Politika privatnosti

Posljednje ažuriranje: 31. juli 2026.

Ova Politika privatnosti opisuje naše politike i postupke u vezi s prikupljanjem, korištenjem i otkrivanjem vaših podataka prilikom korištenja Usluge te vas informiše o vašim pravima na privatnost i načinu na koji vas zakon štiti.

Vaše lične podatke koristimo kako bismo pružali i poboljšavali Uslugu. Vaše podatke prikupljamo, koristimo i otkrivamo na način opisan u ovoj Politici privatnosti i, kada to zahtijeva važeći zakon, samo kada za to imamo valjan pravni osnov, uključujući vaš pristanak (kada je pristanak potreban). Ova Politika privatnosti izrađena je uz pomoć alata Privacy Policy Generator.

Tumačenje i definicije

Tumačenje

Riječi čija su početna slova napisana velikim slovom imaju značenja definisana u nastavku. Definicije imaju isto značenje bez obzira na to jesu li navedene u jednini ili množini.

Definicije

Za potrebe ove Politike privatnosti:

Račun označava jedinstveni račun kreiran za vas radi pristupa našoj Usluzi ili njenim dijelovima.

Povezano društvo označava subjekt koji kontroliše ugovornu stranu, kojeg kontroliše ugovorna strana ili koji je pod zajedničkom kontrolom s ugovornom stranom, pri čemu „kontrola“ znači vlasništvo nad 50% ili više dionica, vlasničkog udjela ili drugih vrijednosnih papira s pravom glasa pri izboru direktora ili drugog upravljačkog tijela.

Kompanija (u ovoj Politici privatnosti naziva se i „Kompanija“, „mi“, „nas“ ili „naš“) odnosi se na Una Mystic.

Kolačići su male datoteke koje web-stranica postavlja na vaš računar, mobilni uređaj ili neki drugi uređaj, a koje, između ostalog, sadrže podatke o historiji vašeg pregledavanja te web-stranice.

Država odnosi se na Bosnu i Hercegovinu.

Uređaj označava svaki uređaj kojim se može pristupiti Usluzi, kao što su računar, mobilni telefon ili tablet.

Lični podaci (ili „lične informacije“) označavaju sve podatke koji se odnose na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koju je moguće identificirati.

Izraze „lični podaci“ i „lične informacije“ koristimo naizmjenično, osim kada zakon koristi poseban izraz.

Usluga se odnosi na web-stranicu.

Pružalac usluga označava svaku fizičku ili pravnu osobu koja obrađuje podatke u ime Kompanije. To obuhvata treće kompanije ili pojedince koje je Kompanija angažovala radi olakšavanja pružanja Usluge, pružanja Usluge u ime Kompanije, obavljanja poslova povezanih s Uslugom ili pomoći Kompaniji u analizi načina korištenja Usluge.

Podaci o korištenju označavaju podatke koji se prikupljaju automatski, bilo da nastaju korištenjem Usluge ili potječu iz infrastrukture Usluge (naprimjer, trajanje posjete stranici).

Korisnik označava svaku osobu koja pristupa Usluzi ili je koristi.

Web-stranica odnosi se na Una Mystic, dostupnu na adresi https://unamystic.ba.

Vi označava fizičku osobu koja pristupa Usluzi ili je koristi, odnosno kompaniju ili drugo pravno lice u čije ime ta osoba pristupa Usluzi ili je koristi, zavisno od slučaja.

Prikupljanje i korištenje vaših ličnih podataka

Vrste podataka koje prikupljamo

Lični podaci

Tokom korištenja naše Usluge možemo od vas zatražiti određene lične podatke koji se mogu koristiti za uspostavljanje kontakta s vama ili utvrđivanje vašeg identiteta. Ti podaci mogu uključivati, ali nisu ograničeni na:

- Adresu e-pošte
- Ime i prezime
- Broj telefona

Podaci o korištenju

Podaci o korištenju prikupljaju se automatski prilikom korištenja Usluge.

Podaci o korištenju mogu uključivati podatke kao što su IP adresa vašeg Uređaja, vrsta i verzija preglednika, stranice naše Usluge koje posjećujete, vrijeme i datum posjete, vrijeme provedeno na tim stranicama, jedinstveni identifikatori uređaja i drugi dijagnostički podaci.

Kada Usluzi pristupate putem mobilnog uređaja, možemo automatski prikupiti određene podatke, uključujući, ali ne ograničavajući se na vrstu mobilnog uređaja koji koristite, njegov jedinstveni identifikator i IP adresu, mobilni operativni sistem, vrstu mobilnog internetskog preglednika, jedinstvene identifikatore uređaja i druge dijagnostičke podatke.

