<u>**Изјава за заштита на лични податоци на претплатниците на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје**</u>

1. Идентитет и контакт податоци на Контролорот:

Назив: Друштво за трговија и услуги МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, ул. Максим Горки бр.11/1-кат 3, 1000 Скопје

Електронска адреса: office@mtel.mk

Телефон на контакт центар: 15010

2. Контакт податоци на офицер за заштита на личните податоци

Електронска адреса: ozlp@mtel.mk

Телефон: +389 2 3060079

3. Општи информации

Оваа Изјава се однесува на заштита на личните податоци на претплатниците при користење на услугите на јавна електронска комуникациска мрежа од страна на Друштво за трговија и услуги МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, со седиште на ул. Максим Горки бр.11/1-кат 3, Скопје-Центар, со ЕМБС: 7519958 и ЕДБ: 4080021599415 (во понатамошниот текст МТЕЛ ДООЕЛ Скопје), а е изготвена во согласност со Законот за заштита на личните податоци[1] (во натамошниот текст ЗЗЛП).

Со засновање на договорен однос преку потпишување на претплатничкиот договор за користење на електронска комуникациска услуга, Вие како претплатник ги откривате Вашите лични податоци согласно Законот за електронските комуникации и подзаконските акти.

Со оваа изјава, подетално Ве запознаваме со начелата, правните основи и целите за собирање и обработка на Вашите лични податоци.

4. Кои се начелата на заштита на лични податоци?

При обработка на Вашите лични податоци како претплатници, МТЕЛ ДООЕЛ Скопје има обврска да ги почитува начелата за заштита на личните податоци, и тоа:

Законит, фер и транспарентен начин на обработка на личните податоци
МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ги собира и обработува Вашите личните податоци исклучиво за целите дефинирани во Законот за електронските комуникации, а во одредени случаи и за цели дефинирани со друг закон, претплатничкиот договор или обезбедените согласности за обработка на личните податоци за цели на директен маркетинг или за друга точно утврдена цел.

Ограничување на целта на обработката на личните податоци

[1] Службен весник на Република Северна Македонија бр. 42/2020

Вашите лични податоци не се предмет на натамошна обработка, за цели различни од првично дефинираните.

Ограничување на обемот на личните податоци

Обработката на Вашите лични податоци е ограничена само на оние податоци кои се неопходни за да се исполни целта на обработката. Обемот на Вашите лични податоци кои се потребни за исполнување на целите е дефиниран со Законот за електронските комуникации или друг закон, претплатничкиот договор, интерните акти (политиките и процедурите) на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, како и во рамки на согласноста што ја давате за обработка на Вашите лични податоци.
Доколку се појави потреба за обработка на дополнителни податоци, МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ќе Ве контактира и онаму каде што е неопходно ќе побара Ваша согласност за таа дополнителна обработка.

Точност на личните податоци

Давањето на вистински, точни и целосни податоци, како и благовремено известување за измените на личните податоци е Ваша законска и договорна обврска, и истото претставува неопходен услов за склучување на претплатничкиот договор, како и за исполнување на правата и обврските што произлегуваат истиот.

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје планира и спроведува разумни мерки за потврдување на точноста, исправка и/или бришење на неточните или некомплетните лични податоци. Покрај мерките кои ги презема МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, како претплатник имате право да побарате исправка, дополнување или бришење на Вашите лични податоци на лесен и едноставен начин. МТЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ има должност да: направи исправка на Вашите лични податоци во рок од 15 дена од денот на поднесување на барањето за исправка или од денот кога е констатирана неточност на личните податоци; да ги избрише податоците за кои барате бришење во рок од 30 дена од поднесувањето на барањето.

Ограничување на роковите на обработка на личните податоци

Вашите лични податоци се чуваат согласно роковите дефинирани во Законот за електронските комуникации или друг закон, претплатничкиот договор или во изјавата за согласност за обработка на лични податоци за цели на директен маркетинг или за друга цел.
По изминувањето на роковите или по исполнување на целта за обработката, Вашите лични податоци се бришат од соодветната збирка.

Интегритет и доверливост на личните податоци

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје презема соодветни технички и организациски мерки за заштита на Вашите лични податоци од неовластен пристап, незаконско откривање и уништување на податоците. Пристапот до Вашите лични податоци е ограничен на лицата на кои им е издадено посебно овластување за обработка на лични податоци. Деталниот опис на технички и организациски мерки за обезбедување на безбедност на личните податоци на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје е прикажан во Политиката со опис на техничките и организациските мерки на информацискиот систем на МТЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ.

