

# POLITIKA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI I KOLAČIĆIMA

---

## KRATAK PREGLED POLITIKE O ZAŠTITI PRIVATNOSTI I KOLAČIĆIMA

---

1. **KO SMO MI.** Mi smo **ZARA SERBIA, D.O.O. BELGRADE** i Industria de Diseño Textil, S.A. (Inditex, S.A.), S.A., i vaše podatke o ličnosti obrađujemo kao *zajednički rukovaoci*. To znači da smo zajednički odgovorni za način na koji obrađujemo i štitimo vaše podatke. [Pogledajte više.](#)
2. **ZA KOJU SVRHU KORISTIMO VAŠE PODATKE.** Vaše podatke (koji su prikupljeni putem interneta ili lično) koristimo, između ostalog, **da upravljamo vašom registracijom** kao korisnika, **da upravljamo vašim kupovinama** proizvoda ili usluga, da vam pružimo odgovore na upite i, ako želite, da vam šaljemo prilagođene komunikacije. [Pogledajte više.](#)
3. **ZAŠTO KORISTIMO VAŠE PODATKE.** Imamo pravni osnov za obradu vaših podataka iz različitih razloga. Glavni razlog je taj što moramo da obrađujemo vaše podatke sa ciljem **izvršavanja ugovora** koji prihvatate sa nama kada se registrujete i kada obavljate kupovinu ili koristite bilo koju od naših usluga ili funkcija. Vaše podatke koristimo i iz drugih razloga, na primer, da vam odgovorimo na upite ili da vam šaljemo biltene koje ste zatražili od nas. [Pogledajte više.](#)
4. **SA KIM DELIMO VAŠE PODATKE** Vaše podatke delimo sa pružaocima usluga koji nam pružaju pomoć ili podršku, a to su kompanije u sklopu Inditex Group ili nezavisni pružaoci usluga. [Pogledajte više.](#)
5. **VAŠA PRAVA.** Imate pravo da pristupate, ispravljate ili brišete svoje podatke o ličnosti. U određenim slučajevima, takođe vam sleduju druga prava, kao što je na primer pravo da se usprotivite našoj upotrebi vaših podataka ili prenosu vaših podataka, kao što je obrazloženo detaljno u nastavku. [Pogledajte više.](#)

Savetujemo vam da pročitate celu našu **Politiku o zaštiti privatnosti i kolačićima** u nastavku da biste podrobno razumeli način na koji koristimo vaše podatke o ličnosti i vaša prava na podatke.

---

## PRE NEGO ŠTO POČNETE...

- U ovoj **Politici o zaštiti privatnosti i kolačićima** možete da pronađete **sve važne podatke** koji se odnose na našu upotrebu podataka o ličnosti naših korisnika i kupaca, **bez obzira na kanale ili sredstva (onlajn ili uživo)** koje koristite u komunikaciji sa nama.
- Ako želite da dobijete informacije o načinu na koji koristimo kolačiće i slična sredstva koja se mogu instalirati na uređajima naših kupaca i korisnika, preporučujemo vam da pogledate Politiku o kolačićima.
- **Transparentni smo** po pitanju toga šta radimo sa vašim podacima o ličnosti, da bismo vam pomogli da razumete šta podrazumeva naš način korišćenja vaših podataka, kao i prava koja vam sleduju u vezi sa vašim podacima:
  - **Trajno** vam obezbeđujemo dostupnost svih informacija koje su priložene u ovoj Politici o zaštiti privatnosti i kolačićima, koje možete da proverite kada vam bude potrebno, a pored toga,
  - takođe možete da pronađete  **dodatne informacije** o tome kako koristimo vaše podatke  **u vašoj interakciji sa nama**.
- Postoje određene odredbe koje redovno koristimo u ovoj Politici o zaštiti privatnosti i kolačićima:
  - Kada govorimo o našoj  **Platformi**, uopšteno pod tim podrazumevamo sve kanale ili sredstva koje ste možda koristili da biste digitalnim putem ili lično komunicirali sa nama. Glavne su sledeće:
    - Naš  **veb-sajt**.
    - Naša  **aplikacija**, koja uključuje i mobilnu aplikaciju koju ste instalirali na svom uređaju i druge koje možemo koristiti na našoj Platformi.
    - Lično u bilo kojoj od naših  **fizičkih prodavnica**.

## 1. KO JE RUKOVALAC VAŠIH PODATAKA?

Vaši rukovaoci podataka su:

- **ZARA SERBIA, D.O.O. BELGRADE**, kompanija koja trenutno ima sedište u Srbiji i bavi se prodajom proizvoda brenda ZARA („ZARA SERBIA”):
  - Poštanska adresa: GTC 41, Milutina Milankovića 9dj, Zgrada „C” VI sprat, 11070, Beograd, Srbija.
  - Imejl adresa lica za zaštitu podataka: [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)
- **INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. (INDITEX, S.A.), S.A. („INDITEX”)**:
  - Poštanska adresa: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Španija.
  - Imejl adresa lica za zaštitu podataka: [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)

Drugim rečima, i ZARA SRBIJA i INDITEX (zajednički „Mi”, „Nas” ili „zajednički rukovaoci”), predstavljaju **Zajedničke rukovaoce** podacima. To znači da smo zaduženi za obradu i zaštitu vaših podataka o ličnosti.

## 2. ZAŠTO OBRADUJEMO VAŠE PODATKE O LIČNOSTI?

U zavisnosti od svrhe zbog koje obrađujemo vaše podatke s vremena na vreme, kao što je obrazloženo ispod, moramo da obrađujemo jednu ili drugu vrstu podataka, koji će uopšteno **u zavisnosti od svakog zasebnog slučaja** biti sledeći:

- vaši **identifikacioni podaci** (vaše ime, prezime, slika, imejl adresa, adresa, telefon, jezik i tržište sa kog komunicirate sa nama, podaci za kontakt, broj lične karte ili drugi dokument iz poreskih razloga u slučaju povraćaja novca.);
- **ekonomski podaci i podaci o transakcijama** (vaši podaci o plaćanju ili o kartici, podaci o vašim kupovinama, porudžbinama, povraćajima.);
- informacije o **povezivanju, geolokaciji i/ili pretraživanju** (podaci o lokaciji, identifikacioni broj uređaja ili ID oglašavanja.);
- **komercijalne** informacije (ako ste se pretplatili za naš bilten),
- informacije o vašem **stilu i izborima**.

