

# Изјава за заштита на лични податоци на А1 Македонија ДООЕЛ Скопје

## 1. Општи информации

Оваа Изјава за заштита на лични податоци на Друштвото за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје (во понатамошниот текст како **"Изјава"**) се однесува на заштита на личните податоци при давањето на услуги на јавна електронска комуникациска мрежа од страна на Друштвото за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје, со седиште на Плоштад Пресвета Богородица бр. 1, 1000 Скопје, Република Северна Македонија и ЕМБС 7068310 (во понатамошниот текст како **"А1 Македонија"**). При користење на производите и услугите од областа на електронски комуникации на А1 Македонија Вие ги откривате Вашите лични податоци. Оваа Изјава опишува кои лични податоци ги собираме, начинот на кој ги обработуваме, целите за кои ги обработуваме, како и Вашите права кои ги имате во однос на истите податоци.

Изјавата содржи:

- контакт податоци за офицерот за заштита на лични податоци;
- категориите на личните податоци кои А1 Македонија ги обработува;
- целите на обработката за коишто личните податоци се наменети, како и правниот основ за обработката;
- корисниците или категориите на корисници на личните податоци, доколку ги има;
- преносот на личните податоци во трети земји, доколку постои; како и
- правата кои Вие како субјекти на лични податоци ги имате при обработката на лични податоци.

Одредбите содржани во оваа Изјава ќе преовладуваат во случај на неусогласување со другите одредби кои се однесуваат на заштита и обработка на лични податоци, а кои се предвидени во Општите услови за пристап и користење на јавни електронски комуникациски услуги на А1 Македонија, Политиката за приватност на личните податоци при посета на интернет страната на А1 Македонија [www.A1.mk](http://www.A1.mk) и во другите акти на А1 Македонија.

А. Контролор за обработка на лични податоци е:

- Друштвото за комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје,  
Плоштад Пресвета Богородица бр. 1  
1000 Скопје, Република Северна Македонија  
Тел. +389 2 3100077

В. А1 Македонија во својство на контролор на лични податоци има именувано овластено лице за заштита на личните податоци (во понатамошниот текст како **"Офицер за заштита на лични податоци"**) кое е достапно на следните контакт информации:

- Е-mail: [dpo@a1.mk](mailto:dpo@a1.mk), телефонски број: +389 77772438.

## 2. Категории на лични податоци кои се предмет на обработка

А1 Македонија ги обработува следните категории на лични податоци:

- а) Вашите основни лични податоци: име и презиме, адреса на живеалиште, единствен матичен број (ЕМБГ), датум на раѓање, информации за контакт

(електронска пошта, телефонски број), академска титула или професија, информации за видот на договорниот однос и Вашата платежна способност;

- b) дополнителни лични податоци што Вие или трети страни ги ставате на располагање во моментот на склучувањето на договорот или за времетраењето на договорот, како што се дополнителни податоци врз основа на плаќање на сметки, број на трансакциска сметка, возраст; ова не вклучува посебни категории на лични податоци, особено податоци за расно или етничко потекло, политички ставови, верски или филозофски убедувања или членство во синдикални организации, како и генетски податоци, биометриски податоци, податоци што се однесуваат на здравјето или податоци за сексуалниот живот или сексуалната ориентација на физичкото лице;
- c) Вашите податоци за електронски комуникации, како што следи: (i) податоци потребни за следење и идентификување на изворот на комуникацијата; (ii) податоци потребни за идентификување на дестинацијата на комуникацијата; (iii) податоци потребни за идентификување на датумот, часот и на времетраењето на комуникацијата; (iv) податоци потребни за идентификување на типот на комуникацијата; (v) податоци потребни за идентификување на комуникациската опрема на корисникот или на онаа за која се смета дека е негова; и (vi) податоци потребни за да се идентификува локацијата на мобилната комуникациска опрема
- d) податоци за Вашиот комуникациски сообраќај, како податоци што се обработуваат заради пренос на комуникација преку јавна електронска комуникациска мрежа или заради наплата на истата, како на пр. број на минути остварени во повик, број на СМС-пораки, број на меѓународни повици, времетраење на повици, количина на сообраќај на податоци итн., но не вклучувајќи ја содржината на комуникацијата;
- e) податоците што ги собираме преку т.н. колачиња сместени во Вашиот пребарувач, како што се IP адреси од кои се пристапува до веб-страницата, време за пристап и слично. Сите информации за колачиња ќе ги добиете при Вашата прва посета на веб-страницата на А1 Македонија, врз основа на кои ќе можете да дадете согласност или да одбиете да ги користите колачињата. Важно е да се нагласи дека поставките за колачиња секогаш можат да се прилагодат во Вашиот веб-пребарувач и дека А1 Македонија ќе ги користи информациите добиени преку колачињата само врз основа на Вашата согласност, а во согласност со Политиката за приватност на личните податоци при посета на интернет страната на А1 Македонија [www.A1.mk](http://www.A1.mk).

