

## **PRAVILA PROGRAMA I POLITIKA PRIVATNOSTI**

PRAVILA FOREVER FRIENDS PROGRAMA

**PRAVILA PROGRAMA „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 ugovorom shodno članu 43 zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018).

Korisnik Programa kartice može postati svaka osoba sa navršениh 18 godina života koja preko Fashion&Friends web sajta [Fashion&Friends-Online prodavnica \(fashionandfriends.com\)](https://www.fashionandfriends.com) ili Fashion&Friends aplikacije elektronskim putem popuni Zahtev za učlanjenje (registraciju) u Program. Slanjem Zahteva za učlanjenje u Program pojedinac potvrđuje da je saglasan sa svim pravilima Programa i politikom privatnosti.

Svi obavezni podaci na Zahtevu 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 optičaja i da promeni ili u potpunosti ukine elemente Programa. O svakoj izmeni pravila Fashion&Friends će korisnika Programa obavestiti na odgovarajući način. Aktuelna pravila Programa i način funkcionisanja su dostupni na internet adresi <https://www.fashionandfriends.com/rs/>. Ako korisnik Programa upotrebljava karticu nakon objavljenih promena, 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 provere identitet donosioca digitalne kartice. Spisak prodajnih mesta na kojima važi Program kao i način registracije, sakupljanje bodova i benefiti Programa se mogu proveriti na web sajtu <https://www.fashionandfriends.com/rs/> ili na nekom od prodajnih mesta.

Da bi dobio bodove ili iskoristio neku od pogodnosti Programa korisnik Programa je dužan da pre plaćanja pokaže digitalnu karticu osoblju Fashion&Friends. Naknadno upisivanje bodova nije moguće. Fashion&Friends zadržava pravo da dodeljuje, menja i poništi benefite Programa po vlastitoj proceni.

*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 veb 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 dodeljivanja istog.**

*U slučaju ukidanja Programa svi do tada prikupljeni benefiti važe još 30 dana. Bodovi na kartici se ne mogu zameniti za gotovinu. Korisnik Programa ima sve važeće benefite kategorije u kojoj se trenutno nalazi. Skala za prelazak korisnika na drugi nivo je uvek trenutna skala u odeljku Loyalty sajta Fashion&Friends.*

*U slučaju gubitka kartice na bilo koji način korisnik Programa je dužan da prijavi nestanak kartice na Call centar 0113532497 opcija 3 u roku od 24h od trenutka otuđenja kartice, nakon čega će kartica biti blokirana, kako bi se sprečila zloupotreba.*

*Ukoliko korisnik Programa ima sakupljene bodove na nestaloj kartici, Fashion&Friends će sakupljene bodove sa nestale kartice preneti na novu karticu na zahtev 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 izmeni podatke koje je prethodno dostavio (osim datuma rođenja). Korisnik Programa takođe ima pravo da pozivom na Call centar otkáže korišćenje kartice. Važenje kartice prestaje od trenutka kada Fashion&Friends primi obaveštenje o otkazu u vidu eMail-a.*

*Podatke o korisniku brišemo na lični zahtev korisnika na mail adresu [loyalty.rs@fashionandfriends.com](mailto:loyalty.rs@fashionandfriends.com)*

*Fashion&Friends može prema sopstvenoj proceni i bez prethodne najave isključiti iz Programa bilo kog korisnika Programa. Fashion&Friends je dužan da korisnika Programa obavesti 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 0113532497 opcija 3. 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 Vašem pristanku u skladu sa članom 12, stav 1, tačka 1) Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. 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 pre opoziva.*

*Podaci korisnika Programa navedeni u aplikacionoj formi (zahtevu) kao i podaci o obavljenim kupovinama korisnika Programa će biti redovno analizirani, a Fashion&Friends će ih upotrebiti za segmentaciju, pripremu prilagođenih/individualnih ponuda, proučavanje potrošačkih navika, anketiranje, dodeljivanje dodatnih benefita i direktan marketing.*

*Podaci korisnika Programa Forever Friends u vidu datuma rođenja i pola koji su zahtevani u formi prilikom registracije naloga će biti redovno analizirani, a Fashion&Friends će ih upotrebiti za formiranje prilagođene ponude ponude kao i za realizaciju benefita: „Personalizovane modne vesti“ kao i eventualno dodavanje dodatnih benefita u budućnosti.*

*Isto tako, podaci za kontakt korisnika Programa mogu biti upotrebljeni i za slanje promotivnih ponuda i drugih obaveštenja 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 obaveštenja će vršiti Fashion&Friends.*