Nemojte da zaboravite da ćemo kada od vas zatražimo da unesete podatke o ličnosti da bismo vam obezbedili pristup bilo kojoj funkciji ili usluzi Platforme, određena polja označiti kao *obavezna*, jer su to podaci koji su nam neophodni da bismo mogli da obezbedimo uslugu ili da vam omogućimo pristup datoj funkciji. Imajte u vidu da, ako odlučite da nam ne obezbedite dostupnost tih podataka, možda nećete moći da obavite svoju korisničku registraciju ili možda nećete moći da koristite date usluge ili funkcije.

U posebnim nam slučajevima treća strana može pružiti podatke o vama, koristeći značajku ili uslugu dostupnu na platformi, primjerice kako bi vam poslala darovnu karticu ili isporučila narudžbu na vašu adresu. U takvim slučajevima obrađujemo samo one vaše podatke koji su nam bitni za takvu značajku ili uslugu, kao što je navedeno u ovim Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima.

U drugim slučajevima ćemo možda prikupljati informacije pasivno jer možemo koristiti alatke za praćenje kao što su kolačići pregledača i druge slične tehnologije na našoj Platformi i u okviru komunikacije sa vama.

U zavisnosti od toga kako komunicirate sa našom Platformom, tj. u zavisnosti od usluga, proizvoda ili funkcija koje želite da koristite, obrađivaćemo vaše podatke o ličnosti za sledeće svrhe:

SVRHA	više informacija
<b>1. Da bismo upravljali vašom registracijom kao korisnika Platforme</b>	<p>Ako odlučite da postanete registrovani korisnik naše Platforme, moramo da obrađujemo vaše podatke da vas <b>identifikujemo kao korisnika</b> Platforme i da odobrimo vaš pristup njenim različitim funkcijama, proizvodima i uslugama koje su vam dostupne kao registrovanom korisniku. Možete da otkazete svoj nalog registrovanog korisnika tako što ćete nam se obratiti putem Korisničke službe.</p> <p>Ovim vas obaveštavamo da će podaci koje prikupljamo o vašim aktivnostima, a koji su prikupljeni putem različitih kanala Platforme i obuhvataju kupovine, ostati povezani sa vašim nalogom kako bi se omogućio objedinjeni pristup svim informacijama.</p>
<b>2. Za razvijanje i sprovođenje ugovora o kupovini ili</b>	Ova svrha uključuje obradu vaših podataka uglavnom zbog sledećeg:

SVRHA	više informacija
<p><b>uslugama</b> koji ste sklopili sa Nama na Platformi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Da bismo stupili u kontakt sa vama</b> zbog obaveštenja o ažuriranjima ili informativnim obaveštenjima <b>koja se odnose na ugovorene funkcije, proizvode ili usluge</b>, uključujući <b>ankete za utvrđivanje kvaliteta</b>, kao i da bismo mogli da ustanovimo stepen zadovoljstva korisnika obezbeđenom uslugom.</li> <li>▪ <b>Za upravljanje plaćanjem</b> proizvoda koje kupite, bez obzira na primenjeni postupak plaćanja. Na primer: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ako prilikom kupovne bilo kog od naših proizvoda putem veb-sajta ili aplikacije, izaberete da aktivirate funkciju <b>čuvanja informacija o plaćanju i adresi isporuke</b> za buduće kupovine, moramo da obrađujemo naznačene podatke za aktivaciju i razvoj date funkcije. Davanje pristanka za aktivaciju ove funkcije omogućava da se vaše informacije o plaćanju koje se automatski unose pojave prilikom narednih kupovina tako da ne morate da ih unosite prilikom svake nove obrade, a smatra se da su dati podaci važeći i na snazi za naredne kupovine. Možete da promenite ili otkazete podatke o plaćanju kartice u svakom trenutku putem odeljka sa informacijama za plaćanje, bilo putem registrovanog korisničkog naloga na veb-sajtu ili u odeljku Moj nalog u aplikaciji.</li> </ul> </li> <li>▪ Za aktivaciju mehanizama za <b>prevenciju i utvrđivanje neovlašćenog korištenja platforme</b> (na primer, tokom kupovine i povraćaja kao i <b>potencijalnih prevara počinjenih na vašu i/ili našu štetu</b>. Ukoliko smatramo da je došlo do transakcije koja nalikuje prevari ili ukoliko utvrdimo neuobičajeno ponašanje koje upućuje na pokušaj zloupotrebe naših opcija, proizvoda ili usluga, takva obrada može imati za posledicu blokiranje transakcije ili brisanje vašeg korisničkog naloga.</li> <li>▪ Za upravljanje potencijalnim <b>povraćajima</b> nakon kupovine za koji ćemo tražiti broj lične karte ili drugi dokument iz poreskih razloga i za upravljanje <b>zahtevima za informacije o dostupnosti artikala, rezervacijama proizvoda putem Platforme</b>, u zavisnosti od dostupnosti datih opcije s vremena na vreme.</li> <li>▪ Za svrhe fakturisanja i da bi vam se obezbedila dostupnost ulaznica i faktura o kupovini koju ste obavili putem Platforme.</li> <li>▪ Da bismo se postarali da možete da koristite <b>druge dostupne funkcije ili usluge</b>, kao što su kupovina, upravljanje i korišćenje Poklon <b>vaučera</b> i da bismo vam obezbedili pristup i korišćenje funkcije <b>Wi-Fi</b> koju obezbeđujemo svojim kupcima u fizičkim prodavnicama.</li> <li>▪ Da bismo putem aplikacije mogli da vam ponudimo određene usluge (kao što je pronalaženje artikala, rezervisanje kabine itd.)</li> </ul>

