

Politika privatnosti i politika kolačića

Mi, dm drogerie markt d.o.o. Sarajevo, Lužansko polje 40 b, 71210 Ilidža, e-mail: info@dm-drogeriemarkt.ba (dm) kao kontrolor u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) i Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH (Zakon) vrlo ozbiljno shvaćamo zaštitu Vaših ličnih podataka i pridržavamo se zakonskih odredbi o zaštiti podataka.

Informacije o sljedećim obradama podataka možete pronaći ovdje:

- Informacije o obradama podataka u našem sjedištu dm-a (dm dialogicum), distributivnom centru i prodavnicama dm-a, kao i o videonadzoru, pronaći ćete [ovdje](#).
- Ako s nama komunicirate putem e-maila ili naše dm službe za korisnike, [ovdje](#) ćete pronaći informacije o obradama podataka.
- Informacije o zaštiti podataka povezane s našim aktivnostima na društvenim mrežama pronaći ćete [ovdje](#).

Molimo Vas da obratite pažnju i na politike privatnosti stranica koje možete posjetiti putem poveznica na stranicama dm-drogeriemarkt.ba.

S ciljem bolje čitljivosti i razumljivosti, u predstojećem tekstu će se generički koristiti muški rod. Sve oznake osoba jednako se odnose na sve spolove.

Sadržaj

dm-drogeriemarkt.ba i online usluge	3
Općenito o posjeti online kanala	3
Stavljanje na raspolaganje online kanala i stvaranje datoteka zapisa	3
Vaši načini kontaktiranja dm-a i integriranih usluga	4
Upotreba kolačića i drugih tehnologija	8
Stavljanje na raspolaganje online kanala, sigurnost i stabilnost	8
Tehnologije za upravljanje saglasnostima	9
Praćenje, oblikovanje u skladu sa potrebama, personalizirana podrška Moj dm račun	9
Odjavljeni korisnici	10
Proširene funkcije	10
Marketing i performanse	11
Pravna osnova, saglasnost i opoziv	17
Moj dm korisnički račun, dodatne opcije narudžbe i načini plaćanja	17
Mogućnosti registracije i narudžbe, dostava i obim obrade podataka	17
Načini plaćanja	21
Kreditna ili debitna kartica	22
Pravna osnova za obradu podataka i brisanje	23
dm babybonus	26
dm active beauty	27
Moj dm aplikacija	28
Općenito o korištenju Moj dm aplikacije	28
Obrada podataka prilikom otvaranja Moj dm aplikacije:	28
Dozvole aplikacije	30
Davanje pristupa kameri za funkciju skeniranja	30
Praćenje 31	
dmLIVE 31	
Primaoci, garancije i sigurnost i zaštita podataka u telemedijima	32
Kategorije primatelja, prijenos u treće zemlje	33
Sigurnost i zaštita podataka u telemedijima	34
Vaša prava prema GDPR-u i Zakon i službenici za zaštitu podataka	34
Prava ispitanika i upiti	35
Posebne informacije uz pravo na podnošenje prigovora prema članu 21. GDPR-a, odnosno članu 23. Zakona	35
Službenik za zaštitu podataka	35

dm-drogeriemarkt.ba i online usluge

U nastavku Vas želimo informisati koje podatke prikupljamo o Vama kada nas posjetite na našim online kanalima na dm-drogeriemarkt.ba (uključujući integrisane stranice) ili koristite naše online usluge i u koje svrhe koristimo Vaše podatke.

Općenito o posjeti online kanala

Prikupljamo i koristimo lične podatke naših korisnika samo u mjeri u kojoj je to potrebno za pružanje funkcionalne Internet stranice kao i naših sadržaja i usluga. Prikupljanje i korištenje ličnih podataka naših korisnika provodi se na temelju zakonskih prava poput ugovora sklopljenog s korisnikom, nakon prethodne saglasnosti korisnika ili na temelju našeg legitimnog interesa.

Stavljanje na raspolaganje online kanala i stvaranje datoteka zapisa

Pri svakom posjetu naših online kanala (npr. kod posjećivanja naših Internet stranica, izrada dm korisničkog računa) **naš sistem automatski prikuplja** podatke i informacije računarskog sistema računara s kojeg se posjećuje stranica.