Također možemo prikupljati podatke koje vaš preglednik šalje svaki put kada posjetite našu Uslugu ili joj pristupite putem mobilnog uređaja.

Tehnologije praćenja i kolačići

Koristimo tehnologije praćenja (kao što su kolačići) radi praćenja aktivnosti i poboljšanja naše Usluge. Te tehnologije mogu uključivati:

• Kolačiće preglednika. Kolačić je mala datoteka postavljena na vaš Uređaj. Preglednik možete podesiti tako da odbija sve kolačiće ili vas obavijesti kada se kolačić šalje. Međutim, ako ne prihvatite kolačiće, možda nećete moći koristiti neke dijelove naše Usluge.

• Web-pratilice. Određeni dijelovi naše Usluge mogu sadržavati male elektronske datoteke poznate kao web-pratilice (poznate i kao prozirni GIF-ovi, piksel-oznake ili GIF-ovi veličine jednog piksela), koje Kompaniji omogućavaju, naprimjer, brojanje korisnika koji su posjetili određene stranice i vođenje druge statistike web-stranice, poput bilježenja popularnosti pojedinog dijela te provjere cjelovitosti sistema i servera.

Kolačići mogu biti „trajni“ ili „sesijski“. Trajni kolačići ostaju na vašem računaru ili mobilnom uređaju kada prestanete koristiti internet, dok se sesijski kolačići brišu čim zatvorite web-preglednik.

Kada to zakon zahtijeva, kolačiće koji nisu nužni (odnosno kolačiće koji nisu opisani kao nužni/osnovni kolačići u nastavku) koristimo samo uz vaš pristanak. Pristanak možete povući ili promijeniti u bilo kojem trenutku putem našeg alata za postavke kolačića, ako je dostupan, ili kroz postavke preglednika odnosno uređaja. Povlačenje pristanka ne utječe na zakonitost obrade izvršene na osnovu pristanka prije njegovog povlačenja.

Sesijske i trajne kolačiće koristimo u sljedeće svrhe:

Nužni/osnovni kolačići

Vrsta: sesijski kolačići

Njima upravlja: Kompanija

Svrha: Ovi kolačići neophodni su za pružanje usluga dostupnih putem Web-stranice i omogućavanje korištenja određenih funkcija. Pomažu pri provjeri identiteta korisnika i sprečavanju zloupotrebe korisničkih računa. Bez njih nije moguće pružiti usluge koje ste zatražili te ih koristimo isključivo u tu svrhu.

Kolačići za prihvatanje Politike/Obavijesti o kolačićima

Vrsta: trajni kolačići

Njima upravlja: Kompanija

Svrha: Ovi kolačići utvrđuju jesu li korisnici prihvatili upotrebu kolačića na Web-stranici i bilježe odabrane postavke pristanka kako bismo ih mogli poštovati prilikom budućih posjeta.

Funkcionalni kolačići

Vrsta: trajni kolačići

Njima upravlja: Kompanija

Svrha: Ovi kolačići omogućavaju nam da zapamtimo izbore koje napravite prilikom korištenja Web-stranice, kao što su podaci za prijavu na Račun ili izbor jezika. Njihova svrha je pružiti vam prilagođenije iskustvo i izbjeći potrebu da prilikom svake posjete ponovo unosite svoje postavke.

Korištenje vaših ličnih podataka

Kompanija može koristiti Lične podatke u sljedeće svrhe:

Pružanje i održavanje naše Usluge, uključujući praćenje njenog korištenja.

Upravljanje vašim Računom: upravljanje vašom registracijom kao korisnika Usluge. Lični podaci koje dostavite mogu vam omogućiti pristup različitim funkcijama Usluge dostupnim registriranim korisnicima.

Izvršavanje ugovora: izrada, poštovanje i izvršavanje ugovora o kupovini proizvoda, artikala ili usluga koje ste kupili, odnosno bilo kojeg drugog ugovora sklopljenog s nama putem Usluge.

Kontaktiranje: kontaktiranje putem e-pošte, telefonskih poziva, SMS-a ili drugih odgovarajućih oblika elektronske komunikacije, kao što su obavijesti mobilne aplikacije o ažuriranjima ili informativne poruke povezane s funkcijama, proizvodima ili ugovorenim uslugama, uključujući sigurnosna ažuriranja, kada je to potrebno ili opravdano radi njihove provedbe.

