

## **PRIVATNOST I POLITIKA KOLAČIĆA ZA ANKETE**

**Last updated: 25.08.2025**

Sprovodimo istraživanja tržišta u ime naših klijenata. Ova politika privatnosti se odnosi na online istraživanja, telefonska istraživanja i intervju licem u lice koje provodi BBSS EOOD, kompanija osnovana u Bugarskoj pod registracionim brojem 175031719, sa adresom Osogovo 38-40, Sofija 1303, Bugarska, koja upravlja panelima BGInTouch i SeelInTouch.

U smislu ove Politike, definicija „ličnih podataka“ odnosi se na informacije koje se tiču identifikovane ili identifikabilne žive osobe. Pojmovi lični podaci i lične informacije koriste se naizmjenično.

Učešćem u istraživanju, pristajete na obradu vaših ličnih podataka kako je opisano. Molimo vas da pažljivo pročitate pravila o privatnosti.

**Zakonito prikupljanje i upotreba**

Ova Politika objašnjava kako prikupljamo, čuvamo i koristimo lične podatke koje nam dostavite prilikom učešća u online, licem u lice, poštanskim ili telefonskim istraživanjem, ili drugim metodama istraživanja tržišta.

Kada sprovodimo istraživanje, naši anketari/online platforme i upitnici jasno identifikuju nas i objašnjavaju svrhu(e) našeg kontakta, ako je primjenjivo, svrhu prikupljanja vaših ličnih podataka.

Kada se registrujete za ankete, možete dobrovoljno pružiti lične podatke (ime, spol, datum rođenja i e-mail adresu). Te podatke koristimo kako bismo vas kontaktirali za učešće u relevantnim anketama, kao i za dodjelu nagrada iz anketa, ako je primjenjivo.

Kada učestvujete u istraživanju, prikupljamo vaše odgovore, spajamo ih sa odgovorima drugih učesnika i pružamo rezultate našim klijentima. Vaši odgovori se dostavljaju u opštem, anonimnom obliku, što znači da informacije ni na koji način neće sadržavati niti otkriti vaše lične podatke.

Možete odbiti da odgovorite na bilo koje pitanje ili u bilo kojem trenutku odustati od učešća u anketi. Kada vas kontaktiramo – obično lično, telefonom, e-mailom ili poštom – to činimo iz jednog od sljedećih razloga:

Primjer	Svrha	Prikupljeni/obrađeni podaci	Pravna osnova
Pozivamo vas da učestvujete u našem istraživanju	Da obezbjedimo priliku za reprezentativan uzorak pojedinaca za učešće u našem istraživanju.	Birani telefonski brojevi (nasumično birani), SMS, poštanska adresa, adresa e-pošte, pozivnica na društvenim mrežama	Legitimni interes ili saglasnost (ako je primjenjivo) Imamo legitimni interes da kontaktiramo reprezentativni uzorak pojedinaca kako bismo ih pozvali da učestvuju u našem istraživanju.  Mi/Klijent ima vašu saglasnost da vas kontaktiramo kako bismo vas pozvali.
Istraživanja	Da bismo razumjeli vaše stavove i/ili ponašanje u vezi s proizvodima i uslugama ili  Da bismo potvrdili odgovore koje ste dali u nedavno provedenoj anketi.  Da bismo administrirali učešće, npr. izvlačenja nagrada, podsticaji, prethodni zadaci itd.  Da bismo ponovo kontaktirali učesnike, npr. za tekuće i naknadne ankete.	Jedinstveni identifikator, kontakti podaci, adresa e-pošte, glas, slika, mišljenja, percepcije, ponašanja i demografske informacije, kao što su vaše godine, spol, regija i drugo.	Dobrovoljno učešće u anketi putem koje tražimo Vaš pristanak za korištenje Vaših ličnih podataka.
Zaštita od zloupotrebe	Zaštita naših poslovnih interesa od zloupotrebe.	IP adrese, specifikacije pretraživača i uređaja, poštanske i e-mail adrese	Legitimni interesi u zaštiti našeg poslovanja od prevare ili drugog zabranjenog ponašanja.
Jedinstvenost učešća u istraživanju	Sprečavanje višestrukih popunjavanja ankete od strane istih osoba.	Specifikacije IP adrese, pretraživača ili uređaja	Legitimni interesi u sprečavanju višestrukih ulazaka iste osobe.
Uspoređivanje nadopuna podataka	Nadopunjujemo podatke koje čuvamo o vama uspoređujući vaše lične podatke s drugim izvorima podataka i trećim stranama koje su specijalizirane za upravljanje podacima.	Jedinstveni identifikator, kontakti podaci, adresa e-pošte, prijava na društvene mreže, kolačić, ID mobilnog uređaja	Dobrovoljnim učešćem u anketi, od vas se traži da date saglasnost za korištenje vaših ličnih podataka.