Sljedeći podaci se prikupljaju:

- Zahtjev (naziv zatražene datoteke koja se traži; npr. www.primjer.ba/index.html)
- Vrsta/ verzija **preglednika**
- Jezik preglednika (npr.: bosanski, srpski, hrvatski)
- Korišteni **operativni sistem**
- Unutarnja rezolucija prozora preglednika
- Rezolucija ekrana
- Aktivacija JavaScript-a
- Java uključeno/ isključeno
- **Kolačići uključeno/ isključeno**
- Dubina boje
- **URL referer** (prethodno posjećena stranica)
- **IP adresa** (anonimizira se)
- **Datum i vrijeme posjete ili registracije**
- **Klikovi**, eventualno lokacija posjete (npr. pri korištenju FAQ stranice i kontakt formulara)
- Eventualno sadržaj obrasca (kod polja za slobodan unos teksta, npr. ime i lozinka, prenosi se samo informacija "popunjeno" ili "nepopunjeno")

- Specifični kodovi grešaka (npr. pri procesu prijave u dm korisnički račun)

Navedeni podaci se pohranjuju u **log datotekama** našeg sistema. Analize ovih log datoteka u anonimiziranom obliku služe bržem otkrivanju grešaka i njihovom što bržem otklanjanju. U slučaju greške u procesu prijave, na temelju toga prikazujemo Vam individualne poruke o grešci. Osim toga, log datoteke se koriste za prikazivanje najboljih rezultata pretraživanja na našoj FAQ stranici. Na taj način također možemo upravljati kapacitetima naših poslužitelja i nastavljati poboljšavati našu uslugu. **IP adrese** koristimo isključivo u iznimnim slučajevima u svrhu analize zloupotrebe.

U ovim svrhama leži naš **pretežni legitimni interes** za obradu podataka prema članu 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. f) Zakona koji je ujedno i **pravna osnova** za obradu. Analiza podataka u marketinške svrhe se u ovom kontekstu ne provodi.

IP adrese se brišu najkasnije nakon **7 dana**, podaci pohranjeni u log datotekama najkasnije nakon **30 dana**.

Vaši načini kontaktiranja dm-a i integrisanih usluga

U nastavku Vas želimo informisati kako možete stupiti u kontakt s nama i na kojoj pravnoj osnovi se odvija obrada podataka koja je s tim povezana. To se odnosi, na primjer, na komunikaciju s našom službom za korisnike, zahtjeve za zaštitu podataka ili prijave na događaje.

Osim toga predstavljamo Vam društvene usluge, koje koristimo na našim online kanalima, te Vas informišemo o pravnoj osnovi zaštite podataka prilikom upotrebe istih.

Kontakt formulari

Ako imate pitanja, slobodno se obratite našoj **službi za korisnike**. Za to je dostupan kontakt formular koji se može koristiti za elektronsku komunikaciju. Putem njega možete, na primjer, postavljati upite o Vašem dm korisničkom računu, našim uslugama, Vašim narudžbama u našem online shopu, kao i općenito o dm-u. Molimo Vas da obratite pažnju na sljedeće:

- Možete nas kontaktirati i putem **e-maila**: info@dm-drogeriemarkt.ba ili telefonom. Molimo Vas da obratite pažnju da naša e-mail korespondencija u vezi Vašeg upita u početku **nije šifrirana**. Više informacija o šifriranju/enkripciji možete pronaći na našim online kanalima pod [Informacije o enkripciji e-maila](#).
- Osim toga, na našem online kanalu, pod www.dm-drogeriemarkt.ba povremeno su integrirani formulari za **prijavu na događaje**.

- Za upite o zaštiti ličnih podataka ili za ostvarivanje **prava nosioca podataka** možete se obratiti našem službeniku za zaštitu ličnih podataka. Informacije o tome su integrisane u ovoj Politici privatnosti i politici kolačića.

Ako koristite ove mogućnosti i stupite u kontakt s nama, koristimo Vaše podatke kako bismo odgovorili na Vaše upite, eventualno Vas identificirali i komunicirali s Vama, kao i eventualno za obradu procesa prijave na događaje.

U slučaju upita koji se odnose na **ugovor, pravni osnov** za sa time povezanu obradu podataka je član 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. b) Zakona. Za **zahtjeve za zaštitu ličnih podataka** pravna osnova je ispunjenje **zakonske obaveze** prema članu 6. stav 1. c) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. c) Zakona. U ostalim slučajevima, pravna osnova je član 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. f) Zakona temeljen na našem **prevladavajućem legitimnom interesu** za efikasnu obradu pristiglih upita i dokumentiranje rezultata obrade za slučaj dodatnih pitanja kao i ispunjenja pravnih odgovornosti.