Slanje vijesti, posebnih ponuda i općih informacija o drugoj robi, uslugama i događajima koje nudimo, a koji su slični onima koje ste već kupili ili za koje ste se raspitivali. Takve marketinške poruke šaljemo samo kada je to dopušteno važećim zakonom. Kada je potreban prethodni

pristanak (naprimjer, prema zakonima koji se primjenjuju u Evropskom ekonomskom prostoru i Ujedinjenom Kraljevstvu), poruke ćemo slati samo uz vaš pristanak. U suprotnom ih možemo slati dok se ne odjavite. Od primanja se možete odjaviti ili povući pristanak u bilo kojem trenutku putem poveznice za odjavu u marketinškoj e-poruci ili kontaktiranjem s nama.

Upravljanje vašim zahtjevima: zaprimanje i obrada zahtjeva koje nam uputite.

Poslovni prijenosi: vaše Lične podatke možemo koristiti radi procjene ili provedbe spajanja, izdvajanja, restrukturiranja, reorganizacije, prestanka poslovanja ili druge prodaje ili prijenosa dijela ili cjelokupne naše imovine, bilo u okviru redovnog poslovanja ili stečaja, likvidacije ili sličnog postupka, pri čemu su među prenesenom imovinom i Lični podaci korisnika naše Usluge.

Druge svrhe: vaše podatke možemo koristiti za analizu podataka, utvrđivanje trendova korištenja, mjerenje djelotvornosti promotivnih kampanja te procjenu i poboljšanje naše Usluge, proizvoda, usluga, marketinga i vašeg korisničkog iskustva.

Vaše Lične podatke možemo dijeliti u sljedećim situacijama:

• S Pružaocima usluga: radi praćenja i analize korištenja naše Usluge te kontaktiranja s vama.

• U okviru poslovnih prijenosa: u vezi s pregovorima ili provedbom spajanja, prodaje imovine Kompanije, finansiranja ili preuzimanja cijelog ili dijela našeg poslovanja od druge kompanije.

• S Povezanim društvima: u tom slučaju zahtijevat ćemo da poštuju ovu Politiku privatnosti. Povezana društva obuhvataju našu matičnu kompaniju, podružnice, partnere u zajedničkim ulaganjima i druge kompanije koje kontrolišemo ili koje su s nama pod zajedničkom kontrolom.

• S drugim korisnicima: ako naša Usluga nudi javne prostore, kada dijelite Lične podatke ili na drugi način komunicirate s korisnicima u tim prostorima, podatke mogu vidjeti svi korisnici i oni mogu biti javno distribuirani izvan Usluge.

• Uz vaš pristanak: vaše Lične podatke možemo otkriti u bilo koju drugu svrhu uz vaš pristanak.

Obavijest o privatnosti tekstualnih poruka

Možete odabrati primanje tekstualnih (SMS) poruka od nas. Ako se prijavite, slat ćemo vam ažuriranja, obavijesti i druge poruke opisane u nastavku. Prilikom prijave prikupit ćemo i čuvati

podatke koje dostavite u vezi sa SMS porukama, kao što su broj telefona, datum i način davanja pristanka te podaci o isporuci i čitanju poruka.

Podaci o mobilnom uređaju neće se dijeliti s trećim stranama ili povezanim društvima niti će im se prodavati u marketinške ili promotivne svrhe. Brojeve telefona i evidenciju pristanka koje prikupljamo za slanje poruka nikada ne dijelimo ni s kim ni u koju svrhu, osim s Pružaocima usluga koji ih tehnički moraju obrađivati radi isporuke poruka.

Pristanak na primanje tekstualnih poruka nije uslov za kupovinu ili korištenje naše Usluge. Ako pristanete primati SMS poruke od nas, saglasni ste s primanjem poruka koje se odnose na:

- Brigu o korisnicima i korisničku podršku
- Obavijesti o Računu, poput aktivnosti, statusa ili podsjetnika za obnovu
- Obavijesti o isporuci i ažuriranja statusa isporuke
- Poruke za potvrdu identiteta, poput jednokratnih lozinki (OTP) i pristupnih kodova
- Sigurnosna upozorenja, poput sumnjivih pokušaja prijave ili neuobičajene aktivnosti na Računu
- Marketinške i promotivne ponude, popuste i drugi promotivni sadržaj

Odgovorite STOP da biste se odjavili, a HELP za podršku. Mogu se primijeniti naknade za poruke i prijenos podataka. Učestalost poruka može varirati. Mobilni operateri nisu odgovorni za zakašnjele ili neisporučene poruke.

