

PRAVILA PROGRAMA I POLITIKA PRIVATNOSTI „Forever Friends“

Pokretač programa “Forever Friends” (u daljem tekstu: Program) je pravno lice Fashion Company koja je i izdavalac digitalne kartice (u daljem tekstu: kartica) kao i rukovalac baze podataka o ličnosti za sve registrovane korisnike programa. Partner programa je i kompanija East Box, brend Replay koja je takođe rukovalac podacima ove baze. Fashion Company i East Box imaju status zajedničkih rukovalaca pri čemu je njihov odnos regulisan posebnim Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl. Glasnik BiH broj 49/2006.; 76/2011. i 89/2011).

KORISNIK PROGRAMA – punoletno fizičko lice, izuzev zaposlenih Rukovaoca i društva East Box doo, koje je preko svog Naloga na Vebsajtu ili Aplikaciji elektronskim putem popunilo Zahtev za učlanjenje (registraciju) u Program i na osnovu toga dobilo svoju Karticu putem koje može da osvaruje pogodnosti u okviru Programa kao i lice koje je Primalac obaveštenja (u daljem tekstu: Korisnik Programa/Korisnik);

Korisnik Programa kartice može postati svaka osoba sa navršениh 18 godina života, izuzev zaposlenih Rukovaoca i društva East Box doo, koja preko Fashion&Friends web sajta Fashion&Friends-Online prodavnica (fashionandfriends.com) ili Fashion&Friends aplikacije elektronskim putem popuni Zahtjev za učlanjenje (registraciju) u Program. Slanjem Zahtjeva za učlanjenje u Program pojedinac potvrđuje da je saglasan sa svim pravilima Programa i politikom privatnosti. Svi obavezni podaci na Zahtjevu za učlanjenje moraju biti popunjeni i pojedinac odgovara za istinitost i tačnost svih navedenih podataka na svim obrascima povezanim sa upotrebom kartice. Partneri programa su svi brendovi unutar Fashion Company, kao i pravno lice East Box, brend Replay. Partner programa je i Syncit group kao tehnička podrška programa. Fashion&Friends zadržava pravo da u bilo kom trenutku i bez prethodne najave povuče karticu iz opticaja i da promjeni ili u potpunosti ukine elemente Programa. O svakoj izmjeni pravila Fashion&Friends će korisnika Programa obavijestiti na odgovarajući način. Aktuelna pravila Programa i način funkcionisanja su dostupni na internet adresi <https://www.fashionandfriends.com/ba/> Ako korisnik Programa upotrebljava karticu nakon objavljenih promjena, znači da je sa njima saglasan. Osnovna kartica nije prenosiva na drugo lice i može je koristiti isključivo registrovani korisnik Programa čiji su podaci dati prilikom registracije.

Fizičko lice se može samo jednom registrovati u Program i imati samo jednu osnovnu karticu. Fashion&Friends zadržavaju pravo da u svakom trenutku provjere identitet donosioca digitalne kartice. Spisak prodajnih mjesta na kojima važi Program kao i način registracije, sakupljanje bodova i benefiti Programa se mogu provjeriti na web sajtu <https://www.fashionandfriends.com/ba/> ili na nekom od prodajnih mjesta. Da bi dobio bodove ili iskoristio neku od pogodnosti Programa korisnik Programa je dužan da prije plaćanja pokaže digitalnu karticu osoblju Fashion&Friends. Naknadno upisivanje bodova nije moguće. Fashion&Friends zadržava pravo da dodjeljuje, mijenja i poništi benefite Programa po vlastitoj procjeni. Nakon svake kupovine u online prodavnici i u maloprodajnim objektima kupac osvaja bodove prema trenutnoj skali koja važi u loyalty Programu Fashion&Friends, a dostupna je na sajtu, opcija Loyalty. Ukoliko je transakcija obavljena u maloprodajnim objektima bodovi će biti dostupni na digitalnoj kartici korisnika najkasnije u roku od 24h, ukoliko je kupovina obavljena online u Fashion&Friends web prodavnici bodovi će biti obračunati tek po preuzimanju paketa. Za sve vrste povrata robe i u fizičkoj maloprodaji i online po izvršenju povrata bodovi će biti oduzeti. Svaki pojedinačni bod važi 365 dana od dodjeljivanja istog. U slučaju ukidanja Programa svi do tada prikupljeni

