pravnih lica. Takvi podaci mogu isključivo da se skladište do opsega koji je neophodan za pružanje usluge u svrhe naplate i za plaćanja međupovezivanja i za neko ograničeno vreme. Bilo kakva dalja obrada takvih podataka koju pružalac javno raspoloživih usluga elektronskih komunikacija može želeći da izvrši, za marketing usluga elektronskih komunikacija ili za pružanje usluga dodatne vrednosti, može da se dozvoli samo ukoliko se pretplatnik složio s tim, na osnovu tačnih i potpunih informacija pruženih od strane pružaoca javno raspoloživih usluga elektronskih komunikacija, o vrstama dalje obrade koje on namerava da izvrši i o pravu pretplatnika da ne dâ ili da zadrži njegovu/njenu saglasnost na takvu obradu. Podaci o saobraćaju koji se koriste za usluge marketinških komunikacija, ili za pružanje usluga sa dodatnom vrednošću treba takođe da budu izbrisani ili načinjeni anonimnim nakon pružanja usluge. Pružaoci usluge treba da uvek drže pretplatnike informisanim o vrstama podataka koje oni obrađuju i o svrsi i trajanju tokom kojega se to radi.
- Tačan momenat završetka transmisije neke komunikacije, posle koje podaci o saobraćaju treba da se izbrišu, sem u svrhe naplate, može zavisi od vrste usluge elektronskih komunikacija koja se pruža. Na primer, za poziv glasovne telefonije (voice telephony call) transmisija će biti završena čim bilo ko od korisnika obustavi konekciju. Za

elektronsku poštu transmisija je završena čim adresat preuzme poruku, tipično sa servera njegovog pružaoca usluge.

- Obaveza brisanja podataka o saobraćaju ili da se takvi podaci načine anonimnim kada više nisu potrebni za svrhe transmisije neke komunikacije, nije u sukobu sa takvim postupcima na Internetu kao što je kaširanje (zadržavanje u glavnoj memoriji) u sistemu naziva domena IP adresa ili kaširanje IP adresa radi povezivanja fizičkih adresa, ili upotreba informacije o prijavi (log-in) radi kontrolisanja prava pristupa mrežama ili servisima.
- Pružalac usluga može da obradi podatke o saobraćaju koji se odnose na pretplatnike i korisnike tamo gde je to neophodno u pojedinačnim slučajevima, da bi otkrio tehnički kvar ili greške u transmisiji komunikacije. Podaci o saobraćaju u svrhe naplate mogu takođe biti obrađeni od strane provajdera, da bi se otkrila i zaustavila prevara koja se sastoji od neplaćenog korišćenja usluga elektronskih komunikacija.
- Tamo gde pružalac neke usluge elektronskih komunikacija ili neke usluge sa dodatom vrednošću pod-ugovori obradu ličnih podataka koji su neophodni za pružanje tih usluga drugom entitetu, takvo podugovaranje i naknadna obrada podataka treba da budu u potpunosti saglasni sa zahtevima koji se tiču kontrolora i uređaja za obradu ličnih podataka,. Tamo gde pružanje neke usluge sa dodatom vrednošću zahteva da podaci o saobraćaju ili lokaciji budu prosleđeni od nekog pružaoca usluge elektronskih komunikacija nekom pružaocu usluge sa dodatom vrednošću, pretplatnici ili korisnici na koje se ti podaci odnose treba takođe da budu u potpunosti informisani o ovom prosleđivanju, pre davanja njihove saglasnosti za obradu podataka.
- Uvođenje računa po stavkama je poboljšalo mogućnosti za pretplatnika da proveri tačnost honorara koji se naplaćuju od strane pružaoca usluge, ali istovremeno, to može da ugrozi privatnost korisnika usluga elektronskih komunikacija.
- Neophodno je, što se tiče identifikacije pozivne linije, zaštititi pravo strane koja poziva da zadrži prikaz identifikacije linije sa koje se poziva i pravo pozvane strane da odbije pozive sa neidentifikovanih linija. Postoji obrazloženje za prevazilaženje eliminisanja prikaza koji identifikuje pozivnu liniju u specifičnim slučajevima. Određeni pretplatnici, naročito linije za pomoć i slične organizacije su zainteresovani za garantovanje anonimnosti onih koji ih pozivaju. Neophodno je, što se tiče identifikacije povezane linije, zaštititi pravo i zakoniti interes pozvane strane da zadrži prikaz identifikacije linije na koju je strana koja zove stvarno povezana, naročito u slučaju prosleđenih poziva. Pružaoci javno raspoloživih usluga elektronskih komunikacija treba da informišu njihove pretplatnike o postojanju poziva i identifikaciji povezane linije u mreži i o svim uslugama koje se nude na osnovu poziva i identifikacije povezane linije kao i u vezi raspoloživih opcija za privatnost. To će omogućiti pretplatnicima da naprave informisan izbor u vezi pogodnosti za privatnost koje oni mogu želeti da koriste.
- U digitalnim mobilnim mrežama podaci o lokaciji koji pružaju geografski položaj opreme terminala mobilnog korisnika se obrađuju da bi omogućili transmisiju komunikacija. Međutim, sem toga, digitalne mobilne mreže mogu posedovati kapacitet za obradu lokalnih podataka koji su precizniji nego što je to neophodno za komunikaciju o transmisiji i koji se koriste za pružanje usluga sa dodatom vrednošću, takvih kao što su službe koje pružaju individualizovanu informaciju o saobraćaju i usmerenje vozačima. Obrada takvih podataka za usluge sa dodatom vrednošću treba da se omogući samo tamo gde su pretplatnici dali njihovu saglasnost. Čak u slučajevima gde su pretplatnici dali