Upravljanje istraživanjima	Kada pojedinac zatraži da ga više ne zovemo telefonom, zadržavamo njegove podatke kako bismo to omogućili..	Ime i broj telefona	Legitimni interesi za zadržavanje informacija radi ispunjenja zahtjeva pojedinaca.
----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Nikada se nećemo lažno predstavljati niti prikrivati ono što radimo. Ako primite e-mail koji vas zabrinjava, a koji navodno dolazi od nas, molimo vas da nas kontaktirate na način opisan u dijelu „Kako nas kontaktirati“.

Kontaktirali smo vas radi učešća u anketi putem telefona, pošte, lično ili online na jedan od sljedećih načina:

- Putem prijema vaše e-mail adrese / kontakt podataka s registrovanog naloga na našim web stranicama radi pridruživanja našim panelima.
- Vašim proaktivnim klikom na link koji ste vidjeli online ili na društvenim mrežama kako biste učestvovali u jednom od naših istraživanja.
- Prihvatanjem vaših kontakt podataka od klijenta za kojeg provodimo anketu, s kojim ste možda registrovani, od kojeg ste primili proizvode ili usluge, ili s kojim ste općenito poslovali.
- Kupovina uzorka od dobavljača uzoraka.
- Prikupljanje vaših podataka iz javno dostupnih izvora.
- Primanje vaših kontakt podataka od regrutera koji je bio u kontaktu s vama.
- Nasumično kucanje na vaša vrata.
- Nasumično pozivanje vašeg broja koristeći uređaj za nasumično biranje brojeva (Random Digit Dialer - RDD).
- Posjedovanje vaše prethodne saglasnosti da budete ponovo kontaktirani radi eventualnog učešća u budućim istraživanjima.

### **Treće strane i prijenos podataka preko granica:**

Prikupljamo i obrađujemo lične podatke u svrhe opisane iznad, ali ne dijelimo niti prodajemo vaše lične podatke bilo kojoj trećoj strani, osim ako to nije zakonski obavezno ili ako niste drugačije pristali.

Vaši lični podaci mogu biti prikupljeni, pohranjeni, preneseni ili obrađeni od strane naših povezanih kompanija ili pružatelja usluga trećih strana u svrhu anketa, kao što su obrada podataka i realizacija nagradnih igara ili drugih poticaja, kako unutar, tako i izvan Evropskog ekonomskog prostora (EEA).

Sve strane su ugovorno obavezane da sve informacije koje prikupe i dostave nama, ili koje mi prikupljamo i dostavljamo njima, čuvaju kao povjerljive i moraju ih štititi sigurnosnim standardima i praksama ekvivalentnim našim vlastitim.

Ukoliko su vaši lični podaci preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađeni na teritoriju izvan EEA (kada je to primjenjivo), a taj teritorij nije priznat kao teritorij koji pruža adekvatan nivo zaštite ličnih podataka, mi ćemo uspostaviti odgovarajuće pravne mjere zaštite. Na primjer, ako se nalazite izvan EEA, standardne ugovorne klauzule odobrene od strane Evropske komisije i drugih relevantnih tijela biće korištene ukoliko obrađujemo vaše podatke unutar EEA.

## **Povjerljivost, sigurnost i industrijski zahtjevi:**

### ***Povjerljivost***

Vaši odgovori u anketi se tretiraju kao povjerljivi. Za potrebe istraživanja tržišta, odgovore svih učesnika objedinjavamo i predstavljamo na agregiranom nivou (bez identifikacije pojedinačnih ispitanika ili pružanja ličnih podataka) klijentu koji je naručio studiju.

Ukoliko projekat istraživanja zahtijeva da Vas identifikujemo pojedinačno ili da dostavimo Vaše lične podatke zajedno sa odgovorima klijentu koji je naručio studiju, obavijestit ćemo Vas o tome prije Vašeg učešća i zatražiti Vaš pristanak.