benefiti važe još 30 dana. Bodovi na kartici se ne mogu zamijeniti za gotovinu. Korisnik Programa ima sve važeće benefite kategorije u kojoj se trenutno nalazi. Skala za prelazak korisnika na drugi nivo je uvijek trenutna skala u odjeljku Loyalty sajta Fashion&Friends. U slučaju gubitka kartice na bilo koji način korisnik Programa je dužan da prijavi nestanak kartice na Call centar 051/951-084 u roku od 24h od trenutka otuđenja kartice, nakon čega će kartica biti blokirana, kako bi se spriječila zloupotreba. Ukoliko korisnik Programa ima sakupljene bodove na nestaloj kartici, Fashion&Friends će sakupljene bodove sa nestale kartice prenijeti na novu karticu na zahtjev korisnika Programa.

Ukoliko korisnik Programa ne prijavi gubitak kartice, Fashion&Friends nije odgovoran za eventualnu zloupotrebu i gubitak bodova. Korisnik Programa ima pravo da u svakom trenutku preko svog online korisničkog naloga izmjeni podatke koje je prethodno dostavio (osim datuma rođenja). Korisnik Programa takođe ima pravo da pozivom na Call centar otkáže korištenje kartice. Važenje kartice prestaje od trenutka kada Fashion&Friends primi obavještenje o otkazu u vidu eMail-a. Podatke o korisniku brišemo na lični zahtjev korisnika na mail adresu loyalty.ba@fashionandfriends.com Fashion&Friends može prema sopstvenoj procjeni i bez prethodne najave isključiti iz Programa bilo kog korisnika Programa. Fashion&Friends je dužan da korisnika Programa obavijesti o isključenju, ali nije obavezan da obrazloži svoju odluku korisniku Programa. Ukoliko korisnik Programa iz tehničkih razloga ne može da realizuje svoj benefit može se obratiti besplatnom Call centru 051/951-084. Svako neovlašćeno kopiranje, umnožavanje ili zloupotreba kartice biće sankcionisana u skladu sa zakonskim propisima.

Fashion&Friends POLITIKA PRIVATNOSTI

Podaci o ličnosti korisnika programa

Ako ste se učlanili odnosno pristupili našem loyalty Programu koji pruža različite benefite kupcima koji kupovinu obavljaju u našim prodavnicama ili vrše online kupovinu takvo učlanjenje je dobrovoljno. Tom prilikom obrađujemo identifikacione podatke koje ste nam Vi dali a koji su potrebni za pristup i realizaciju Forever Friends ili drugog loyalty programa. Ti podaci obuhvataju ime i prezime, e-mail adresu, pol i datum rođenja. Pravni osnov za obradu podataka se zasniva na Zakonu o zaštiti ličnih podataka (Sl.glasnik BiH broj 49/2006., 76/2011. i 89/2011). U tom slučaju, imate pravo da opozovete Vašu saglasnost u svakom trenutku. Opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade koja je vršena na osnovu pristanka prije opoziva. Podaci korisnika Programa navedeni u aplikacionoj formi (zahtjevu) kao i podaci o obavljenim kupovinama korisnika Programa će biti redovno analizirani, a Fashion&Friends će ih upotrijebiti za segmentaciju, pripremu prilagođenih/individualnih ponuda, proučavanje potrošačkih navika, anketiranje, dodjeljivanje dodatnih benefita i direktan marketing. Podaci korisnika Programa Forever Friends u vidu datuma rođenja i pola koji su zahtjevani u formi prilikom registracije naloga će biti redovno analizirani, a Fashion&Friends će ih upotrijebiti za formiranje prilagođene ponude ponude kao i za realizaciju benefita: „Personalizovane modne vijesti“ kao i eventualno dodavanje dodatnih benefita u budućnosti. Isto tako, podaci za kontakt korisnika Programa mogu biti upotrijebljeni i za slanje promotivnih ponuda i drugih obavještenja korisnicima Programa putem poštanske pošiljke, mail-a i ostalih elektronskih servisa i to samo onim korisnicima Programa koji nisu naveli da ne žele da primaju te informacije. Slanje ponuda i drugih obavještenja će vršiti Fashion&Friends. Pravni osnov za obradu podataka se zasniva na Vašem pristanku u skladu Zakona o zaštiti ličnih podataka (Sl. Glasnik BiH broj 49/2006.; 76/2011. i 89/2011.). U tom slučaju, imate pravo da opozovete Vašu saglasnost u svakom trenutku. Opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade koja je vršena na osnovu pristanka prije