SVRHA	više informacija
	dostupne u nekim fizičkim prodavnicama, možda ćemo obrađivati vaše podatke o lokaciji i kontakt podatke.
<p><b>3. Da bismo ispunili zahteve ili uslove primena koje sprovodite putem kanala korisničke podrške</b></p>	<p>Obrađujemo isključivo podatke o ličnosti koji su <b>strogo neophodni</b> za upravljanje i obrađivanje vaših zahteva ili primena.</p> <p>Ako nam se obratite putem telefona, poziv će možda biti snimljen za potrebe osiguravanja kvaliteta i kako bismo mogli da vam odgovorimo na zahtev.</p> <p>U zavisnosti od dostupnosti, ako odlučite da koristite WhatsApp kao kanal komunikacije sa korisničkom podrškom, broj vašeg telefona ćemo deliti sa kompanijom WhatsApp Inc. (koja se nalazi u SAD) kako bismo potvrdili da ste korisnik ove usluge. Preporučujemo vam da pregledate podešavanja privatnosti i da pročitate politiku privatnosti aplikacije WhatsApp kako biste dobili detaljnije informacije o načinu na koji WhatsApp koristi lične podatke korisnika.</p> <p>U zavisnosti od dostupnosti, ako odlučite da komunicirate sa korisničkom podrškom putem usluge ćaskanja društvene mreže ili drugog saradnika, neki od ličnih podataka, kao što su ime ili korisničko ime, uvoze se sa naloga društvene mreže ili saradnika. Takođe, imajte na umu da su podaci koje prosledite preko ove usluge dostupni društvenoj mreži ili saradniku i podležu njihovim politikama privatnosti. Shodno tome, preporučujemo vam da pregledate podešavanja privatnosti i da pročitate politike privatnosti društvene mreže ili saradnika kako biste dobili detaljnije informacije o načinu na koji koriste lične podatke kada koristite njihove usluge.</p>
<p><b>4. Za marketinške svrhe.</b></p>	<p>Ova svrha uključuje obradu vaših podataka uglavnom zbog sledećeg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Za personalizaciju usluga koje vam nudimo i ponudu preporuka na osnovu vaših interakcija sa nama na platformi i analize vašeg korisničkog profila (na primer, na osnovu vaših pređašnjih kupovina i istorije pretraživanja).</li> <li>▪ Ako i kada se pretplatite za naš bilten, obrađujemo vaše podatke o ličnosti <b>da bismo upravljali vašom pretplatom</b>, uključujući <b>slanje prilagođenih informacija</b> o našim proizvodima ili uslugama na različite načine (putem imejla ili SMS poruka). Takođe možemo da vam obezbedimo dostupnost ovih informacija putem push obaveštenja u slučaju da ste ih aktivirali na uređaju. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ U skladu sa tim, imajte u vidu da ova obrada podataka podrazumeva analizu vašeg <b>profila kao korisnika ili klijenta</b> da bi se utvrdili vaši izbori, a samim tim i koji proizvodi i usluge najviše odgovaraju vašem stilu prilikom slanja informacija. Na primer, na osnovu istorije vaše kupovine i pretrage (tj. u zavisnosti od artikala na koje ste kliknuli), predlagaćemo vam proizvode za koje smatramo da će vas zanimati i, ako ste registrovani korisnik, obezbedićemo vam i funkciju „povraćaja korpe”.</li> </ul> </li> </ul>

SVRHA	više informacija
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nemojte da zaboravite da možete da otkazete pretplatu na bilten u svakom trenutku besplatno putem odeljka „Bilten” na Platformi, pored toga što to možete da obavite i putem uputstava koje vam obezbeđujemo u svakom obaveštenju. Ako ne želite da primete push obaveštenja, možete da deaktivirate ovu opciju na uređaju.</li> <li>▪ Za prikazivanje <b>oglasa na internetu</b> koje možete vidjeti prilikom posjećivanja mrežnih mjesta ili aplikacija (na primjer, na društvenim mrežama). Oglasi koje vidite mogu biti nasumični, ali se može dogoditi da budu povezani sa vašim sklonostima ili kupovinama, kao i sa vašom istorijom pretraživanja. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ukoliko koristite društvene mreže, možemo pružati određene informacije kompanijama sa kojima sarađujemo kako bi oni mogli da vam prikazuju oglase našeg brenda i, uopšteno, nuditi vama i korisnicima poput vas oglase koji uzimaju u obzir vaš profil na takvim društvenim mrežama. Ukoliko želite da saznate više o korišćenju svojih podataka i o principima oglašavanja na društvenim mrežama, savetujemo vam da pročitate pravila o zaštiti privatnosti onih društvenih mreža na kojima imate svoje profile.</li> <li>▪ Koristimo vaše podatke i kako bismo izvršili merenja i segmentirane analize oglasa koje prikazujemo korisnicima na nekim platformama naših saradnika. Da bismo to postigli, sarađujemo sa takvim trećim stranama koje nam pružaju potrebnu tehnologiju za korišćenje takvih usluga (na primer, kolačiće, piksele, SDK-ove). Imajte na umu da, iako takvim saradnicima ne pružamo identifikaciju ličnih podataka, svaki put im pružamo određeni oblik identifikatora (na primer, ID oglasa povezan sa uređajem, identifikator povezan sa kolačićem i slično). Ukoliko želite da saznate više o ovoj temi, molimo vas da pročitate Pravila o kolačićima. Takođe, možete resetovati svoj ID oglasa ili onemogućiti personalizovane oglase na svom uređaju tako što ćete podesiti željene postavke u odeljku Podešavanja na svom uređaju.</li> </ul> </li> <li>▪ Obogaćivanje podataka: Vaše lične podatke prikupljene iz raznih izvora možemo, u određenim okolnostima, objediniti u cilju poboljšanja našeg razumevanja vaših potreba i sklonosti vezanih za naše proizvode i usluge (kao i radi potrebe analiza, stvaranja korisničkih profila, istraživanja tržišta, ispitivanja kvaliteta i poboljšanja naših interakcija sa kupcima). To se, na primer, odnosi na način na koji možemo povezivati vaše podatke ukoliko imate registrovani nalog i kupujete kao gost, koristeći istu imejl adresu povezanu sa vašim nalogom odnosno sa podacima koji se automatski prikupljaju (na primer, IP i MAC adrese ili metapodaci), a koje možemo povezati sa podacima koje ste nam pružili svojom aktivnošću na platformi ili u bilo kojoj našoj prodavnici (na primer,</li> </ul>

