

# Politika privatnosti

Shodno odredbi člana 23 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018, u daljem tekstu: "Zakon") i shodno Opštoj uredbi o zaštiti podataka br. 2016/679, dalje: („GDPR“) Rukovalac Ticket Vision d.o.o. Beograd, matični broj: 20102446, PIB: 104159848, čiji je zakonski zastupnik Nataša Šošević, direktor, (dalje: "Rukovalac"), izdaje sledeće:

## **OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI ("Obaveštenje")**

Svrha ovog Obaveštenja je da Rukovalac, osigura ostvarivanje i zaštitu prava na privatnost lica koja su izvršila kupovinu ulaznica za različite događaje kod Rukovaoca dalje: ("**kupci/korisnici**"), kao i da ih informiše o njihovim pravima u vezi sa obradom podataka o ličnosti.

### **Podaci o ličnosti koji se obrađuju**

ime, prezime, adresa isporuke, broj telefona i Vaša e-mail adresa.

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

Podaci se obrađuju u svrhu zaključenja i izvršenja ugovora o prodaji ulaznica za različite događaje, kao i u svrhu slanja obaveštenja o tim događajima (npr. promena termina održavanja, otkazivanje i sl.)

Pravni osnov obrade jeste: obrada je neophodna za izvršenje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na zahtev lica na koje se podaci odnose, pre zaključenja ugovora.

Davanje podataka o ličnosti kao ugovorna obaveza i neophodan uslov za zaključenje ugovora

Predmetni podaci predstavljaju neophodan uslov za zaključenje ugovora o kupovini ulaznica za određeni događaj.

### **Obrađivač podataka**

Privredno društvo INTERTICKET Budimpešta, Mađarska

Privredno društvo SENDIBLUE, Republika Francuska

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

Podaci se iznose u Mađarsku i Republiku Francusku.

### **Primaoci evidencije**

/

### **Rok čuvanja podataka i kriterijum za njegovo određivanje**

Podaci se čuvaju najviše 10 godina.

### **Prava lica čiji se podaci o ličnosti obrađuju**

Lice ima pravo pristupa, pravo na ispravku, dopunu, brisanje, ograničenje i prenosivost podataka, kao i pravo na prigovor i automatizovano donošenje pojedinačnih odluka.

Lice ima pravo na opoziv pristanka u bilo koje vreme, pri čemu opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade pre opoziva.

U slučaju opoziva pristanka, Rukovalac neće obrađivati podatke Lica na koje se opoziv odnosi, osim ukoliko Rukovalac ima zakonsko ovlašćenje za obradu.

Navedene zahteve Lica dostavljaju e-mailom na e-mail adresu [office@tickets.rs](mailto:office@tickets.rs).

Rukovalac će na svaki zahtev odgovoriti u najkraćem mogućem roku, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 30 dana od prijema zahteva u skladu sa članom 21 Zakona i članom 12 GDPR.

Lice može podneti pritužbu u vezi sa obradom svojih podataka o ličnosti pred Poverenikom za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

### **Davanje podataka o ličnosti kao ugovorna obaveza i neophodan uslov za zaključenje ugovora**

#### **Tehničke i organizacione mere radi zaštite podataka o ličnosti**

Rukovalac i obrađivač su sprovedi tehničke i organizacione mere zaštite radi sigurnosti i integriteta podataka o ličnosti, zaštite podataka od neovlašćenih pristupa, zlonamernih postupaka, gubitka ili otkrivanja podataka neovlašćenim trećim licima.

Prihvatanjem ovog Obaveštenja Lice je svestno i saglasano da se njegovi podaci o ličnosti navedeni u ovom Obaveštenja, obrađuju od strane Rukovaoca i Obrađivača, kao i da navedenim podacima mogu pristupiti zaposlena i angažovana lica kod Rukovaoca i Obrađivača. Lica koja pristupaju podacima o ličnosti su obavezna da podatke čuvaju kao poverljive i na siguran način, a od njih se zahteva da koriste podatke o ličnosti samo u gore pomenute svrhe.