Prikupljamo i upravljamo svim upitima pristiglim službi za korisnike u tzv. **sistemu za upravljanje tiketima**. Ovaj sistem nam omogućava sistematsku obradu upita. Osim toga, dokumentira se obrada svakog upita u sistemu za upravljanje tiketima.

Na temelju **zakonskog roka arhiviranja za preduzeće**, unosi u sistemu za upravljanje tiketima se općenito brišu najkasnije **6 godina** nakon završne obrade upita. Ako ste postavili **zahtjev za zaštitu ličnih podataka**, komunikacija se briše najkasnije **3 godine** nakon završne obrade postupka. **Pravna osnova** za obradu podataka je ispunjenje zakonske obaveze prema članu 6. stav 1. c) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. c) Zakona.

Pretraživač prodavnica

Na dm-drogeriemarkt.ba kao i u Moj dm aplikaciji stavljamo Vam na raspolaganje **pretraživač prodavnica** kao i **dodatne pretrage** (npr. za posebne proizvode, asortiman ili usluge). Za to koristimo **kartografski materijal** za prikaz lokacija na interaktivnoj karti.

Pri tome obrađujemo datum i vrijeme Vašeg posjeta, tipu uređaja, IP adresu, URL referer, podatke o korištenju, informacije o operativnom sistemu, slučajno generirane identifikatore i informacije o pregledniku te koristimo informacije o **lokaciji** Vašeg uređaja pri korištenju pretraživača prodavnica.

Navedene informacije koristimo isključivo kako bismo utvrdili Vašu lokaciju na karti i prikazali Vam najbliže prodavnice. Možete potpuno isključiti određivanje lokacije deaktiviranjem usluge lokacije na Vašem uređaju. Ovisno o uređaju, može se unaprijed zatražiti Vaša **izričita saglasnost** za korištenje Vaše lokacije. U suprotnom, možete u bilo kojem trenutku upravljati pristupom usluge lokacije Vašeg uređaja deaktiviranjem funkcije u postavkama uređaja

(povlačenje saglasnosti). Molimo Vas da obratite pažnju da, ako imate uključenu GPS funkciju lokacije, i druge aplikacije mogu pristupiti Vašoj lokaciji. Iz ovih podataka se ne stvara profil kretanja. **IP adresa** se briše nakon **30 dana**. Maksimalni rok za pohranu **kolačića** postavljenih u ovom kontekstu je **jedna godina**.

Pravna osnova za obradu podataka je naš **prevladavajući legitimni interes** prema članu 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. f) Zakona kako bismo Vam pružili pretraživač prodavnica i druge pretrage prodavnica za najbolju dostupnost naših usluga. Ako se prema uputama Vašeg operativnog sistema traži Vaša izričita saglasnost, **pravna osnova** za obradu je član 6. stav 1. a) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. a) Zakona. Ovu saglasnost možete **povući** u bilo kojem trenutku prema gore navedenim mogućnostima.

Ikone za društvene mreže i QR kodovi

Na našim online kanalima integrirane su **ikone za društvene mreže** (npr. Facebook, Instagram i Tik Tok). Putem ovih ikona možete direktno pristupiti našim kanalima na društvenim mrežama.

Ove ikone su na našim online kanalima integrirani samo kao **linkovi** na odgovarajuće usluge. Nakon klika na integriranu grafiku ili video, bit ćete preusmjereni na stranicu odgovarajućeg pružatelja usluge, tj. tek tada se korisničke informacije prenose odgovarajućem pružatelju usluge.

Osim toga, povremeno na različitim mjestima na našim online kanalima i izvan njih stavljamo na raspolaganje **QR kodove**. Ovi QR kodovi predstavljaju **linkove** na različite internet stranice. Nakon skeniranja odgovarajućeg QR koda, otvara se odgovarajuća internet stranica.