### **3. Период на чување на Вашите лични податоци**

Во согласност со Законот за електронските комуникации („ЗЕК“), ги задржуваме Вашите основни и дополнителни лични податоци за период од една година од денот на издавањето на последната сметка за обезбедените услуги.

Ве молиме земете предвид дека не ги бришеме Вашите лични податоци доколку:

- се потребни за обработка при постапка на наплата за електронски комуникациски услуги, т.е. надоместоци за поврзување, а истите сме овластени да ги обработуваме само до застарувањето на побарувањето во согласност со општите

прописи со кои се регулираат облигационо-правните односи. Во таа смисла, Вашите лични податоци, вклучувајќи ги и податоците од Вашиот комуникациски сообраќај, се чуваат и обработуваат најдоцна до истекот на сите законски рокови поврзани со пресметка на трошоците на претплатник за користење на јавни електронски комуникациски услуги и за трошоците за интерконекција на мрежите, но само до истекот на законските рокови во кои може да се оспори сметката или да се изврши плаќањето; и/или

- е покрената постапка на присилна наплата за неплатени побарувања за електронски комуникациски услуги пред надлежните органи; и/или
- е поднесен приговор за одредено користење на производи или услуги во законскиот рок, се до конечно завршување на постапката по приговор во согласност со важечките прописи (пр. ЗЕК, Законот за заштита на потрошувачи, итн.).

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 во согласност со ЗЕК, односно ги бришеме веднаш штом нивната обработка повеќе не е потребна за извршување на нашите комуникациски услуги. Податоците за содржината не се чуваат. Можно е наместо да бидат избришани, Вашите податоци да бидат *анонимизирани*. Во овој случај, сите информации што овозможуваат поврзаност со идентитетот на една личност се трајно отстранети и не постои можност за идентификација на личноста. Во таа смисла, откако Вашите лични податоци се анонимизирани, повеќе не вршме обработка на лични податоци во смисла на Законот за заштита на личните податоци.

#### **4. Начин и цел за обработка на Вашите лични податоци**

Вашите лични податоци ги обработуваме за следниве цели:

а) Реализација на договор:

Ние обработуваме лични податоци за целите на обезбедување и наплата на услуги за електронски комуникации во согласност со ЗЕК. Исто така ги користиме Вашите лични податоци за реализација на договори и со Ваша согласност за објавување на Вашите податоци во јавниот именик, како и за споделување на информации со Вас кои претставуваат директен маркетинг. Вашите лични податоци исто така се обработуваат по поднесен приговор/поплака од Ваша страна во согласност со важечките прописи (ЗЕК, Закон за заштита на потрошувачи, Законот за заштита на личните податоци, и др.), како и за известувањата кои треба да ги даваме во согласност со важечките прописи (на пример, известување за зголемена употреба на услуги, испраќање потсетници за плаќање за услуги, известување дека сте во роаминг, итн.), како и за подобрување на својата понуда на производи и услуги, а во согласност со применливите законски прописи.