*Rukovalac*

## **Politika privatnosti**

### **Ticket Vision d.o.o.**

Delatnost i šifra delatnosti: 7990, Ostale usluge rezervacije i delatnosti povezane s njima  
Matični broj: 20102446  
PIB: 104159848  
Web adresa: [www.tickets.rs](http://www.tickets.rs)  
Email: [office@tickets.rs](mailto:office@tickets.rs)  
CALL CENTER: 0900 11 00 11  
Cena poziva iz fiksne i mobilne mreže MTS-a iznosi 48,00 din/min.  
Porez je uračunat u cenu poziva.  
Radno vreme: ponedeljak - petak u periodu od 10 do 20 časova, subotom od 12 do 20 časova (nedelja - neradan dan).  
Email: [callcenter@tickets.rs](mailto:callcenter@tickets.rs)

---

### **Kriptovane porudžbine**

Svi Vaši lični podaci će biti transferisani SSL (Secure Socket Layer) metodom u 128-bitnoj enkripciji (RSA s 1024bita) i zbog toga ne mogu biti iskorišćene od strane trećih osoba. Ovo je trenutno najnoviji standard sigurnosti na internetu.

### Sertifikat

Ticket Vision d.o.o. je sertifikovan od strane AlphaSSL (<https://www.alphassl.com/>). Ovlašćeni overilac sertifikata garantuje siguran prenos Vaših podataka i autentičnost našeg servera.

### Cookies / kolačići

Kolačići su alfanumerički paketi informacija sa varijabilnim sadržajem koje šalje veb server koji se čuvaju na računaru korisnika i čuvaju u unapred određenom roku važenja. Upotreba kolačića omogućava da se ispituju neki podaci posetioca veb stranice i da se prati njihovo korišćenje na internetu. Kolačići pomažu da se prate interesovanja korisnika, obrasci upotrebe interneta i istorija poseta veb stranici kako bi se osiguralo da je iskustvo kupovine korisnika optimalno. Budući da se kolačići koriste kao vrsta oznake koja omogućava veb stranici da prepozna posetioca koji se vraća na stranicu, pomoću njih se takođe mogu sačuvati važeće korisničko ime i lozinka za tu veb lokaciju. Ako pregledač pošalje prethodno sačuvani kolačić, provajder servisa koji obrađuje kolačić ima mogućnost povezivanja trenutne posete korisnika sa prethodnom, ali samo u vezi sa njihovim sopstvenim sadržajem.

Informacije koje kolačići šalju olakšavaju prepoznavanje veb pretraživača, pa korisnici mogu primiti relevantan i „personalizovan“ sadržaj. Kolačići čine pregledavanje praktičnijim, uključujući potrebe za bezbednošću podataka na mreži i relevantno oglašavanje. Uz pomoć kolačića, provajder servisa takođe može kreirati anonimne statistike o navikama gledalaca stranica, tako da može bolje prilagoditi izgled i sadržaj stranice.

Veb lokacija dobavljača usluge koristi dve vrste kolačića:

- Privremeni kolačići - kolačići za upotrebu sesije (session-id) neophodni za upotrebu veb stranice. Njihova upotreba je od suštinskog značaja za navigaciju i za funkcionisanje veb stranice. Bez njih, sajt ili njegovi delovi neće biti prikazani, pregledavanje postaje ometano, stavljanje ulaznica u korpu ili bankovno plaćanje ne mogu se pravilno sprovesti.

- Trajni kolačići - koji će ostati na uređaju, ovisno o podešavanjima veb pretraživača, dugo ili dok ih korisnik ne obriše. Unutar njih postoje interni i eksterni kolačići. Interni kolačići se stvaraju ako server provajdera servisa instalira kolačić i podaci se proslede u njegovu sopstvenu bazu podataka. Ako je kolačić instalirao server provajdera servisa, ali se podaci prosleđuju spoljnom provajderu, koristi se spoljni kolačić. Kolačići treće strane koje je treća strana postavila u pregledač korisnika (Google Analytics, Facebook Pixel) su spoljni kolačići. Oni se stavljaju u pretraživač ako posećenja veb lokacija koristi usluge koje pruža treća strana. Svrha stalnih kolačića je da se osigura da veb lokacija funkcioniše na najvišem nivou u cilju povećanja korisničkog iskustva.

Prilikom posete veb stranici Korisnik može dati svoju saglasnost za čuvanje trajnih kolačića sačuvanih na svom računaru kojima može pristupiti provajder servisa klikom na dugme upozorenja o kolačićima na stranici za prijavu.