opoziva. Fashion&Friends se obavezuje da će prikupljene lične podatke osigurati, upotrebljavati, obrađivati i čuvati u skladu sa Pravilima Fashion&Friends i odredbama važećeg Zakona o zaštiti ličnih podataka, a sa kojima se fizičko lice svojom slobodnom voljom saglašava, što potvrđuje podnošenjem zahtjeva za registraciju u Program i svoj pristanak može u svakom trenutku opozvati. Kao korisnik programa imate pravo da pozivom na besplatni Call centar i slanjem e-mail (kontakti navedeni na sajtu <https://www.fashionandfriends.com/ba/>) u bilo kom trenutku otkazete korišćenje Forever Friends kartice. Važenje kartice prestaje od trenutka kada Fashion&Friends primi obavještenje o otkazu, sve u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl. glasnik BiH broj 49/2006.; 76/2011. i 89/2011.).

Ostali podaci o ličnosti koje ste nam Vi dali: Takođe, obrađujemo i one lične podatke koje ste nam Vi dali prilikom ostvarenja inicijalnog kontakta, prilikom kasnije komunikacije (npr. kroz telefonski poziv, e-poštu itd.), kao i prilikom posjete internet stranici, a koji podaci mogu uključivati Vaše identifikacione podatke (ime i prezime), Vaše komunikacijske podatke (kontakt telefon, e-mail, adresa...) ali eventualno i druge podatke koje nam dostavite. Vaše podatke obrađujemo u onom obimu koji je potreban odnosno u skladu sa utvrđenom svrhom, a kako bismo odgovorili na Vaš upit. Pravni osnov za obradu podataka je Zakon o zaštiti ličnih podataka (legitimni interes). Naš i istovremeno Vaš (legitimni) interes za ovakvu obradu podataka proizilazi iz potrebe da odgovorimo na Vaša pitanja, ukoliko je neophodno da riješimo postojeće probleme i kako bi time obezbijedili vaše zadovoljstvo kao našeg kupca ili kao korisnika naše internet stranice ili loyalty programa. Ko ima pristup Vašim podacima: Vaše lične podatke smatramo poslovnom tajnom te ih kao takve štitimo u skladu sa važećim zakonskim propisima i najboljoj praksi. Unutar naše kompanije, pristup podacima, koje ste nam stavili na raspolaganje, imaju samo one organizacione jedinice, odnosno oni zaposleni kojima su isti neophodni za ispunjenje svrhe za koju su podaci o ličnosti prikupljeni. Vaše lične podatke ćemo obrađivati mi sami dok treća lica imaju pravo pristupa i obrade Vaših ličnih podataka samo u niže opisanim situacijama. Pristup Vašim podacima mogu imati naši partneri u statusu obrađivača sa kojima imamo potpisane ugovore o Zakonu o zaštiti ličnih podataka, obrađivači sa kojima imamo potpisane ugovore shodno Zakonu o zaštiti ličnih podataka (Sl. glasnik BiH broj 49/2006.; 76/2011. i 89/2011.).