SVRHA	više informacija
	<p>podaci vezani za vaše kupovine, u prodajnim objektima ili onlajn, vaše sklonosti i slično).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Za obavljanje <b>promotivnih radnji</b> (na primer, za organizaciju takmičenja ili slanje liste artikala skladištene na imejl adresi koju naznačite). Ako učestvujete u bilo kakvoj promotivnoj akciji dajete nam ovlašćenje da obrađujemo podatke o ličnosti koje ste podelili sa nama u zavisnosti od promotivne akcije i da ih otkrijemo putem različitih medijuma kao što su društvene mreže ili sama Platforma. U svakoj promotivnoj akciji u kojoj učestvujete biće vam dostupni odredbe i uslovi u kojima ćemo priložiti detaljnije informacije o obradi vaših podataka o ličnosti.</li> <li>▪ Za deljenje fotografija ili slika koje ste podelili javno na Platformi ili putem naših kanala na društvenim mrežama, pod uslovom da za tu svrhu date izričiti pristanak.</li> </ul>
<p><b>5. Analiza korisnosti i kvaliteta</b> za unapređenje naših usluga</p>	<p>Ako pristupate našoj Platformi, obaveštavamo vas da ćemo obrađivati vaše podatke o pretrazi za <b>analitičke i statističke svrhe</b>, tj. da bismo razumeli način na koji korisnici komuniciraju sa našom Platformom i da bismo na taj način mogli da uvedemo poboljšanja na Platformi.</p> <p>Pored toga, povremeno obavljam ankete za procenu kvaliteta i akcije da bismo stekli uvid u stepen zadovoljstva klijenata i korisnika i da bismo ustanovili oblasti koje možemo da unapredimo.</p>

### 3. KAKO NAM JE PRAVNO DOPUŠTENO DA OBRADUJEMO VAŠE PODATKE?

Pravni osnov po kom nam je dopušteno da obrađujemo vaše podatke o ličnosti takođe zavisi od svrhe zbog koje ih obrađujemo, kao što je obrazloženo u sledećoj tabeli:

Svrha	Pravni osnov
<p><b>1. Za upravljanje vašom korisničkom registracijom na Platformi</b></p>	<p>Obrađujemo vaše podatke jer je to <b>neophodno u skladu sa odredbama koje regulišu korišćenje Platforme</b>. Drugim rečima, da biste mogli da se registrujete kao korisnik na Platformi, moramo da obrađujemo vaše podatke o ličnosti jer u suprotnom ne bismo mogli da upravljamo vašom registracijom.</p> <p>Smatramo da imamo <b>legitimni interes</b> za povezivanje vašeg naloga sa kupovinama i podacima o vašim aktivnostima prikupljenim putem različitih kanala na Platformi.</p>

Svrha	Pravni osnov
<p><b>2. Razvijanje, izvršenje i sklapanje ugovora o kupovini ili uslugama</b></p>	<p>Obrađujemo vaše podatke jer nam je to neophodno da bismo mogli <b>za sklapanje ugovora o kupovini ili uslugama</b> sa vama.</p> <p>Određene vrste obrade podataka koje se odnose na proces kupovine aktiviraju se samo zato što ih zatražite ili odobrite, kao što je slučaj sa informacijama o plaćanju za buduće kupovine ili obrade podataka koje su neophodne za skeniranje računa kroz odeljak Novčanik u Aplikaciji ili da bismo vam obezbedili funkcije <b>Stiže uskoro/Vraća se uskoro</b>. U tim slučajevima naša obrada vaših podataka podržana je vašim <b>pristankom</b>. Pored toga, obrađujemo podatke o lokaciji kada nam date pristanak kako bismo vam ponudili određene usluge putem aplikacije prilikom poseta nekih od naših fizičkih prodavnica.</p> <p>Smatramo da imamo legitiman interes za sprovođenje neophodnih verifikacija da bi se detektovala i sprečila potencijalna prevara kada obavljate kupovinu. Smatramo da je obrada ovih podataka pozitivna za sve uključene strane: za vas jer nam omogućava sprovođenje mera koje vas štite od pokušaja prevare trećih strana; za nas jer na taj način izbegavamo neovlašćeno korišćenje platforme; za naše kupce i društvo jer onemogućavanjem i otkrivanjem aktivnosti prevare štitimo i njihove interese.</p>
<p><b>3. Korisnička podrška</b></p>	<p>Smatramo da imamo <b>legitimni interes</b> u pružanju odgovora na zahteve ili konsultacije koje ste uputili putem postojećih različitih kanala za kontakt. Smatramo da je obrada tih podataka takođe korisna za vas u meri koja nam omogućava da vam pružamo pomoć na adekvatan način i da pružimo odgovor za upućene konsultacije.</p> <p>Kada stupite u kontakt sa nama, naročito za svrhu upravljanja incidentima koji se tiču vaše porudžbine ili proizvoda/usluge koje ste kupili putem Platforme, obrada vaših podataka je neophodna <b>za sprovođenje ugovora o kupovini</b>. Kada je vaš upit povezan sa ostvarivanjem prava o kojima vas obavestavamo u nastavku ili sa zahtevima za naše proizvode ili usluge, zakonski nam je dopušteno da obrađujemo vaše podatke da bismo <b>ispunili zakonske obaveze</b>.</p>