б) Откривање на злоупотреба на лични податоци и настанување на грешки:

Доколку е потребно ги обработуваме Вашите лични податоци интерно, со цел да ги идентификуваме и отстраниме недостатоци во нашата мрежа или во нашите

услуги, со цел да откриеме измама и/или злоупотреба. Ние исто така ги користиме Вашите лични податоци за да ја испланираме и оптимизираме нашата мрежа.

с) Проверка на платежна способност и наплата на побарувања:

Пред да го склучиме договорот (и за време на постојните договорни односи со Вас), ние како контролор на лични податоци може да извршиме проверка на Вашата платежна способност како наш (иден) клиент. Ако веќе ги имаме Вашите лични податоци за Вашата кредитна способност од претходен договорен однос со Вас (и сè уште ги чуваме во согласност со применливото право и оваа Изјава), ние може да ги искористиме ваквите податоци за да ја процениме платежна способност во случај да сакате да склучите нов договор со нас. Доколку е пак потребно Вашата платежна способност да ја провериме преку надлежните институции или трети лица основани заради собирање и обработување на податоци за обврските на субјектите и/или други податоци со цел да обезбедат извештаи за субјектот на податоците, за истото може да Ви побараме согласност доколку тоа го наложуваат позитивните прописи на Република Северна Македонија.

Ако Вашиот кредитен рејтинг е низок или не можеме да добиеме информации за Вашата кредитна способност, ние може да одбиеме да склучиме договор или да побараме дополнително обезбедување од Ваша страна, или да Ви понудиме употреба на нашите припејд услуги.

За наплата на заостанатиот долг, А1 Македонија има право да ги преземе сите законски мерки за посредна или непосредна наплата на долгот, вклучувајќи ангажирање на овластени агенции за наплата и адвокатски друштва за извршување на присилна наплата. Исто така, А1 Македонија има право да поведе постапка за присилно наплатување на долгот од претплатниците пред соодветните овластени органи (судови, нотари, извршители) вклучувајќи и наплата на казнена камата и процесни трошоци. Пред да преземеме такво дејствие, ние ќе спроведеме интерна процедура за наплата на долг согласно која ќе Ве известиме за неподмирениот долг и за рокот во кој можете да извршите плаќање.

д) 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.

А1 Македонија ги обработува Вашите лични податоци преку профилирање за цели на директен маркетинг со цел да добие преглед на производи и услуги кои Ве ги користите најчесто, и соодветно на тоа да може да Ви понуди производи и услуги кои одговараат на Вашите потреби и однесување, а кои може да Ви донесат дополнителни придобивки. Ваквата обработка се заснова на изречна согласност дадена од Ваша страна, како и доколку истата е потребна за склучување или извршување на договор меѓу Вас и А1 Македонија; или е дозволена со закон што

се применува во однос на А1 Македонија, и во кој исто така се предвидени соодветни мерки за заштита на правата и слободите и легитимните интереси на субјектот на личните податоци.

На пример:

- ако забележиме дека се движите надвор од границите на нашата држава, можеме да Ви понудиме тарифа што ќе биде подобро прилагодена за користењето на нашите услуги во странство;
- ако забележиме дека почесто ги гледате нашите филмски ТВ-канални, можеме да Ви понудиме специјален пакет кој содржи слична содржина;
- ако забележиме дека користите повеќе сообраќај на податоци отколку во тековната тарифа, ние може да Ви понудиме тарифа или опција со поголем сообраќај на податоци.

Во оваа смисла, ние ќе обработуваме податоци за тоа како ги користите нашите производи и услуги, каналот на комуникација и Вашите демографски и останати податоци, согласно законските основи.