Naši partneri su pravna lica sa kojima sarađujemo u cilju efikasnijeg i boljeg pružanja usluga i koji nam pomažu u redovnom poslovanju te shodno tome isti mogu prikupljati odnosno obrađivati Vaše podatke u ime i za račun Fashion&Friends. Pored toga to mogu biti i lica koja razvijaju i održavaju IT rješenja i platforme, servere, sajt, agencije za personalizovanje lojaliti i drugih kartica, kao i agencije koje nam pružaju usluge slanja sms i viber poruka i sl. Partner programa je i East Box pravno lice kao zajednički rukovalac baze podataka. Ukoliko izvršite porudžbinu proizvoda preko naše naše online prodavnice i poručeni proizvodi Vam se isporučuju (na primjer na Vašu kućnu adresu, u paket-službu i slično), posredstvom Vaše e-mail adrese i broja telefona primićete svoju potvrdu o porudžbini i o otpremanju kao i od pružaoca transportne usluge obavještenje o najavi paketa kao i o mogućim opcijama dostave. Ovi pružaoci usluga su u skladu sa zaključenim ugovorima u obavezi da koriste podatke koji su im povjereni isključivo u skladu s našim uputstvima, i strogo za svrhu koju smo opredijelili uz obavezu da adekvatno zaštitite vaše podatke i da ih drže u tajnosti. Lični podaci korisnika Programa i podaci o kupovinama čuvaju se u centralnoj bazi kompanije Fashion Friends u sjedištu privrednog društva, obezbijeđeni adekvatnim organizaciono tehničkim mjerama, a elektronski podaci se čuvaju na matičnom serveru koji ispunjava visoke standarde IT bezbjednosti. Pristup podacima dozvoljen je samo ograničenom broju lica koja imaju ovlašćenje odnosno obavezu da pristupajući istim resursima održavaju

sistem u stanju funkcionalnosti i adekvatnom nivou zaštite osobama isključivo za održavanje funkcionalnosti servera.

Zaštita Vaših ličnih podataka:

Zaštita Vaših ličnih podataka nam je izuzetno važna. Neke od mjera zaštite koje sprovodimo su sljedeće:

- Implementacija pseudonimizacije baze podataka kad god je to moguće;
- Primjena savremenih metoda zaštite i kontrole pristupa izvorima podataka koji sadrže lične podatke;
- Ograničenje pristupa osjetljivim podacima kao i ograničenje korisničkih naloga koji mogu imati pristup određenim podacima, uvodeći sistem rola i autorizacija koje će da obezbijede da samo određeni zaposleni rukovaoci kojima je neophodan pristup podacima za obavljanje radnih zadataka mogu da imaju uvid i vrše obradu odgovarajućih podataka;
- Kontinuirani nadzor nad svim resursima (fizičkim prostorima gde se Vaši podaci čuvaju) koji se koriste za obradu ličnih podataka. Svrha sprovođenja navedenih mjera je sprečavanje rizika od uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa Vašim ličnim podacima. Takođe, korištenje odgovarajućih mjera zaštite, u odnosu na Vaše lične podatke, tražimo i od trećih osoba koje imaju pravo pristupa i obrade Vaših ličnih podataka. U kom periodu čuvamo Vaše lične podatke: Podaci o ličnosti se čuvaju onoliko vremena koliko je potrebno za obezbjeđivanje svrhe za koju su podaci o ličnosti prikupljeni, i to:
 - podatke koje obrađuje na osnovu legitimnog interesa, čuvamo sve dok postoji legitimni interes, i brišemo ih u periodu od 2 godine od poslednje kupovine;
 - podatke koje obrađuje na osnovu saglasnosti, čuvamo sve dok postoji saglasnost, a u slučaju povlačenja saglasnosti, iste brišemo u najkraćem razumnom roku;
 - podaci dostavljeni prilikom postavljanja nekog upita/pitanja preko internet stranice, ili putem e-maila ili telefona, brišu se ili anonimizuju najkasnije u roku od godinu dana nakon davanja konačnog odgovora. Gore navedena razdoblja čuvanja Vaših ličnih podataka, definišemo vodeći se sljedećim kriterijumima: a) period u kojem su nam potrebni Vaši lični podaci kako bismo Vam mogli pružati naše usluge; b) postoji li zakonska, ugovorna ili slična obaveza čuvanja Vaših ličnih podataka. Koji propisi se primenjuju: Zaštitu Vaših ličnih podataka reguliše Zakon o zaštiti ličnih podataka (Sl. glasnik BiH broj 49/2006; 76/2011 i 89/2011).