Svrha	Pravni osnov
<b>4. Marketing</b>	<p>Zakonski nam je dopušteno da obrađujemo vaše podatke za marketinške svrhe na osnovu prethodne eksplicitne saglasnosti koju ste nam dali, na primer kada prihvatate prijem prilagođenih podataka kroz više kanala, kada odobravate slanje push obaveštenja na uređaju, kada ih konfigurirate u podešavanjima privatnosti na uređaju, kada date saglasnost putem podešavanja kolačića ili kada kada prihvatate zakonske odredbe i uslove za učešće u promotivnoj akciji ili za objavljivanje vaših slika na Platformi ili na našim kanalima društvenih mreža.</p> <p>Da bismo vam prikazali prilagođene informacije, smatramo da imamo legitimni interes da obavimo profilisanje na osnovu informacija koje imamo o vama (kao što su istorija vaše pretrage, izbora ili kupovine) i podataka o ličnosti koje ste nam priložili, kao što su starosna dob ili jezik, s obzirom na to da smatramo da je obrada ove vrste podataka takođe korisna za vas jer vam omogućava da unapredite korisničko iskustvo i da pristupite informacijama u skladu sa svojim izborima.</p>
<b>5. Analiza korisnosti i kvaliteta</b>	<p>Smatramo da imamo legitimni interes u analizi korisnosti Platforme i stepena zadovoljstva korisnika, zato što smatramo da je obrada ovih podataka takođe korisna za vas jer je svrha da se unapredi korisničko iskustvo i da se obezbedi usluga višeg kvaliteta.</p>

## 4. KOLIKO DUGO ĆEMO ČUVATI VAŠE PODATKE?

Vreme čuvanja vaših podataka zavisi od svrhe za koju ih obrađujemo, kao što je obrazloženo u nastavku:

Svrha	Vreme čuvanja podataka
<b>1. Za upravljanje vašom korisničkom registracijom na Platformi</b>	Vaše podatke obrađujemo dok ste registrovani korisnik (odnosno, dok ne odlučite da poništite pretplatu).
<b>2. Razvijanje, izvršenje i sklapanje ugovora o kupovini ili uslugama</b>	<p>Vaše podatke obrađujemo onoliko dugo koliko je potrebno za upravljanje vašom kupovinom proizvoda ili usluga, uključujući potencijalne povraćaje, žalbe ili zahteve koji se odnose na kupovinu datih proizvoda ili usluga.</p> <p>Ponekad ćemo samo obrađivati podatke do trenutka koji vi odredite, kao što je slučaj sa podacima za plaćanje koje ste zatražili da skladištimo za buduće kupovine.</p>
<b>3. Korisnička podrška</b>	Vaše podatke obrađujemo onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjavanje vaših zahteva ili prijava.

Svrha	Vreme čuvanja podataka
<b>4. Marketing</b>	<p>Vaše podatke obrađujemo dok se ne odjavite ili otkazete svoju pretplatu za bilten.</p> <p>Takođe, prikazivaćemo vam personalizovane oglase dok ne promenite podešavanja uređaja, pregledača i/ili kolačića kako biste opozvali dozvolu za takve radnje.</p> <p>Ako učestvujete u promotivnim akcijama, podatke čuvamo šest (6) meseci od završetka akcije.</p>
<b>5. Analiza korisnosti i kvaliteta</b>	<p>Vaše podatke povremeno obrađujemo tokom perioda kada sprovodimo posebne radnje ili ankete za procenu kvaliteta ili dok ne pretvorimo podatke o vašim pretragama u anonimne.</p>

Bez obzira na činjenicu da vaše podatke obrađujemo tokom vremena koje je strogo neophodno za postizanje date svrhe, naknadno ih čuvamo skladištene i zaštićene na odgovarajući način tokom perioda kada se može javiti dužnost da se oni obrade, povremeno u skladu sa važećim zakonom. Kada istekne vremensko ograničenje za svaku potencijalnu radnju, brišemo podatke o ličnosti.

## 5. DA LI DELIMO PODATKE SA TREĆIM STRANAMA?

Da bismo ispunili svrhe navedene u ovoj Politici o zaštiti privatnosti i kolačićima, moramo **entitetima u okviru Inditex Group i trećim stranama** da obezbedimo pristup vašim podacima o ličnosti koji nam pružaju podršku u uslugama koje vam pružamo tj.:

- **finansijskim** ustanovama,
- entitetima **za detekciju i sprečavanje prevara**,
- pružateljima tehnoloških i **analitičkih** usluga,
- pružateljima i partnerima **logističkih, prijevoznih i dostavnih** usluga i/ili njihovim partnerskim ustanovama,
- pružaocima usluga koje se tiču **korisničke podrške**,
- pružaocima usluga i saradnicima iz oblasti marketinga i publiciteta, poput veb-sajtova društvenih mreža, reklamnih agencija ili reklamnih partnera.

Za svrhe efikasnosti usluge, neki od ovih pružaoca usluga nalaze se na teritorijama van Evropske ekonomske zone koje ne pružaju isti nivo zaštite podataka kao Evropska unija i koje možda nisu na listi država koje obezbeđuju adekvatan nivo zaštite podataka koji izdaje nadležni organ za zaštitu podataka u Srbiji. U takvim slučajevima, obaveštavamo vas da prenosimo vaše podatke uz primenu odgovarajućih bezbednosnih mera kako bi vaši podaci uvek bili bezbedni i u tom cilju koristimo naprikladnije alatke za međunarodni prenos podataka, u skladu sa standardnim ugovornim klauzulama i drugim relevantnim dopunskim merama. Možete pregledati sadržaj takvih standardnih ugovornih klauzula na sledećem linku: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en).

U slučaju da u celosti ili delimično prodamo ili prenesemo naše preduzeće ili resurse drugoj kompaniji u okviru ili van Inditex Group ili ako sprovedemo neku drugu poslovnu radnju usled reorganizacije kompanije, možemo da otkrijemo vaše lične podatke licu koje će ubuduće preuzeti navedeno preduzeće ili resurse. Ako dođe do takve prodaje ili

prenosa, uložićemo razumne napore da preuzimaoca uputimo u korišćenje ličnih informacija koje ste nam dali na način koji je u skladu sa našom Politikom privatnosti i kolačića. U tom slučaju, smatramo da imamo legitimni interes koji se sastoji iz reorganizacije strukture kompanije.