Отчетност

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ја демонстрира усогласеноста со сите претходно наведени начела согласно новото начело на отчетност. Имено, МТЕЛ ДООЕЛ Скопје обезбедува докази и демонстрира дека се преземени сите потребни мерки за спроведување на начелата во пракса, односно дека има капацитет да ги исполнува законските барања.

5. Кои се правните основи за обработка на Вашите лични податоци?

Правни основи за обработка на Вашите лични податоци се:

- **Исполнување на законска обврска** од Законот за електронските комуникации или друг закон
- **Исполнување на договорна обврска** од претплатничкиот договор
- **Согласност**
- **Легитимен интерес**

Во случај кога обработката на Вашите лични податоци се врши заради исполнување на законска или договорна обврска, не е потребна Ваша согласност за обработка на податоците.

МТЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ целосно го почитува начелото на минимален обем на податоци и ги собира само оние податоци кои се потребни, релевантни и ограничени за исполнување на целта заради која се обработуваат.

6. Кои се целите за обработка на Вашите лични податоци?

МТЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ ја почитува Вашата приватност и ги собира, обработува и чува Вашите лични податоци законито, транспарентно и правично, а притоа, обработката е ограничена само на оние лични податоци што се неопходни за исполнување на целта заради која се обработуваат. МТЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ ја врши обработката на Вашите лични податоци за следните цели:

6.1. <u>Реализација на претплатничкиот договор:</u>

Вашите лични податоци ги обработуваме:

- за реализација на правата и обврските од претплатничкиот договор согласно Законот за електронските комуникации,
- за цели на директен маркетинг (доставување на рекламни пораки за понудите и промоциите на услугите на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје),
- во случај на поднесен приговор за обезбедената услуга согласно Законот за електронските комуникации, Законот за заштита на потрошувачите и други правни прописи,
- во други случаи во кои обработка на личните податоци има правна основа.

6.2. <u>Откривање на злоупотреба на лични податоци и настанување на грешки:</u>

Доколку е потребно, Вашите лични податоци ги обработуваме интерно, за да:

- ги идентификуваме и отстраниме недостатоците на нашата мрежа или нашите услуги,
- откриеме измама и/или злоупотреба и
- ја испланираме и оптимизираме нашата мрежа.

6.3. Проверка на платежна способност и наплата на побарувања:

Пред склучување на претплатничкиот договор, а согласно доставеното барање за склучување на претплатнички договор за користење на електронска комуникациска услуга, како и за времетраење на договорот, МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, заради заштита на своите идни побарувања, може да изврши проверка на Вашата платежна способност.

Ако веќе имаме информации за Вашата платежна способност од претходен договорен однос со Вас (и сè уште ги чуваме тие информации во согласност со позитивните законски прописи и оваа Изјава), може да ги искористиме, за да ја процениме Вашата платежна способност во случај ако барате да склучите нов договор со нас.

Доколку е потребно Вашата платежна способност да ја провериме преку надлежните институции или трети лица основани заради собирање и обработување на податоци за обврските на субјектите, со цел да обезбедат извештаи за кредитната способност, за истото може да Ви побараме согласност доколку тоа го наложуваат позитивните законски прописи.

Ако Вашиот кредитен рејтинг е низок или не можеме да добиеме информации за Вашата кредитна способност, може да одбиеме да склучиме договор или да побараме обезбедување од Ваша страна.

Во случај на заостанат долг од Ваша страна, МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ќе Ве повика да ги подмирите сите заостанати фактури за користење на услуга. Доколку не го сторите тоа доброволно, МТЕЛ ДООЕЛ Скопје има право да ги преземе сите неопходни мерки согласно закон за наплата на побарувањето, преку ангажирање на овластени агенции или адвокати/адвокатски друштва, како и да поведе постапки пред надлежни нотари, судови или извршители, вклучувајќи и наплата на казнена камата и процесни трошоци.

6.4. Профилирање

Профилирање е секоја форма на автоматска обработка на лични податоци, која се состои од користење на лични податоци за оценување на одредени лични аспекти поврзани со физичкото лице, а особено за анализа или предвидување на аспекти кои се однесуваат на извршување на професионалните обврски на тоа физичко лице, неговата економска состојба, здравје, лични преференции, интереси, доверливост, однесување, локација или движење.