njihovu saglasnost, oni treba da poseduju jednostavna sredstva za privremeno besplatno odbijanje obrade podataka o lokaciji.

- Države mogu da ograniče prava korisnika i pretplatnika na privatnost, u odnosu na identifikaciju pozivne linije, tamo gde je to neophodno radi praćenja uznemiravajućih poziva i u odnosu na identifikaciju pozivne linije i podataka o lokaciji tamo gde je to neophodno za omogućavanje hitnim službama da izvrše svoje zadatke onoliko efikasno koliko je to moguće. U te svrhe, Države mogu da usvoje specifične odredbe, da daju pravo pružaocima usluga elektronskih komunikacija da obezbede pristup identifikaciji pozivne linije i podatke o lokaciji bez prethodne saglasnosti korisnika ili pretplatnika u pitanju.
- Pretplatnicima treba obezbediti mere zaštite od neprijatnosti koje mogu biti izazvane automatskim prosleđivanjem poziva od strane drugih. Štaviše, u takvim slučajevima, mora biti moguće da pretplatnici zaustave puštanje prosleđenih poziva na njihove terminale, jednostavnim zahtevom pružaocu javno raspoložive usluge elektronskih komunikacija.
- Treba obezbediti mere zaštite za pretplatnike, protiv zalaženja u njihovu privatnost putem komunikacija koje nisu tražene, u svrhe direktnog marketinga, naročito putem automatizovanih telefonskih poziva, telefaksova i e-pošte, uključujući SMS poruke. Ti oblici komercijalnih komunikacija koje nisu tražene mogu s jedne strane da budu relativno jednostavni i jeftini za poslati, a s druge mogu da nametnu nekakav teret i/ili trošak primaocu. Štaviše, u nekim slučajevima njihov opseg može takođe da izazove poteškoće u mrežama za elektronske komunikacije i opremi terminala. Za takve oblike komunikacija za direktan marketing koje nisu tražene, opravdano je zahtevati da se stekne izričita saglasnost primalaca, pre nego što se takve komunikacije njima upute.

\*9 “Identifikator u elektronskoj komunikaciji” uključujući bez ograničenja i druge vidove i oblike utvrđivanje identiteta lica na osnovu njihovih uređaja, aplikacija, tool-ova i protokola, kao što su internet protokol adrese, cookie identifikatori, ili drugi identifikatori kao što su oznake radio frekvencije, biometrijski podaci dobijeni sa „Pametnih kamera“, fotografije pacijenata u direktnim porukama na društvenim mrežama i aplikacijama za razmenu poruka i poziva preko Internet mreže, itd.

\*10 Podaci o svrsi obrade sadrže opis u koju svrhu se podaci o ličnosti prikupljaju u određenu zbirku podataka, uz oznaku da li je svrha obrade određena zakonom ili je utvrđena od strane rukovaoca uz pristanak lica na koga se podatak odnosi, odnosno drugog ovlašćenog lica.

\*11 Odluka o imenovanju lica za vođenje dokumentacije, unos podataka i rukovanje podacima

\*12 Izjava lica od kojeg se uzimaju podaci koji se upisuju u zdravstvenu dokumentaciju

“**Nadležnost u slučaju spora**”