Pored toga, ako odlučite da koristite našu Platformu na različitim tržištima (tj. ako kreirate korisničke naloge na različitim tržištima sa istom imejl adresom), možda ćemo morati da otkrijemo ili prenesemo informacije povezane sa vašim nalogom ili aktivnostima kompanijama brenda koje posluju na tim tržištima, u meri u kojoj su direktno uključene u postizanje neke od svrha opisanih u odeljku 2. Smatramo da je to neophodno u skladu sa našim zajedničkim interesima i izborima.

## 6. KOJA SU VAŠA PRAVA KADA NAM OBEZBEĐUJETE DOSTUPNOST SVOJIH PODATAKA?

Preuzimamo odgovornost za čuvanje vaših podatke o ličnosti kao poverljivih informacija i za to da vam omogućimo da **realizujete svoja prava**. Vi **bez ikakve naknade** možete da ostvarujete svoja prava tako što nam pošaljete imejl na **našu adresu elektronske pošte** ([dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)), u kom ćete nas jednostavno obavestiti o svom zahtevu i pravu koje želite da ostvarite. Ako smatramo da je to neophodno da bismo mogli da vas identifikujemo, možemo da zatražimo od vas da nam dostavite primerak dokumenta kojim dokazujete svoj identitet.

Pored toga, možemo vam ponuditi mogućnost da ostvarujete svoja prava i da konfigurirate podešavanja privatnosti prilikom korišćenja nekih od naših usluga ili vam staviti na raspolaganje određene kanale na našoj Platformi.

Pre svega, bez obzira na svrhu ili pravni osnov na koje se pozivamo za obradu vaših podataka, imate sledeća prava:

- Da zatražite pristup svojim podacima o ličnosti kojima raspolažemo. Podsećamo vas da ukoliko ste registrovani korisnik Platforme, možete takođe da proverite ove informacije u odgovarajućem odeljku na onlajn nalogu.
- Da zatražite da **ispravimo** podatke o ličnosti kojima raspolažemo. Imajte na umu da ako niste registrovani korisnik Platforma, možete takođe da pristupite odgovarajućem odeljku sa podacima o ličnosti na onlajn nalogu da promenite ili ažurirate svoje podatke o ličnosti. U svakom slučaju, imajte u vidu da, aktivnim obezbeđivanjem dostupnosti podataka o ličnosti nama putem bilo kog postupka, garantujete da su **istiniti i tačni** i preuzimate odgovornost da nas obavestite o svakoj promeni ili izmeni podataka. Snosite odgovornost za svaki gubitak ili štetu na račun Platforme ili lica koje je zaduženo za Platformu ili bilo koje treće strane prijavljivanjem pogrešnih, netačnih ili nepotpunih podataka u obrascima za registraciju. Nemojte da zaboravite da, po opštem pravilu, morate da nam priložite isključivo svoje podatke, a ne podatke trećih strana, osim u meri koja je inače dopuštena u ovoj Politici o zaštiti privatnosti i kolačićima.
- Da zatražite da **izbrišemo** vaše podatke o ličnosti u meri u kojoj više nisu neophodni za svrhu zbog koje moramo da nastavimo da ih obrađujemo, kao što smo prethodno obrazložili, ili kada nam više nije pravno dopušteno da ih obrađujemo.
- Da zatražite da **otkažemo ili ograničimo obradu** vaših podataka o ličnosti, što podrazumeva da u određenim slučajevima možete da zatražite od nas da privremeno suspendujemo obradu podataka ili da ih čuvamo duže nego što je potrebno.

Ako ste nam priložili **saglasnost** za obradu vaših podataka za bilo koju svrhu, **takođe imate pravo da povučete tu saglasnost u svakom trenutku**. Neke od okolnosti u kojima možete da povučete svoju saglasnost navedene su u odeljku 2 gde obrazlažemo za koje svrhe obrađujemo vaše podatke.

Ako ne želite da šaljemo informacije trećim stranama kako bi vam se prikazivali oglasi, to možete da postignete na nekoliko načina, na primer, tako što ćete promeniti podešavanja na uređaju, pregledaču i/ili podešavanja kolačića, pregledati politike privatnosti i podešavanja sajtova društvenih mreža na kojima imate profile ili tako što ćete nam poslati imejl na gorenavedenu imejl adresu i obavestiti nas o svom zahtevu.

Kada nam je zakonski dopušteno da obrađujemo vaše podatke na osnovu vaše **saglasnosti** ili zbog svrhe **ugovora**, kao što je obrazloženo u odeljku 3, takođe imate pravo da zatražite **prenosivost podataka o ličnosti**. To znači da imate pravo da dobijate podatke o ličnosti čiju ste nam dostupnost obezbedili u strukturiranom formatu koji se uobičajeno koristi i koji se može mašinski očitati, da bi mogli da se prenesu drugom entitetu direktno bez prepreka po nas.

Pored toga, kada se obrada vaših podataka zasniva na našem **legitimnom interesu**, takođe imate pravo da se **usprotivite** obradi svojih podataka.

Na kraju, obaveštavamo vas da imate pravo da priložite žalbu nadležnom **regulatornom organu** za zaštitu podataka, a naročito:

- Španskom nadležnom organu za zaštitu podataka (<https://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php>),
- nadležnom organu tržišta na kom se nalazi trgovinska maloprodajna kompanija: poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti Republike Srbije (Bulevar kralja Aleksandra br. 15, Beograd).

## 7. ŠTA SE DEŠAVA KADA NAM PRILOŽITE PODATKE O TREĆIM STRANAMA?

Pružamo funkcije ili usluge koje zahtevaju od nas da obrađujemo podatke o ličnosti treće strane koje morate da priložite, kao što je slučaj sa upravljanjem aplikacijom za Poklon vaučer. Ako nam priložite podatke o ličnosti trećih strana, potvrđujete da ste ih obavestili o svrhama i načinu na koji moramo da obrađujemo njihove podatke o ličnosti.