*Pravni osnov za obradu podataka se zasniva na Vašem pristanku u skladu sa članom 12, stav 1, tačka 1) Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. 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 pre 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 podataka o ličnosti RS, a sa kojima se fizičko lice svojom slobodnom voljom saglašava, što potvrđuje podnošenjem zahteva 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/rs/> ) u bilo kom trenutku otkazete korišćenje Forever Friends kartice. Važenje kartice prestaje od trenutka kada Fashion&Friends primi obaveštenje o otkazu, sve u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018)*

*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 posete 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 član 12, stav 1 tačka 1 i tačka 6–pristanak lica ( 6) Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (legitimni interes). Naš i istovremeno Vaš (legitimni) interes za ovakvu obradu podataka proizilazi iz potrebe da odgovorimo na Vaša pitanja, ukoliko je neophodno da rešimo postojeće probleme i kako bi time obezbedili 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 podataka o ličnosti obrađivači, sa kojima imamo potpisane ugovore shodno zakonu o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018).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 podataka u ime i za račun Fashion&Friends. Pored toga to mogu biti i lica koja razvijaju i održavaju IT rešenja i platforme, servere, sajt, agencije za personalizovanje lojaliti i drugih kartica, kao i agencije koje nam pružaju usluge salnja 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 primer 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 obaveštenje 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 povereni isključivo u skladu s našim uputstvima, i strogo za svrhu koju smo opredelili uz obavezu da adekvatno zaštite 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 sedištu privrednog društva, obezbeđeni adekvatnim organizaciono tehničkim merama, a elektronski podaci se čuvaju na matičnom serveru koji ispunjava visoke standarde IT bezbednosti. 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 mera zaštite koje sprovodimo su sledeće:

- Implementacija pseudonimizacije baze podataka kad god je to moguće;
- Primena savremenih metoda zaštite i kontrole pristupa izvorima podataka koji sadrže lične podatke;
- Ograničenje pristupa osetljivim podacima kao i ograničenje korisničkih naloga koji mogu imati pristup određenim podacima, uvodeći sistem rola i autorizacija koje će da obezbede da samo određeni zaposleni rukovaooci 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 mera je sprečavanje rizika od uništenja, gubitka, izmene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa Vašim ličnim podacima.

Takođe, korišćenje odgovarajućih mera 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 obezbeđivanje 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 sledećim 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 podataka o ličnosti („Sl. glasnik RS“, br.87/2018), kao i GDPR (EU) 2016/679

### Vaša prava:

Ako se odlučite koristiti jednim ili više od svojih niže navedenih prava, imamo pravo proveriti Vaš identitet, sve u svrhu zaštite ličnih podataka.

Vaša prava ostvarujete besplatno. Izuzetno, ako je Vaš zahtev očigledno neosnovan ili preteran (npr. tražite lične podatke koje i sami posedujete), a posebno ako se isti zahtev učestalo ponavlja, imamo pravo da naplatimo nužne troškove postupanja po Vašem zahtevu ili da odbijemo da postupimo po Vašem zahtevu.

Molimo Vas da sva pitanja i zahteve vezane za Vaša prava iz tačke 1.1-1.5, u pisanom obliku i potpisane šaljete na adresu [loyalty.rs@fashionandfriends](mailto:loyalty.rs@fashionandfriends). Na Vaš zahtev ćemo odgovoriti odmah, a najkasnije u roku od mesec dana, osim ako izuzetna složenost pojedinačnog slučaja ne zahteva 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 dajemo 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 sa članom 26. Zakona.

#### 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 zahtev nam pošaljite putem e-pošte na adresu [dpo@fashioncompany.rs](mailto:dpo@fashioncompany.rs) gde u naslovu poruke navodite Prigovor protiv obrade i u samoj poruci objašnjavate razlog prigovora i Vaš zahtev.

#### 1.6 Pravo na pritužbu Povereniku 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 Srbije. Pravo podnošenja pritužbe Povereniku za pristup informacijama od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti – Bulevar kralja Aleksandra broj 15, 11120 Beograd, telefon: +38111 3408 900, e-mail: [office@poverenik.rs](mailto:office@poverenik.rs) (član 82 ZZPL);

#### Izmene Opštih pravila privatnosti:

Fashion&Friends zadržava pravo da bilo kada izmeni ova pravila privatnosti. Svaka izmena postaje važeća nakon njenog objavljivanja na Internet stranici ili na drugi adekvatan način.