Ovdje koristimo tehnologiju pružatelja usluga, koja dozvoljava dinamični prikaz QR-koda u kvaliteti specifičnoj za svaku zemlju, shodno geolokaciji kao i vremenski određeno i jezički specifično (određivanje jezika) uvezivanje sa odredištem linka. Za to se prikupljaju i analiziraju sljedeće informacije: zemlja i grad, vremenski pečat (datum, vrijeme), informacije o uređaju (uključujući operativni sistem) kao i preglednik. Ove informacije se pohranjuju i brišu najkasnije **2 sedmice** nakon prikupljanja.

Obrada **IP adrese** omogućuje nam da identificiramo pojedinačne posjetitelje kako bismo osigurali čistu statistiku i upravljali učestvovanjem u određenim akcijama (npr. jednokratno učestvovanje, jednokratno izdavanje kupona posjetiteljima). IP Adresa se pritom neposredno skraćuje za 3 posljednja mjesta, te joj se dodaje dodatna heš vrijednost.

Pravni osnov za obradu podataka je naš **prevladavajući legitimni interes** shodno tački 6. člana 1. f) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. f) Zakona, da našim posjetiteljima prilikom korištenja QR-

koda ponudimo tačna, odgovarajuća odredišta linkova i da možemo upravljati akcijama koje se nalaze iza toga.

Tek nakon posjećivanja odredišta linka, tj. internet stranice koja se nalazi iza toga, prenose se korisničke informacije na administratora stranice.

Informacije o postupanju s Vašim ličnim podacima pri korištenju ovih internet stranica možete pronaći u odgovarajućim izjavama o zaštiti podataka tih pružatelja usluga.

Povezani YouTube videozapisi

Uz to, na nekim mjestima su također integrirani **YouTube videozapisi** koji su samo **linkovani**.

Nakon klika na integrirani video, bit ćete preusmjereni na stranicu odgovarajućeg pružatelja usluge, tj. tek tada se korisničke informacije prenose odgovarajućem pružatelju usluge.

Informacije o postupanju s Vašim ličnim podacima pri korištenju ovih web stranica možete pronaći u odgovarajućim izjavama o zaštiti podataka tih pružatelja usluga.

dm-zajedno.ba na dm-drogeriemarkt.ba

Stranica dm-drogeriemarkt.ba pruža Vam mogućnost da posjetite našu stranicu dm-zajedno.ba. Ovdje možete da se prijavite u zajednicu.

Molimo Vas da obratite pažnju na pravne informacije dostupne prilikom prijave, posebno Informaciju o zaštiti ličnih podataka i Uvjete korištenja.

Karijera na dm-drogeriemarkt.ba

Stranica dm-drogeriemarkt.ba pruža Vam mogućnost da posjetite našu stranicu dm-jobs.ba na kojoj se možete informisati o svemu što je povezano s dm-om kao poslodavcem, također i o otvorenim konkursima za radna mjesto u dm-u. Nadalje možete preko ove stranice na različite načine da aplicirate za posao u dm-u.

Molimo Vas da prilikom prijave pročitate pravne informacije kao npr. informaciju o zaštiti ličnih podataka, uvjete korištenja koji su Vam stavljeni na raspolaganje.

Active Beauty Magazin na dm-drogeriemarkt.ba

Stranica dm-drogeriemarkt.ba pruža Vam mogućnost da posjetite našu stranicu activebeauty.ba na kojoj Vam je naš magazin dostupan i online, pružajući Vam mogućnost da se informišete o različitim temama, poput npr. ljepote kao i da učestvujete u nagradnim igrama.

Molimo Vas da prilikom prijave pročitate pravne informacije kao npr. informacije o zaštiti ličnih podataka, uslove korištenja koji su Vam stavljeni na raspolaganje.

Ostale usluge

Stranica dm-drogeriemarkt.ba pruža Vam mogućnost da posjetite naše ostale stranice.

Molimo da pritom obratite pažnju i na pravne informacije poput Informacije o zaštiti ličnih podataka, uvjete korištenja itd.

Upotreba kolačića i drugih tehnologija

U nastavku Vas želimo informirati o korištenju kolačića i drugih tehnologija praćenja na našim online kanalu.