Korisnik može konfigurirati i sprečiti aktivnosti vezane za kolačiće pomoću programa pretraživača. Korišćenjem upravljanja kolačićima korisnik obično može koristiti kolačiće ili opciju praćenja kolačića u meniju Privatnost / Istorija / Prilagođena podešavanja u meniju Alati / Podešavanja. Međutim, imajte na umu da je bez upotrebe kolačića moguće da korisnik neće moći da koristi svaku uslugu koju nudi veb lokacija, a naročito opcije plaćanja.

Svrha obrade podataka: obavljanje platnih transakcija s pružateljem platnih usluga, identifikacija i razlikovanje korisnika, identifikacija korisnikove trenutne sesije, čuvanje podataka stvorenih tokom sesije, sprečavanje gubitka podataka, identifikacija i praćenje korisnika, veb analitika.

Obim obrađenih podataka: identifikacioni broj, datum, vreme i prethodno posećena veb stranica.

Period obrade podataka: privremeni kolačići se čuvaju dok se ne zatvore sve veb lokacije iste vrste.

Trajni kolačići se čuvaju na računaru korisnika godinu dana ili dok ih korisnik ne izbriše.

Moguće posledice neuspeha u pružanju podataka: nedostupnost određenih servisa veb stranice, neuspešne platne transakcije, netačnosti u analitici.

### **E-Mail**

Ticket Vision d.o.o. koristi vašu e-mail adresu samo za postupak poručivanja ulaznica, kao i dostavljanja važnih obaveštenja o događajima za koji ste kupili ulaznicu (kao što su promena termina, otkazivanje događaja ili sl).

Ticket Vision d.o.o. će vam obaveštenja o važnim poboljšanjima naše web stranice / webshopa / postupka kupovine dostavljati isključivo uz prethodno pribavljenu vašu saglasnost.

Ticket Vision d.o.o. će oglasne poruke dostavljati isključivo uz prethodno pribavljenu vašu saglasnost .

### **Ugovor**

Naš online servis podrazumeva sporazumno korišćenje i čuvanje Vaših podataka. Sve izmene u našem poslovanju koje se odnose na bezbednost i poverljivost podataka biće objavljene na našoj web stranici.

### **Zaštita ličnih podataka**

*Registracija, prikupljanje i upotreba informacija*

Tokom procesa kupovine skupljamo podatke kao što su **ime, prezime, adresa isporuke, broj telefona i Vaša e-mail adresa**. Vaše podatke koristićemo samo u svrhu izvršenja naše usluge i plaćanja. Ime, prezime i email adresa se ispisuju na e-ulaznici kako bi se sprečila moguća zloupotreba.

Da biste primali naš newsletter, potrebno nam je Vaša e-mail adresa. Da biste dobili vesti, potrebno je da se prijavite na naš newsletter i potvrdite da ste saglasni da vam isti bude dostavljen putem mail-a. Poštujući Vašu privatnost, omogućili smo vam da se u svakom trenutku sami odjavite sa ove liste. Pogledajte odeljak "Odjavljivanje / isključivanje" ovog dokumenta. Ticket Vision d.o.o. je ekskluzivni vlasnik podataka prikupljenih na web sajtu [www.tickets.rs](http://www.tickets.rs).

*Svrha nameravane obrade podataka*

Svrha obrade podataka jeste izvršavanje ugovornih obaveza u vezi sa kupovinom ulaznica za različite događaje.

*Pravni osnov obrade podataka*

Pravni osnov obrade jeste: obrada je neophodna za izvršenje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na zahtev lica na koje se podaci odnose, pre zaključenja ugovora.

Davanje podataka o ličnosti kao ugovorna obaveza i neophodan uslov za zaključenje ugovora

Predmetni podaci predstavljaju neophodan uslov za zaključenje ugovora o kupovini ulaznica za određeni događaj.

*Iznošenje podataka u drugu državu ili međunarodnu organizaciju:*

Podaci se iznose u Mađarsku i Republiku Francusku.

*Rok čuvanja podataka:*

Podaci se čuvaju 10 godina.