Ukoliko nam treća strana pruži podatke o vama ili nam ih vi pružite zbog opcije ili usluge koju zahteva neko od naših korisnika, korist ćemo ih u svakom slučaju za upravljanje takvom opcijom ili uslugom, u okvirima namena navedenih u ovim Pravilima o zaštiti privatnosti i kolačićima, a linkove ka istima uvek ćemo navesti u našim saopštenjima.

## 8. PROMENE POLITIKE O ZAŠTITI PODATAKA I KOLAČIĆIMA

Možemo da uvedemo izmene i dopune informacija koje su sadržane u ovoj Politici o zaštiti privatnosti i kolačićima po sopstvenom nahođenju. Ukoliko to učinimo, obavestićemo vas različitim načinima putem Platforme (na primer, putem banera, iskačućeg ili push obaveštenja) ili možemo čak da vam pošaljemo obaveštenje na imejl adresu kada je data izmena važna za vašu privatnost, da biste mogli da pregledate promene, da im pristupite i, ukoliko je to slučaj, da se usprotivite ili da se odjavite sa bilo koje usluge ili funkcije. U svakom slučaju, predlažemo vam da pregledate ovu Politiku o zaštiti privatnosti i kolačićima s vremena na vreme u slučaju da se unesu manje izmene ili da uvedemo bilo kakva poboljšanja za interakciju, tako da imate mogućnost da uvek dobijete informacije na našem veb-sajtu ili u našoj aplikaciji.

## 9. INFORMACIJE O KOLAČIĆIMA

Koristimo kolačiće i slična sredstva da olakšamo vašu pretragu na Platformi, da steknemo uvid u to kako komunicirate sa nama, u određenim slučajevima, da možemo da vam prikazemo reklame u skladu sa vašim navikama za pretragu. Pročitajte našu Politiku o kolačićima da biste detaljnije razumeli kolačiće i slična sredstva koja koristimo, njihovu svrhu, kako da upravljate željenim podešavanjima, kao i druge informacije koje mogu biti od interesa.

## POLITIKA O KOLAČIĆIMA

### PRE SVEGA...

U ovoj Politici o kolačićima pronaći ćete informacije o tome kako koristimo kolačiće i slična sredstva koja se instaliraju na uređaje naših kupaca i korisnika. U nekim slučajevima upotreba kolačića je povezana s obradom ličnih podataka, pa vam preporučujemo da pregledate Pravila privatnosti dostupna na našoj platformi ako želite da saznate kako koristimo lične podatke kupaca i korisnika, kao i kako možete da ostvarite svoja prava ili ako želite da pregledate terminologiju koju koristimo za upućivanje na našu platformu (veb-stranica, aplikacija ili fizičke prodavnice).

## INFORMACIJE O KOLAČIĆIMA

### Šta je kolačić?

Kolačić je mala tekstualna datoteka s podacima o vašem pregledanju ili upotrebi, koju veb-stranica, aplikacija ili neka druga platforma skladišti na vašem računaru, tabletu, pametnom telefonu ili na bilo kom sličnom uređaju, kao oznaku koja identifikuje uređaj. Kolačići su, na primer, neophodni za lakše pregledanje stranica i omogućuju razumevanje načina komunikacije između korisnika i platforme u cilju dodatnog poboljšanja. Takođe su vrlo korisni za prikazivanje oglasa koji su u skladu sa željenim podešavanjima korisnika, kao i za druge svrhe koje su detaljno opisane u nastavku. Kolačići ne štete vašem računaru ili uređaju.

Pod pojmom „kolačić” obuhvatamo i tehnologije koje se na sličan način instaliraju na vaš uređaj i/ili koje na sličan način prikupljaju podatke s uređaja i o uređaju (kao što su flash kolačići, veb-slike za praćenje ili greške, pikseli, HTML5 (lokalno skladištenje) i SDK tehnologije za formate aplikacija. Isto tako, pojam „kolačić” odnosi se i na upotrebu tehnike uzimanja digitalnog otiska, odnosno na one tehnike kombinovanja podataka koje nam pomažu da identifikujemo vaš uređaj. Ponekad te tehnologije funkcionišu zajedno s kolačićima u svrhu prikupljanja i skladištenja podataka, bilo da bi vam pružile određene funkcije ili usluge na našoj platformi, bilo da bi vam prikazale oglašavanje na platformama trećih strana na osnovu vašeg pregledanja.

Ovo objašnjenje je opšti prikaz onoga što se podrazumeva pod pojmom kolačić samo u informativne svrhe. Kolačići koje posebno koristimo detaljno su opisani u meniju za konfiguraciju kolačića koji je dostupan na našoj platformi.

### Koje vrste kolačića postoje?

Pregledajte ovaj odeljak koji pruža opšti pregled vrsta kolačića koji mogu da se koriste u onlajn okruženju.

Prema vlasništvu kolačići se mogu podeliti na:

- a. lične kolačiće: to su kolačići koji se šalju na korisnikov računar ili uređaj s uređaja ili domena kojim upravlja sam objavljivač i preko kojeg se obezbeđuje platforma ili usluga koju je korisnik zatražio.
- b. kolačiće treće strane: to su kolačići koji se šalju na korisnikov računar ili uređaj s uređaja ili domena kojim ne upravlja objavljivač, već treća strana koja obrađuje podatke prikupljene kolačićima.

Prema svrsi, kolačići se mogu podeliti na:

- a. strogo neophodne (tehničke) kolačiće: reč je o kolačićima koji korisniku omogućuju pregledanje veb-stranice, platforme ili aplikacije i upotrebu različitih opcija ili usluga koje na njima postoje, kao što su kontrola saobraćaja, identifikacija podataka ili sesije, pristup odeljcima ili sadržajima ograničenog pristupa, pamćenje elemenata koji čine porudžbinu, izvršavanje porudžbine, upravljanje plaćanjem, kontrola prevara povezanih sa bezbednošću usluge, upotreba bezbednosnih elemenata pri pregledanju, zahtev za registraciju ili učešće u nekom događaju, skladištenje sadržaja za reprodukciju video-zapisa ili zvuka, omogućavanje dinamičnog sadržaja (npr. animacija učitavanja teksta ili slike) ili deljenje sadržaja putem društvenih mreža. Budući da

su strogo neophodni, tehnički kolačići preuzimaju se prema podrazumevanim podešavanjima kada omogućuju prikaz platforme ili pružanje usluge koju korisnik zatraži.