Čuvanje vaših ličnih podataka

Kompanija će vaše Lične podatke čuvati samo onoliko dugo koliko je potrebno za svrhe navedene u ovoj Politici privatnosti. Podatke ćemo čuvati i koristiti u mjeri potrebnoj za ispunjavanje zakonskih obaveza, rješavanje sporova te provođenje naših pravnih ugovora i politika.

Kada je moguće, primjenjujemo kraće rokove čuvanja i/ili smanjujemo mogućnost identifikacije brisanjem, objedinjavanjem ili anonimizacijom podataka. Ako nije drugačije navedeno, rokovi u nastavku predstavljaju najduže rokove („do“) i podatke možemo izbrisati ili anonimizirati ranije kada više nisu potrebni. Na različite kategorije Ličnih podataka primjenjujemo različite rokove, zavisno od svrhe obrade i zakonskih obaveza:

Podaci o Računu

• Korisnički računi: tokom trajanja odnosa povezanog s vašim Računom i do 24 mjeseca nakon zatvaranja Računa radi rješavanja pitanja ili sporova nastalih nakon prestanka korištenja.

Podaci korisničke podrške

• Zahtjevi za podršku i prepiska: do 24 mjeseca od zatvaranja zahtjeva radi odgovaranja na naknadne upite, praćenja kvaliteta usluge i odbrane od mogućih pravnih zahtjeva.

• Transkripti razgovora: do 24 mjeseca radi osiguranja kvaliteta i obuke osoblja.

Podaci o korištenju

Podaci analitike Web-stranice (kolačići, IP adrese i identifikatori uređaja): do 24 mjeseca od dana prikupljanja, što nam omogućava analizu trendova uz poštovanje načela privatnosti.

Serverski zapisi (IP adrese i vrijeme pristupa): do 24 mjeseca radi sigurnosnog nadzora i otklanjanja tehničkih poteškoća.

Podaci o korištenju čuvaju se u skladu s prethodno opisanim rokovima, a duže samo kada je to potrebno radi sigurnosti, sprečavanja prevara ili poštovanja zakonskih obaveza.

Lične podatke možemo čuvati duže od navedenih rokova iz sljedećih razloga:

• Zakonska obaveza: zakon zahtijeva čuvanje određenih podataka, naprimjer finansijskih evidencija za porezne organe.

• Pravni zahtjevi: podaci su potrebni radi postavljanja, ostvarivanja ili odbrane pravnih zahtjeva.

• Vaš izričit zahtjev: zatražili ste da zadržimo određene podatke.

• Tehnička ograničenja: podaci postoje u sigurnosnim kopijama predviđenim za redovno brisanje.

Informacije o tome koliko dugo ćemo čuvati vaše Lične podatke možete zatražiti kontaktiranjem s nama.

Po isteku rokova Lične podatke sigurno brišemo ili anonimiziramo na sljedeći način:

• Brisanje: Lični podaci uklanjaju se iz naših sistema i više se aktivno ne obrađuju.

• Čuvanje sigurnosnih kopija: preostale kopije mogu ograničeno vrijeme ostati u šifriranim sigurnosnim kopijama, u skladu s našim rasporedom njihovog čuvanja, i neće se vraćati osim kada je to potrebno radi sigurnosti, oporavka od katastrofe ili poštovanja zakonskih obaveza.

• Anonimizacija: u nekim slučajevima Lične podatke pretvaramo u anonimne statističke podatke koji se više ne mogu povezati s vama. Takvi podaci mogu se čuvati neograničeno radi istraživanja i analitike.

Prijenos vaših ličnih podataka

Vaši podaci, uključujući Lične podatke, obrađuju se u poslovnim prostorijama Kompanije i na drugim mjestima na kojima se nalaze strane uključene u obradu. To znači da se podaci mogu prenijeti na računare koji se nalaze izvan vaše države, pokrajine, zemlje ili druge nadležnosti, gdje se propisi o zaštiti podataka mogu razlikovati od onih koji važe u vašoj nadležnosti, te se na njima mogu čuvati.

Kada to zahtijeva važeći zakon, osigurat ćemo da međunarodni prijenosi vaših Ličnih podataka podliježu odgovarajućim zaštitnim mjerama i, kada je primjenjivo, dodatnim mjerama. Kompanija će poduzeti sve razumno potrebne korake kako bi osigurala da se s vašim podacima postupa sigurno i u skladu s ovom Politikom privatnosti. Vaši Lični podaci neće biti preneseni organizaciji ili državi ako nisu uspostavljene odgovarajuće kontrole, uključujući zaštitu vaših podataka i drugih ličnih informacija.