### *Narudžbine*

Morate uneti podatke o kontaktu (kao što su Vaše ime, adresa e-pošte, broj telefona i adresa isporuke) i informacije o plaćanju (kao što su broj platne kartice, datum roka i ime platne kartice ako se odlučite da platite platnom karticom). Ticket Vision d.o.o. nema uvid o podacima vezanim za platnu karticu, već se proces unosa tih podataka vrši na platformi provajdera plaćanja.

Mi ćemo koristiti ove informacije za izdavanje fakture i ispunjenje Vašeg naloga. U zavisnosti od ličnih podataka koje pružate, biće vam poslata faktura sa identifikacionim brojem kupovine i svim ostalim potrebnim informacijama. Ako dođe do problema pri popunjavanju Vašeg naloga, korist ćemo te informacije da Vas kontaktiramo.

### *Odnosi s kupcima*

Lične informacije koje unesete će nam pomoći da stupimo u kontakt sa Vama, odgovorimo na Vaša pitanja, pružimo usluge koje ste izabrali i upravljate nalogom. Ako je potrebno, kontaktiraćemo Vas putem e-maila ili telefona.

### *Profil*

Sakupljamo informacije koje primamo putem kolačića i datoteka dnevnika, ali mi ne stvaramo nikakav "profil" Vaših preferencija. Povezaćemo Vaše lične podatke sa Vašim kupovinama, ali ih nećemo deliti sa trećim licima.

### *Ankete i takmičenja*

Povremeno ćete imati priliku da učestvujete na takmičenjima ili anketama koje će biti objavljene na našoj web stranici. Ako odlučite da učestvujete, moraćete da unesete određene lične informacije. Učestvovanje u ovakvim događajima je potpuno dobrovoljno i sami odlučujete da li želite da unesete ove informacije. U većini slučajeva biće potrebni kontakt podaci (kao što su ime i adresa za isporuku) i demografske informacije (kao što je poštanski broj).

Koristićemo ove informacije da informišemo pobednike i dodelimo nagrade, kontrolišemo posećnost sajta i ponudimo učesnicima unos na našoj e-mail listi. Nećemo otkriti lične informacije koje ćete uneti tokom takmičenja ili istraživanja trećim licima.

### *Korišćenje i objavljivanje podataka*

Vaše lišne podatke ponekad delimo trećoj strani i pružaocima usluga. Treće strane, koristimo za pružanje usluga dostave kao i za proces plaćanja kreditnom karticom preko naše web stranice. Ove kompanije lišne podatke šuvaju i koriste po svojim pravilima o zaštiti podataka.

U slučaju da bilo koja treća strana koja nije naš agent ili pružalac usluga, traži informacije, bićete obavešteni, a Vi ćete imati mogućnost da odlučite da li želite da date svoje lične podatke ovom klijentu.

### *Odricanje*

Zadržavamo pravo otkrivanja Vaših ličnih podataka ako to zahteva zakon i ako verujemo da je obelodanjivanje neophodno za zaštitu naših prava i / ili za postupanje u skladu sa sudskom istragom, sudskim nalogom ili pravnim postupkom.

### *Objavljivanje / isključivanje*

Na zahtev za unos Vaših ličnih podataka, takođe imate mogućnost da "odbijete" upotrebu ovih informacija u određene svrhe.

### *Datoteke dnevnika*

U skladu sa pravilima većine web lokacija, automatski prikupljamo određene informacije i šuvamo ih u log fajlovima. Ove informacije uključuju Internet protokol (IP) adrese, tip pretraživača, Internet Service Provider (ISP) stranica sa kojih ste pristupili sajtu i stranicu na koju se ide iz našeg sistema, datum i vreme pristupa, i tok podataka po kliku.

Ova informacija, koja ne identifikuje pojedinašne korisnike, se koristi za analizu trendova, administraciju sajta, praćenje korisniškog kretanja i prikupljanje demografskih podataka o našim korisnicima uopšte.

Ne povezujemo ove podatke sa lišnim podacima.

### *Linkovi na druge stranice*

Ova stranica sadrži linkove na web lokacije koje nisu u vlasništvu ili kontrolisane od strane Ticket Vision d.o.o. Nismo odgovorni za politiku privatnosti ovih stranica. Preporučujemo da pročitate politiku privatnosti za svaku lokaciju koja prikuplja lične podatke i da budete pažljivi kada napustite našu web lokaciju. Naša politika privatnosti se odnosi samo na informacije koje sakupljamo na ovoj web lokaciji.