А1 Македонија врши обработка на лични податоци, вклучувајќи и профилирање, во случај кога постојат релевантни легитимни интереси за обработка, кои преовладуваат над интересите, правата и слободите на субјектот на личните податоци, или за воспоставување, остварување или одбрана на неговите правни барања. Во таа смисла, А1 Македонија ги обработува личните податоци преку автоматска обработка, вклучувајќи и профилирање како што следи:

- анализа на однесување на претплатникот, 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 однесување на претплатникот, со цел на превенција на измами;
- прибавување на податоци за генералното однесување на претплатникот (реализиран сообраќај, искористен мобилен интернет др.), како информација при креирање на тарифни модели,
- прибавување на податоци од претплатникот со цел анализа на активација на услуги и квалитет на услуги

е) Директен маркетинг

По дадена согласност од Ваша страна, за време на нашиот договорен однос, А1 Македонија може да Ве контактира преку следниве комуникациски канали, доколку за истите имате дадено ваша согласност:

- повик
- SMS/MMS
- е-пошта
- социјалните медиуми
- Апликација/ТВ
- писмено (по пошта)

ф) Легитимен интерес

А1 Македонија може да врши обработка на Вашите лични податоци во случај кога постојат релевантни легитимни интереси за обработка, кои преовладуваат над интересите, правата и слободите на субјектот на личните податоци, или за

воспоставување, остварување или одбрана на неговите правни барања (на пр. за спроведување на одредени истражувања и слично), во случаи кога по спроведена Анализа на легитимен интерес од страна на А1 Македонија се утврдило дека таков легитимен интерес за наведената обработка на лични податоци постои.

г) Обработка на лични податоци преку обработувачи

А1 Македонија во согласност со Законот за заштита на личните податоци може да ангажира обработувач кој ќе ја врши обработката во име и за сметка на А1 Македонија, а во таков случај А1 Македонија користи само обработувачи кои обезбедуваат доволна гаранција за примена на соодветни технички и организациски мерки на таков начин на кој обработката ќе се одвива во согласност со барањата на законските прописи и ќе обезбедува заштита на правата на субјектот на личните податоци. Можеме да ги проследиме Вашите основни лични податоци, податоци за комуникациски сообраќај, и други податоци со цел извршување на најразлични услуги, вклучувајќи печатење и достава на фактури, маркетинг услуги, одржување на софтверски решенија итн.

## **5. Пренос на лични податоци**

За обработка на Вашите лични податоци со цел исполнување на нашите обврски кон Вас или нашите законски обврски може да се случи да ангажираме обработувачи на лични податоци кои се наоѓаат надвор од територијата на Република Северна Македонија (на пр. производители и одржувачи на софтверски решенија кои ги користи А1 Македонија и сл.). Тоа ќе го направиме исклучиво во согласност со одредбите на прописите за заштита на лични податоци, обезбедувајќи тајност и заштита на Вашите лични 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. Овие трговски друштва можат да ги користат личните податоци само на начин предвиден во оваа Изјава и согласно инструкциите и насоките кои ги дала А1 Македонија и на кои ги обврзала трговските друштва со меѓусебен договор за обработка на лични податоци. На пр. ако ги обработуваме Вашите лични податоци врз основа на согласност, повлекувањето на согласност ќе се однесува и на споменатите обработувачи.

## **6. Управување со согласности**

- а) Вие можете во секое време да го промените статусот на Вашата согласност (да дадете или да повлечете согласност) на начин утврден во стандардниот претплатнички договор кој го имате потпишано со А1 Македонија, преку следните канали: SMS, Telesales; Мојот А1 (мобилна и веб апликација) и во било кој продажен салон на А1 Македонија.
- б) Согласноста за обработка на лични податоци за цели на директен маркетинг што Вие како претплатник сте ја дале или нејзиното повлекување е секогаш валидна за производите и услугите за кои што Вие сте се одлучиле дека треба да биде валидна (пр. доколку имате повеќе телефонски броеви во А1 Македонија, Вашата согласност ќе биде валидна само за тие броеви за кои Вие сте се одлучиле да биде валидна).