Vaša prava: Ako se odlučite koristiti jednim ili više od svojih niže navedenih prava, imamo pravo provjeriti Vaš identitet, sve u svrhu zaštite ličnih podataka. Vaša prava ostvarujete besplatno. Izuzetno, ako je Vaš zahtjev očigledno neosnovan ili pretjeran (npr. tražite lične podatke koje i sami posjedujete), a posebno ako se isti zahtjev učestalo ponavlja, imamo pravo da naplatimo nužne troškove postupanja po Vašem zahtjevu ili da odbijemo da postupimo po Vašem zahtjevu. Molimo Vas da sva pitanja i zahtjeve vezane za Vaša prava, u pisanom obliku i potpisane šaljete na adresu loyalty.ba@fashionandfriends.

Na Vaš zahtjev ćemo odgovoriti odmah, a najkasnije u roku od mjesec dana, osim ako izuzetna složenost pojedinačnog slučaja ne zahtjeva produženje navedenog roka. Da bismo Vas zaštitili kao titulara ličnih podataka, potrebno je da se na odgovarajući način identifikujete kao podnosilac prijave, koji će nam predstavljati jemstvo da lične podatke damo njihovom vlasniku. 1.1 Pristup Vašim ličnim podacima

Imate pravo da od nas tražite informaciju o tome da li obrađujemo Vaše podatke o ličnosti, pristup tim podacima, kao i informacije o obradi u skladu Zakona o zaštiti ličnih podataka. 1.2 Ispravka netačnih, dopuna, brisanje i ograničenje upotrebe ličnih podataka Imate pravo da tražite ispravku Vaših netačnih ličnih podataka, kao i pravo da dopunite, brišete i ograničite upotrebu Vaših ličnih podataka. 1.3 Prenosivost ličnih podataka Imate pravo preuzeti i tražiti prenos Vaših ličnih podataka. 1.4 Pravo na povlačenje saglasnosti i zaborav Imate pravo da povučete Vašu saglasnost za obradu ličnih podataka kao i da tražite da se trajno brišu Vaši lični podaci koje smo obrađivali na osnovu Vaše saglasnosti. 1.5 Prigovor protiv obrade ili postupanja s Vašim ličnim podacima Imate pravo prigovora na obradu Vaših ličnih podataka kao i uopšteno na naš način postupanja s Vašim ličnim podacima. Vaš zahtjev nam pošaljite putem e-pošte na adresu dpo@fashioncompany.ba gde u naslovu poruke navodite Prigovor protiv obrade i u samoj poruci objašnjavate razlog prigovora i Vaš zahtjev. 1.6 Pravo na pritužbu Povjereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti

U svakom trenutku imate pravo na eventualnu pritužbu ako smatrate da je obrada Vaših ličnih podataka u suprotnosti sa važećim propisima Republike Bosne i Hercegovine.

Pravo podnošenja pritužbe Povjereniku za pristup informacijama od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti – Bulevar Srpske vojske 17, 78000 Banja Luka, telefon: +38751 951 084, email: office@povjerenik.ba;

Izmjene Opštih pravila privatnosti: Fashion&Friends zadržava pravo da bilo kada izmjeni ova pravila privatnosti.

Svaka izmjena postaje važeća nakon njenog objavljivanja na Internet stranici ili na drugi adekvatan način.