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ги обработува Вашите лични податоци преку профилирање за цели на директен маркетинг со цел да добие преглед на услугите кои Вие ги користите најчесто, и соодветно на тоа да може да Ви понуди услуги кои одговараат на Вашите навики, потреби и однесување, а кои може да Ви донесат дополнителни придобивки. МТЕЛ ДООЕЛ Скопје може да врши профилирање, само врз основа на Ваша согласност, но и во случај доколку истата е потребна за склучување или извршување на договор меѓу Вас и МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, или е дозволена со закон што се применува во однос на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, и во кој исто така се предвидени соодветни мерки за заштита на Вашите права и слободи и легитимни интереси.

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје може да врши обработка на Вашите лични податоци, вклучувајќи и профилирање, и во случај кога постојат релевантни легитимни интереси за обработка, кои преовладуваат над Вашите интереси, права и слободи, но само врз основа на претходно направен тест за легитимен интерес.

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ги обработува Вашите лични податоци преку автоматска обработка, вклучувајќи и профилирање како што следи:

- анализа на Вашето однесување како претплатник и динамика на плаќањето на сметките, со цел подобри бенефиции за плаќање на сметки и вонсудска спогодба за плаќање на долг при раскинување на договор;
- анализа на Вашето однесување како претплатник, со цел превенција на измами;
- прибавување на податоци за Вашето генерално однесување како претплатник како информација при креирање на тарифни модели,
- прибавување на податоци од Вас како претплатник, со цел анализа на активација на услуги и квалитет на услуги.

6.5. Директен маркетинг

Врз основа на Ваша согласност, за време на претплатничкиот однос, МТЕЛ ДООЕЛ Скопје може да Ве контактира за цели на директен маркетинг (доставување на рекламни пораки за понудите и промоциите на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје), преку следниве комуникациски канали, доколку за истите имате дадено ваша согласност:

- Телефонски повик
- SMS/MMS
- Електронска адреса
- Социјалните медиуми
- Апликација/ТВ
- Писмено (по пошта)

7. Категории на лични податоци кои се предмет на обработка

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ги обработува следните категории на лични податоци:

7.1. Лични податоци потребни за склучување на претплатнички договор:

- име и презиме,
- адреса на живеалиште/ адреса на доставување на фактури,
- единствен матичен број на граѓанин (ЕМБГ),
- датум на раѓање,
- контакт податоци (електронска адреса, телефонски број),
- информации за видот на договорниот однос и
- платежна способност;

7.2. Други лични податоци:

- број на трансакциските сметки во комерцијалните банки,
- плаќање на сметки,
- возраст,

Овие податоци се прибираат за времетраење на договорот, како резултат на исполнување на правата и обврските од претплатничкиот договор.
Сите информации и податоци за функцијата на колачињата што ги собира МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, можете да ги прочитате во Политиката за колачиња.

8. Кој има пристап до Вашите лични податоци?

Пристап до Вашите лични податоци може да имаат:

- Вработени или ангажирани лица во МТЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ кои се овластени да пристапуваат до Вашите лични податоци и само до степен потребен за извршување на работните задачи;
- Вработени или ангажирани лица кај обработувачи кои во име на МТЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ вршат обработка на лични податоци, врз основа на Договор за обработка на лични податоци;
- Секоја јавна институција на која МТЕЛ ДООЕЛ СКОПЈЕ е обврзана да и ги достави Вашите лични податоци, како законска или договорна обврска;
- Во одредени исклучителни ситуации, заради исполнување на законски обврски, пристап до Вашите лични податоци може да имаат и судови и други органи за спроведување на законот, регулаторни тела или правни застапници.

9. Обработка на лични податоци преку обработувачи

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје може да ангажира обработувачи на личните податоци согласно Законот за заштита на личните податоци кои во име и за сметка на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ќе вршат обработка на Вашите лични податоци. МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, може да користи услуги за печатење и достава на фактури, маркетинг услуги, технички решенија итн., при што со давателите на овие услуги склучува договори за обработка на лични податоци. Во договорите за обработка на лични податоци, обработувачите на личните податоци даваат гаранција за примена на соодветни технички и организациски мерки и обезбедување заштита на Вашите права како претплатници.