Jedini izuzeci kada možemo otkriti Vaše lične podatke ili odgovore trećim stranama su sljedeći:

- Ukoliko Vi to zatražite ili date pristanak za dijeljenje Vaših identifikacionih podataka i/ili pojedinačnih odgovora sa trećom stranom za određenu svrhu.
- Kada Vaše odgovore prosljeđujemo trećem prerađivaču koji je ugovorno obavezan da informacije koje primi čuva kao povjerljive i koristi ih isključivo za specificirane usluge vezane za istraživanje, kao što su obrada podataka, realizacija nagradnih igara ili drugih poticaja.

### ***Sigurnost ličnih podataka***

Imamo adekvatne tehnološke i organizacijske mjere za zaštitu Vaših ličnih podataka i preduzimamo sve razumne korake kako bismo osigurali sigurnu obradu Vaših podataka. Sve informacije koje nam pružite čuvaju se na sigurnim serverima i okruženjima. Nažalost, nijedan prijenos podataka ne može biti 100% siguran. Stoga, iako nastojimo zaštititi Vaše lične podatke, ne možemo garantovati sigurnost bilo kojih informacija koje nam dostavite ili koje se prenose putem naših online proizvoda ili usluga, te to činite na vlastiti rizik. Nakon što primimo Vaše podatke, poduzet ćemo razumne mjere da osiguramo sigurnost naših sistema.

Svi naši ugovorni partneri, pružaoci usluga na lokaciji i zaposleni su ugovorno obavezani da poštuju naše politike i procedure u vezi sa povjerljivošću, sigurnošću i privatnošću.

### ***Tačnost ličnih podataka***

Preduzimamo sve razumne korake da Vaši lični podaci budu tačni, potpuni, ažurni i relevantni, utemeljeno na najnovijim informacijama koje nam dostavite. Ukoliko želite ažurirati svoje lične podatke, molimo da nas kontaktirate putem dolje navedenih podataka.

Očekujemo od Vas da nam pomognete u održavanju tačnosti, potpune ažurnosti Vaših podataka iskrenim odgovorima, te ste odgovorni da obavijestite kontrolora podataka (što može biti naša kompanija ili - češće - naš klijent) o svim izmjenama ili ažuriranjima Vaših ličnih podataka.

### ***Prikupljanje osjetljivih podataka:***

U okviru naše ankete možemo zatražiti prikupljanje ličnih podataka koji se svrstavaju u „posebne kategorije“ ličnih podataka. To uključuje podatke o rasnom ili etničkom porijeklu, političkim mišljenjima, vjerskim ili filozofskim uvjerenjima, članstvu u sindikatu, genetske podatke, biometrijske podatke s ciljem jedinstvene identifikacije fizičke osobe, podatke o zdravlju, kao i podatke o seksualnom životu ili seksualnoj orijentaciji fizičke osobe. Uvijek ćete imati mogućnost da odlučite da li želite dati ove podatke, koji će se koristiti isključivo na način opisan u ovoj politici.

## ***Maloljetni ispitanici***

Osobe mlađe od 16 godina mogu biti kontaktirane za učešće u anketama isključivo uz saglasnost roditelja.

### **Obavijest o kolačićima (samo za učesnike online anketa):**

Kolačići (cookies) su male tekstualne datoteke koje se pohranjuju na vašem računaru ili uređaju od strane web stranice, koja dodjeljuje numerički ID korisnika i pohranjuje određene informacije o vašem online ponašanju. Kolačiće koriste web programeri kako bi korisnicima olakšali navigaciju kroz web stranicu i omogućili izvršavanje određenih funkcija. Web stranica šalje informacije pretraživaču, koji zatim kreira tekstualnu datoteku. Svaki put kada korisnik ponovo posjeti istu stranicu, pretraživač prepoznaje kolačić i šalje ga serveru web stranice.

Kao i kod većine online anketa, određene informacije prikupljamo automatski i pohranjujemo ih u datoteke ankete. Te informacije mogu uključivati IP adresu, tip pretraživača, internet provajdera (ISP), stranice sa kojih ste došli ili koje ste napustili, operativni sistem i datum/vrijeme pristupa.

Automatski prikupljene informacije koristimo za analizu trendova kao što su upotreba različitih pretraživača i za upravljanje stranicom, npr. radi optimizacije ankete u skladu s tipom vašeg pretraživača. Također, IP adresu možemo koristiti kako bismo provjerili da li je došlo do višestrukog učešća u anketi sa iste IP adrese. Kolačići se mogu koristiti za poboljšanje korisničkog iskustva u anketi, kontrolu kvaliteta, validaciju, omogućavanje i olakšavanje učešća u anketi putem prepoznavanja ciljnih grupa, praćenje završenih anketa (kada je to neophodno za rad web stranice), te za otkrivanje i/ili sprječavanje prevara.