### *Pristup ličnim informacijama*

Ako se Vaše lične informacije menjaju, možete ih ispraviti ili ažurirati unošenjem promena u polju "Korisnički nalog" ili putem e-maila [office@tickets.rs](mailto:office@tickets.rs) ili poslati pismo na Ticket Vision d.o.o., Vajara Šoke Jovanovića 12, 11000 Beograd

### *Sigurnost*

Sigurnost Vaših ličnih podataka je važna za nas. Svi Vaši lični podaci će biti transferisani SSL (Secure Socket Layer) metodom u 128-bitnoj enkripciji (RSA s 1024bita) i zbog toga ne mogu biti iskorišćene od strane trećih osoba. Ovo je trenutno najnoviji standard sigurnosti na internetu. Ticket Vision d.o.o. je sertifikovan od strane AlphaSSL (<https://www.alphassl.com/>). Ovlašćeni overilac sertifikata garantuje siguran prenos Vaših podataka i autentičnost našeg servera.

Za zaštitu Vaših ličnih podataka koristimo industrijski prihvaćene standarde, kako tokom samog prenosa tako i kada dođu do nas. Međutim, nikakav način slanja podataka preko Interneta ili elektronskog skladišta nije 100% siguran. Stoga, uprkos upotrebi opšte prihvaćenih standarda i metoda zaštite Vaših ličnih podataka, ne možemo garantovati njihovu apsolutnu sigurnost. Da biste saznali više o bezbednosti na našem sajtu možete nam poslati e-mail na [office@tickets.rs](mailto:office@tickets.rs) ili poštom na Ticket Vision d.o.o., Vajarska ulica 12, 11000 Beograd

### *Promena u poslovanju*

Ako Ticket Vision d.o.o. prolazi kroz poslovne promene, kao što su spajanja, sticanja druge kompanije ili prodaje veći deo svoje imovine Vaši lični podaci će verovatno biti deo prodane imovine. Bićete obavešteni o bilo kakvoj većoj promeni vlasništva ili kontroli Vaših ličnih podataka putem e-pošte ili putem hitnog obaveštenja na našoj web lokaciji 30 dana pre promene.

### *Izmene Izjave o privatnosti*

Ako odlučimo da promenimo našu politiku privatnosti, objavićemo ove izmene na našoj web lokaciji i na drugim sajtovima za koje smatramo da su prikladni. Ovo će vam pomoći da znate kako se sakupljaju i koriste podaci, kao i okolnosti pod kojima se mogu otkriti.

Zadržavamo pravo izmene ove Izjave o privatnosti, tako da je redovno proveravate. Ovde ćete biti obavešteni o promenama naše politike privatnosti, ili putem e-pošte ili putem obaveštenja na našoj web stranici.

### *Prava lica čiji se podaci obrađuju*

Lice ima pravo pristupa, pravo na ispravku, dopunu, brisanje, ograničenje i prenosivost podataka, kao i pravo na prigovor i automatizovano donošenje pojedinačnih odluka.

Lice ima pravo na opoziv pristanka u bilo koje vreme, pri čemu opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade pre opoziva.

U slučaju opoziva pristanka, Rukovalac neće obrađivati podatke Lica na koje se opoziv odnosi, osim ukoliko Rukovalac ima zakonsko ovlašćenje za obradu.

Navedene zahteve Lica dostavljaju e-mailom na e-mail adresu [office@tickets.rs](mailto:office@tickets.rs).

Rukovalac će na svaki zahtev odgovoriti u najkraćem mogućem roku, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 30 dana od prijema zahteva u skladu sa članom 21 Zakona i članom 12 GDPR.

Lice može podneti pritužbu u vezi sa obradom svojih podataka o ličnosti pred Poverenikom za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

### *Kontaktirajte nas*

Ako imate pitanja ili sugestije u vezi sa našom politikom privatnosti, možete nam poslati e-mail na [office@tickets.rs](mailto:office@tickets.rs) ili poštom na Ticket Vision d.o.o., Vajara Đoke Jovanovića 12, 11000 Beograd

*Verzija: 1.0*