10. Рок на чување на Вашите лични податоци

Согласно Законот за електронските комуникации МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ги чува Вашите основни и дополнителни лични податоци за време на траење на Вашиот претплатнички однос, а при раскинување на договорот, податоците се чуваат за период од една година од денот на издавањето на последната сметка на претплатникот за обезбедените услуги.

Податоците за електронските комуникации се чуваат за период од 12 месеци од датумот на извршената комуникација, со цел да се овозможи достапност на овие податоци заради спречување или откривање кривични дела, заради водење кривична постапка или кога тоа го бараат интересите на безбедноста и одбраната на Република Северна Македонија.

Податоците за користењето на услугите ги чуваме согласно Законот за електронските комуникации, односно истите се бришат доколку нивната обработка повеќе не е потребна за извршување на претплатничкиот договор.

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје не ги брише/уништува Вашите лични податоци од евиденцијата доколку:

- обработката е потребна заради заштита на правата на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје пред надлежни нотари, судови или извршители, а се однесува на повреда на одредбите од претплатничкиот договор за користење на електронска комуникациска услуга и Општите услови, вклучително и во случај на застарување на обврската согласно Законот за облигационите односи.
- од страна на претплатникот е поднесен приговор за користењето на електронската комуникациска услуга во законскиот рок, се до конечно завршување на постапката по приговор во согласност со позитивно правните прописи.

По доброволно или присилно исполнување на побарувањето, како и по истекот на периодот на застареност на побарувањата доколку истите не се заштитени пред надлежен нотар, суд или извршител, МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ќе ги избрише од евиденцијата.

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје го задржува правото наместо да ги избрише податоците истите да ги анонимизира, со што сите информации што овозможуваат поврзаност со идентитетот на претплатникот се трајно отстранети и не постои можност за идентификација на истиот. Во таа смисла, откако Вашите лични податоци се анонимизирани, повеќе не вршиме обработка на лични податоци во смисла на Законот за заштита на личните податоци.

11. Пренос на лични податоци

При исполнување на законските обврски, МТЕЛ ДООЕЛ Скопје може да ангажира обработувачи на лични податоци кои се наоѓаат надвор од територијата на Република Северна Македонија. Во ваков случај, преносот на лични податоци се прави исклучиво согласно Законот за заштита на личните податоци. Доколку преносот се врши во земји надвор од Европската Унија или Европскиот економски простор, преносот ќе се изврши само доколку се исполнети законските услови за дозволеност на истиот.
Обработувачите можат да ги користат личните податоци само на начин предвиден во оваа Изјава и согласно инструкциите и насоките кои ги дал МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, а кои се детално утврдени во договор за обработка на лични податоци.

12. Управување со согласности

Ве информираме дека како претплатник на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, може во секое време да го промените статусот на Вашите согласности (да дадете или да повлечете согласност).

13. Права на претплатниците

13.1. Право на пристап:

Имате право да добиете потврда од МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, дали го обработува Вашите лични податоци и доколку ги обработува, имате право да добиете пристап до личните податоци и до следните информации:

- целите на обработката;
- категориите на лични податоци кои ги обработуваме;
- корисниците или категориите на корисници на кои ги откриваме или ќе ги откриеме личните податоци;
- рокот во кој ги чуваме личните податоци, а ако тоа не е возможно, критериумите што се користат за одредување на тој период;
- постоење на право да бара исправка или бришење на личните податоци или ограничување на обработката на личните податоци или право на приговор против таквата обработка;
- правото на поднесување на барање до Агенцијата за заштита на личните податоци;
- кога личните податоци не се собираат од претплатникот, сите достапни информации за нивниот извор;
- постоењето на автоматизиран процес на одлучување, вклучувајќи го и профилирањето и најмалку во оние случаи, кога е вклучена значајна информација за

логиката на обработката, како и значењето и предвидените последици од таквата обработка за претплатниците.

13.2. Право на исправка

Имате право да побарате и да добиете исправка на Вашите неточни лични податоци од страна на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје во рок од 15 дена од денот на поднесување на барањето. Воедно, имате право да ги дополните нецелосните лични податоци, со давање на дополнителна изјава.