- b. funkcionalne kolačiće i kolačiće za personalizaciju: ovi kolačići omogućuju pamćenje podataka kako bi korisnik pristupio platformi s određenim svojstvima zbog kojih se njegovo iskustvo može razlikovati od iskustva drugih korisnika, kao što su jezik, broj rezultata koji se prikazuje pri pretraživanju, izgled ili sadržaj usluge prema pregledaču koji korisnik koristi ili prema regiji u kojoj pristupa usluzi itd. Neprihvatanje ovih kolačića može dovesti do usporenog rada veb-stranice ili loše prilagođenih preporuka.
- c. kolačiće za analizu: oni koji dopuštaju utvrđivanje broja korisnika i posećenih odeljka na platformi, kao i kako korisnik s njima komunicira kako bi se izvršila merenja i statistička analiza korisničke upotrebe u svrhu poboljšanja na osnovu te analize podataka o korisničkoj upotrebi platforme ili usluga.
- d. kolačiće za ciljano oglašavanje: oni koji skladište podatke o korisnikovom ponašanju koji se prikupljaju trajnim praćenjem navika pri pregledanju što omogućuje razvijanje određenog profila kako bi se korisniku prikazala oglašavanja koja su u skladu s njim. Ovi kolačići omogućuju upravljanje, na najefikasniji mogući način, prostorom za oglašavanje koje je objavljivač, tamo gde je to prikladno, uključio samostalno ili u saradnji s trećim stranama.

## U koju se svrhu koriste kolačići na našoj platformi?

Kolačići čine značajan deo rada naše platforme. Glavna namena naših kolačića je da vaše iskustvo pregledanja bude što prijatnije i efikasnije. Na primer, koriste se da zapamte vaše lične postavke (jezik, državu itd.) pri pregledanju i budućim posetama. Takođe koristimo kolačiće kako bismo poboljšali usluge i platformu, kao i da bismo mogli da vam ponudimo oglase koji su u skladu s vašim navikama pregledanja.

Podaci koje prikupe kolačići takođe nam omogućuju poboljšanje platforme procenom statističkih podataka i obrazaca upotrebe (broj poseta, odeljci koje najčešće posećujete, trajanje poseta) kako bismo na statistički način saznali kako korisnici komuniciraju s platformom radi poboljšanja naših usluga i prilagođavanja platforme pojedinačnim interesovanjima korisnika, bržim pretragama itd.

Ponekad možemo da koristimo kolačiće kako bismo prikupili podatke koji nam omogućuju da vam na našoj platformi, na platformama trećih strana ili na bilo koji drugi način prikažemo oglase zasnovane na analizi vaših navika pregledanja (pregledani proizvodi ili odeljci i sl.).

U svakom slučaju, kolačići koje koristimo nikada neće čuvati osetljive podatke kao što su lozinka, podaci kreditnih ili debitnih kartica i sl.

## Kako mogu da upravljam upotrebom kolačića na ovoj platformi?

U meniju za konfiguraciju kolačića, koji je u svakom trenutku dostupan na našoj platformi, možete dobiti sve informacije o kolačićima koji se koriste na ovoj platformi, kao i informacije o svrsi i trajanju svakog od njih i upravljanju kolačićima (ličnim ili kolačićima trećih strana), kako biste mogli da upravljate omogućavanjem ili onemogućavanjem onih kolačića koji nisu strogo neophodni za ispravan rad ove platforme.

U slučaju da pregledate internet, takođe možete onemogućiti upotrebu kolačića na svom pregledaču. U nastavku možete da pronađete uputstva o onemogućavanju na najpopularnijim pregledačima:

- [Google Chrome](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Safari](#)

Ova mogućnost onemogućavanja upotrebe kolačića može se izvesti u bilo kom trenutku.

Imajte na umu da su upravljanje menijem za konfiguraciju kolačića i opcija onemogućavanja upotrebe kolačića jedinstveni za svaki pregledač koji koristite. Shodno tome, ako konfigurirate kolačiće na određeni način na jednom uređaju i želite da slična podešavanja primenite i na nekom drugom uređaju, moraćete iste opcije da podesite i na tom drugom uređaju.

Kao dodatan korak vezan za kolačiće trećih strana čija je svrha pružanje oglasa koji su u skladu s vašim interesovanjima, imajte na umu da neke treće strane mogu biti članovi nekih od sledećih samoregulativnih programa za ciljano oglašavanje s odgovarajućim opcijama dobrovoljne odjave:

- Network Advertising Initiative (NAI) - <http://www.networkadvertising.org/choices/>
- Google Analytics - <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

### **Ko koristi podatke koje kolačići skladište?**

Podatke koje kolačići skladište na našoj platformi koristimo isključivo mi, osim kolačića koji su u odeljku 2. navedeni kao „kolačići trećih strana”, a koje koriste i kojima upravljaju spoljni subjekti kako bi pružili usluge u svrhu poboljšanja naših usluga i korisničkog iskustva pri pregledanju naše platforme. Više informacija dostupno je u meniju za konfiguraciju kolačića koji je dostupan u svakom trenutku na našoj platformi.

Za detaljnije informacije o obradi vaših ličnih podataka pri našoj saradnji s trećim stranama i onima koji podležu međunarodnom prenosu podataka savetujemo vam da pročitate Pravila o zaštiti privatnosti dostupna na našoj platformi, kao i pravila o zaštiti privatnosti / podešavanja privatnosti tih trećih strana koje su dostupne na njihovim platformama.