- с) Во однос на согласноста за профилирање, Вашата согласност ќе биде валидна за сите производи и услуги кои ги користите во А1 Македонија.

## **7. Права на субјектите на личните податоци**

- а) Право на пристап:

Субјектот на личните податоци има право да добие потврда од контролорот дали се обработуваат негови лични податоци и доколку се обработуваат, да добие пристап до личните податоци и до следните информации:

- целите на обработката;
- категориите на лични податоци кои се обработуваат;
- корисниците или категориите на корисници на кои се откриени или ќе бидат откриени личните податоци, особено корисниците во трети земји или меѓународни организации;
- предвидениот рок за кој ќе се чуваат личните податоци, а ако тоа не е возможно, критериумите што се користат за одредување на тој период;
- постоењето на право да се бара од страна на контролорот исправка или бришење на личните податоци или ограничување на обработката на личните податоци поврзани со субјектот 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 субјектот на личните податоци, 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 субјектот на личните податоци.

- б) Право на исправка

Субјектот на личните податоци има право да побара и да добие исправка на неговите неточни лични податоци од страна на А1 Македонија во рок од 15 дена од денот на поднесување на барањето. Земајќи ги предвид целите на обработката, субјектот на личните податоци има право да ги дополни нецелосните лични податоци, со давање на дополнителна изјава.

- с) Право на бришење („Право да се биде заборавен“):

Субјектот на личните податоци има право да побара бришење на неговите лични податоци, и А1 Македонија ќе ги избрише неговите лични податоци, 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 законска 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 незаконски обработувани,
- доколку треба да бидат избришани со цел почитување на обврска утврдена во закон, и

- доколку личните податоци биле собрани во врска со понуда на услуги на информатичко општество.

d) Право на ограничување на обработката:

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

- ако ја оспорите точноста на податоците за време на период што ни овозможува да ја потврдиме точноста на тие податоци;
- ако обработката на податоци е незаконска, 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 A1 Македонија при обработката на личните податоци преовладуваат над Вашите интереси.

e) Право на преносливост на личните податоци:

Вие имате право да ги добиете Вашите лични податоци, а кои ги имате дадено на A1 Македонија во структуриран, вообичаено користен, машински читлив формат, при што имате право да ги пренесете тие податоци на друг контролор без попречување од страна на A1 Македонија, ако:

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

f) Право на приговор:

Врз основа на конкретна ситуација поврзана со Вас имате право да поднесете приговор до A1 Македонија во секое време, против обработката на Вашите лични податоци, во случаи кога обработката е потребна за извршување на работи од јавен интерес или при вршење на јавно овластување на контролорот 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 субјектот на лични податоци 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 субјектот на личните податоци, или за воспоставување, остварување или одбрана на неговите правни барања.

g) Право на поднесување барање до Агенцијата за заштита на личните податоци:

Ако сметате дека A1 Македонија ги прекршила законските одредби при обработка на Вашите лични податоци, слободно обратете ни се на горенаведените контакт информации со цел да имаме прилика да ја провериме основаноста на Вашето барање. Вие како субјект на личните податоци во секој случај имате право да поднесете барање до Агенцијата за заштита на личните податоци на Република Северна Македонија.

h) Примена на Вашите права:



Доколку сакате да остварите некое од овие права, Ве молиме контактирајте со нас користејќи ги нашите детали за контакт во точка 1 на оваа Изјава.

i) **Злоупотреба на правата:**

Доколку премногу често ги користите Вашите права согласно законските прописи со очигледна намера за злоупотреба, ние може да наплатиме надоместок или да одбиеме да го процесираме Вашето барање.

**8. Измени и дополнувања на оваа Изјава**

A1 Македонија може да ја измени оваа Изјава, за што ќе бидете навремено известени, вклучително и со објавување на веб-страницата A1 Македонија.