13.3. Право на бришење („Право да се биде заборавен“):

Имате право да побарате бришење на Вашите лични податоци, и МТЕЛ ДООЕЛ Скопје ќе ги избрише истите, доколку се исполнети еден од следниве услови:

- Вашите лични податоци повеќе не се потребни за целите за кои биле собрани,
- доколку сте ја повлекле согласноста за обработка на лични податоци во случај кога истите биле обработувани врз основа на согласност и ако не постои друга законита основа за обработка,
- доколку постои приговор за обработката на личните податоци и сметате дека не постојат преовладувачки легитимни цели за обработка,
- доколку личните податоци биле незаконито обработувани,
- доколку треба да бидат избришани заради почитување на обврска утврдена во закон, и
- доколку личните податоци биле собрани во врска со понуда на услуги на информатичко општество.

13.4. Право на ограничување на обработката:

Можете да побарате од нас да ја ограничиме обработката на Вашите лични податоци:

- ако ја оспорите точноста на податоците во периодот до потврдување на точноста на податоците;
- ако обработката на податоци е незаконита, но Вие се спротивставувате на бришење на податоците и наместо тоа, барате ограничување за употребата на податоците;
- ако веќе не ни требаат личните податоци за предвидената цел на обработка, но сепак ги барате личните податоци за воспоставување, остварување или одбрана на Вашите правни барања; или
- ако сте поднеле приговор за обработката на личните податоци во очекување на верификација дали легитимните интереси на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје при обработката на личните податоци преовладуваат над Вашите интереси.

13.5. Право на преносливост на личните податоци:

Имате право да ги добиете Вашите лични податоци, а кои ги имате дадено на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје во структуриран, вообичаено користен, машински читлив формат, при што имате право да ги пренесете тие податоци на друг контролор без попречување од страна на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, ако:

- обработката е заснована врз основа на согласност, или врз основа на договорна обврска; и
- обработката се врши на автоматизиран начин.

13.6. Право на приговор:

Врз основа на конкретна ситуација поврзана со Вас, имате право да поднесете приговор до МТЕЛ ДООЕЛ Скопје против начинот на обработката на Вашите лични податоци, во случаи кога обработката е потребна за извршување на работи од јавен интерес или при вршење на јавно овластување утврдено со закон, како и кога обработката е потребна за целите на легитимните интереси на контролорот или на трето лице, освен кога таквите интереси не преовладуваат над интересите или основните права и слободи на претплатниците коишто бараат заштита на личните податоци. Контролорот не може повеќе да врши обработка на личните податоци, освен ако докаже дека постојат релевантни легитимни интереси за обработка, кои преовладуваат над интересите, правата и слободите на претплатникот, или за воспоставување, остварување или одбрана на неговите правни барања.

13.7. Примена на Вашите права:

Доколку сакате да остварите некое од овие права, Ве молиме пополнете го соодветниот формулар и контактирајте со нас користејќи ги деталите за контакт во точка 1 на оваа Изјава.
Во продолжение се прикачени формулари за остварување на Вашите права.

Барање за пристап до лични податоци

МТЕЛ_Барање за пристап до лични по

Барање за исправка на лични податоци

МТЕЛ_Барање за исправка на лични пс

Барање за бришење на лични податоци

МТЕЛ_Барање за бришење на лични п

Барање за ограничување на обработката на личните податоци

МТЕЛ_Барање за ограничување на об

Барање за преносливост на личните податоци

МТЕЛ-Барање за преносливост на лич

Приговор

МТЕЛ_Приговор.docx

Барање за повлекување на согласноста

МТЕЛ_Барање за повлекување на согл

13.8. Злоупотреба на правата:

Доколку премногу често ги користите Вашите права, со очигледна намера за злоупотреба, ние може да наплатиме надоместок или да одбиеме да постапиме по Вашето барање.

14. Измени и дополнувања на оваа Изјава

МТЕЛ ДООЕЛ Скопје може да ја измени оваа Изјава, за што ќе бидете навремено известени, вклучително и со објавување на веб-страницата www.mtel.mk.

15. Надлежен надзорен орган за заштита на личните податоци

Агенцијата за заштита на личните податоци е надлежен надзорен орган за заштита на личните податоци во Република Северна Македонија

бул. „Гоце Делчев“ бр. 18 Скопје

Телефон: 389 2 323 0635

Е-маил: info@privacy.mk

Доколку сметате дека обработката на Вашите лични податоци од страна на МТЕЛ ДООЕЛ Скопје, не е во согласност со одредбите на ЗЗЛП или пак сметате дека е повредено некое Ваше право за заштита на личните податоци, имате право да поднесете барање пред Агенцијата за заштита на личните податоци, согласно член 97 од ЗЗЛП.