Nećemo koristiti kolačiće za prikupljanje ličnih podataka koji vas mogu identificirati, niti povezujemo informacije pohranjene u kolačićima sa podacima koje nam dostavljate tokom popunjavanja ankete (npr. vašim odgovorima), ali ih možemo povezati s vašim općim sociodemografskim profilom.

Korištenjem naših web stranica i prihvatanjem ove Politike o kolačićima i privatnosti, izričito pristajete na upotrebu kolačića ili drugih sličnih tehnologija praćenja, kako je opisano u ovoj Politici privatnosti.

### **Prava ispitanika:**

Zahtjev za pristup ličnim podacima koje posjedujemo o Vama treba podnijeti u pisanom obliku na e-mail adresu navedenu u odjeljku „Kako nas kontaktirati“.

Ako nas kontaktirate putem e-mail adrese ili kontakt podataka koje nemamo evidentirane u našim zapisima, bit ćete dužni dostaviti i kopiju važećeg službenog identifikacijskog dokumenta - lične karte ili pasoša.

Imate sljedeća prava u vezi sa svojim ličnim podacima:

- Pravo da promijenite mišljenje i povučete svoj pristanak
- Pravo na pristup svojim ličnim podacima
- Pravo na ispravku svojih ličnih podataka
- Pravo na brisanje svojih ličnih podataka iz naših sistema, osim ako postoji zakoniti interes za njihovu dalju obradu
- Pravo na prenosivost svojih ličnih podataka (pravo na prenos podataka)
- Pravo na ograničenje obrade svojih ličnih podataka
- Pravo na prigovor na obradu svojih ličnih podataka

- Pravo da ne budete diskriminirani zbog ostvarivanja bilo kojeg od prava koja Vam pripadaju prema važećim zakonima o zaštiti podataka

Ukoliko bude potrebno, obavijestit ćemo i sve druge relevantne strane, poput naših dobavljača ili pružalaca usluga, kojima smo prethodno prenijeli Vaše lične podatke, o promjenama koje napravimo na osnovu Vašeg zahtjeva. Imajte na umu da, iako komuniciramo sa tim trećim stranama, nismo odgovorni za njihove radnje u vezi s ispunjenjem Vašeg zahtjeva. Možda ćete biti u mogućnosti da direktno pristupite svojim ličnim podacima koje čuvaju te treće strane, te ih ispravite, dopunite ili izbrišete ukoliko su netačni.

### **Pohrana i čuvanje podataka**

Lični podaci će se čuvati samo onoliko dugo koliko je to primjereno za njihovu namijenjenu i zakonitu upotrebu, osim ako zakonom nije drugačije propisano. Lični podaci koji više nisu potrebni bit će zbrinuti na način koji osigurava da njihova povjerljivost ne bude ugrožena.

Kao dio Plana kontinuiteta poslovanja kompanije, a u određenim slučajevima i u skladu sa zakonskim zahtjevima, naši elektronski sistemi se redovno sigurnosno kopiraju i arhiviraju. Ove arhive se čuvaju određeni vremenski period u strogo kontrolisanom okruženju. Nakon isteka tog perioda, podaci se brišu, a fizički mediji uništavaju kako bi se osiguralo potpuno brisanje podataka.

### **Obavijest o značajnim izmjenama:**

Našu politiku privatnosti redovno revidiramo i s vremena na vrijeme možemo je mijenjati. Uvijek će najnovija verzija politike biti dostupna na ovoj web stranici. Zabilježiti ćemo i datum posljednje izmjene politike.

### **Kako nas kontaktirati:**

Ako niste zadovoljni načinom na koji smo obradili Vaše lične podatke, željeli bismo dobiti priliku da to ispravimo. Molimo da nas kontaktirate - odgovorit ćemo na Vaš upit. U zavisnosti od jurisdikcije u kojoj se nalazite, možda imate i pravo da podnesete pritužbu nadležnom nadzornom organu.

Možete nas kontaktirati putem e-maila: [dpo@intouch-panels.com](mailto:dpo@intouch-panels.com)

Sve pritužbe ćemo detaljno istražiti i pokušati riješiti one za koje utvrdimo da su opravdane. Ako bude potrebno, izmijenit ćemo naše politike i procedure kako bi se spriječilo da drugi korisnici dožive sličan problem.