Brisanje vaših ličnih podataka

Imate pravo izbrisati ili zatražiti da vam pomognemo izbrisati Lične podatke koje smo prikupili o vama.

Naša Usluga može vam omogućiti da iz nje samostalno izbrišete određene podatke o sebi.

Svoje podatke možete ažurirati, izmijeniti ili izbrisati u bilo kojem trenutku prijavom na Račun, ako ga imate, i otvaranjem postavki računa koje vam omogućavaju upravljanje ličnim podacima. Također nas možete kontaktirati radi zahtjeva za pristup, ispravku ili brisanje Ličnih podataka koje ste nam dostavili.

Ipak, imajte na umu da određene podatke možda moramo zadržati kada za to postoji zakonska obaveza ili drugi zakoniti osnov.

Otkrivanje vaših ličnih podataka

Poslovne transakcije

Ako Kompanija učestvuje u spajanju, preuzimanju ili prodaji imovine, vaši Lični podaci mogu biti preneseni. Obavijestit ćemo vas prije prijenosa i prije nego što podaci postanu predmet druge Politike privatnosti.

Organi za provođenje zakona

U određenim okolnostima Kompanija može otkriti vaše Lične podatke ako to zahtijeva zakon ili kao odgovor na valjane zahtjeve javnih organa, naprimjer suda ili državne institucije.

Drugi zakonski zahtjevi

Kompanija može otkriti vaše Lične podatke ako u dobroj vjeri smatra da je takvo postupanje potrebno radi:

- Ispunjavanja zakonske obaveze
- Zaštite i odbrane prava ili imovine Kompanije
- Sprečavanja ili istraživanja moguće zloupotrebe povezane s Uslugom
- Zaštite lične sigurnosti Korisnika Usluge ili javnosti
- Zaštite od pravne odgovornosti

Sigurnost vaših ličnih podataka

Sigurnost vaših Ličnih podataka važna nam je, ali imajte na umu da nijedan način prijenosa putem interneta niti elektronskog čuvanja nije potpuno siguran. Iako nastojimo koristiti komercijalno razumne mjere zaštite Ličnih podataka, ne možemo garantovati njihovu apsolutnu sigurnost.

Privatnost djece i maloljetnika

Usluga nije namijenjena osobama mlađim od 16 godina i svjesno ne prikupljamo Lične podatke od njih.

Ako ste roditelj ili staratelj i smatrate da nam je vaše dijete dostavilo Lične podatke, kontaktirajte nas. Ako saznamo da smo prikupili Lične podatke osobe mlađe od 16 godina, poduzet ćemo korake da ih uklonimo s naših servera čim to bude razumno moguće.

Neke države propisuju višu dob u kojoj osoba može samostalno pristati na obradu svojih Ličnih podataka. Kada se oslanjamo na pristanak kao pravni osnov, a zakon koji se primjenjuje na Korisnika određuje dob višu od 16 godina, prije prikupljanja i korištenja Ličnih podataka možemo zahtijevati pristanak roditelja ili staratelja tog Korisnika.

Poveznice na druge web-stranice

Naša Usluga može sadržavati poveznice na web-stranice kojima ne upravljamo. Klikom na poveznicu treće strane bit ćete preusmjereni na njenu stranicu. Preporučujemo da pregledate Politiku privatnosti svake stranice koju posjetite.

Nemamo kontrolu nad sadržajem, politikama privatnosti ili praksama web-stranica i usluga trećih strana niti za njih preuzimamo odgovornost.

Izmjene ove Politike privatnosti

Ovu Politiku privatnosti možemo povremeno ažurirati. O svim izmjenama obavijestit ćemo vas objavljivanjem nove Politike privatnosti na ovoj stranici.

Prije stupanja izmjena na snagu obavijestit ćemo vas putem e-pošte i/ili istaknute obavijesti na našoj Usluzi te ažurirati datum „Posljednje ažuriranje“ na vrhu ove Politike privatnosti.

Preporučujemo da povremeno pregledate ovu Politiku privatnosti radi mogućih izmjena. Izmjene stupaju na snagu kada budu objavljene na ovoj stranici.

Kontaktirajte nas

Ako imate pitanja o ovoj Politici privatnosti, možete nas kontaktirati:

• E-poštom: info@unamystic.ba