Stavljanje na raspolaganje online kanala, sigurnost i stabilnost

Naše Internet stranice koriste na nekoliko mjesta **kolačiće** i druge tehnologije. Takozvani kolačići su male tekstualne datoteke koje se mogu pohraniti na Vašem uređaju i koje Vaš preglednik može pohraniti. Podaci iz tih datoteka neće se spajati s drugim izvorima podataka, osim kada to služi ispunjenju **ugovora** koji je s Vama sklopljen, kada ste **dali izričitu saglasnost** ili ako postoji **zakonska osnova ili drugi opravdani razlog**. Ako korisnik otvori neku internet stranicu, tada se kolačić može pohraniti u pregledniku na uređaju korisnika. Taj kolačić sadrži karakterističan redoslijed znakova koji omogućava jednoznačnu identifikaciju preglednika prilikom ponovnog otvaranja internet stranice.

Većina kolačića koje koristimo su takozvani "sesijski-kolačići", koji se brišu kada završite svoju sesiju i zatvorite preglednik. Osim toga, postoje neki dugotrajni kolačići putem kojih Vas prepoznamo kao posjetitelja. Kolačići ne nanose štetu Vašem uređaju i ne sadrže viruse.

Koristimo **funkcionalne i tehnički neophodne kolačiće** na sljedeći način:

- **Funkcionalnost prijave**, trajanje: **jedna sesija**
- **Moguće smanjenje opterećenja**, trajanje: **jedna sesija**
- **Funkcionalnost korpe**, trajanje: **30 dana** nakon posljednjeg posjeta
- **Korištenje tehnologija prilikom ispunjavanja obrazaca** za razlikovanje između ličnih podataka i automatiziranih, strojnih obrada: između ostalog, obrada jezika preglednika, dodataka preglednika, putanje klikova, datuma i vremena posjeta, IP adrese, ponašanja korisnika, vremena provedenog na stranici i unosa korisnika. Maksimalno trajanje pohrane kolačića koji se koriste u ovom procesu iznosi **19 godina**.

Kako bismo osigurali **tehničku stabilnost naših cloud aplikacija** te prepoznali i analizirali probleme u radu sistema, koristimo alat za **praćenje i izvještavanje**. On nam omogućava nadzor

nad serverima, bazama podataka, alatima i uslugama putem Software-as-a-Service bazirane platforme za analizu podataka, **obrada informacija o uređaju**, geografskoj lokaciji, IP adresi, online identifikatorima, podacima log datoteka. Kolačići koji se koriste u ovom procesu imaju maksimalno trajanje od **jednog dana**. **Pravna osnova** za prethodno navedenu obradu podataka je član 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. f) Zakona temeljen na našem **prevladavajućem legitimnom interesu** da osiguramo funkcionalnost naših online kanala, najbolje osiguramo sigurnost naših IT sistema te spriječimo smetnje na našim online kanalima prouzrokovane napadima, osiguramo stabilnost naših aplikacija i prepoznamo poteškoće u radu sistema, kao i za prevenciju prijevara.

Tehnologije za upravljanje saglasnostima

Osim toga, koriste se **tehnologije za upravljanje saglasnostima** za naše online kanale kako bismo mogli ispuniti naše **zakonske** i (između ostalog **obaveze dokazivanja**). U tom se procesu obrađuju podaci **Opt-in** i **Opt-out**, referentna URL adresa, korisnički agent, postavke korisnika, ID pristanka, vrijeme pristanka, vrsta pristanka, verzija predloška i jezik banneri. Podaci o pristanku pohranjuju se **3 godine**. Kolačići koji se koriste u ovom procesu valjani su **jednu sesiju**. **Pravna osnova** za ovu obradu podataka je ispunjenje zakonske obaveze prema članu 6. stav 1. c) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. c) Zakona.

Praćenje, oblikovanje u skladu sa potrebama, personalizirana podrška Moj dm račun

Za **personaliziranu podršku** u okviru **Moj dm** računa koristimo mjere praćenja. Dodatne informacije o Moj dm možete pronaći [ovdje](#).

Koristimo mjere praćenja kako bismo osigurali prilagodbu potrebama i kontinuiranu optimizaciju naših online kanala. Mjere praćenja također se koriste za statističko prikupljanje podataka o korištenju naših online kanala i za evaluaciju s ciljem optimizacije naše ponude za Vas. Ako ste se registrovali na Moj dm račun, koristimo informacije prikupljene o Vama kako bismo još preciznije prilagodili i personalizirali Vaš Moj dm te Vam pružili informacije koje bi Vas mogle zanimati.

Ako imate Moj dm korisnički račun, koristimo **tehnologiju praćenja** Društva **SAS Institute GmbH** kao i firme **Dynamic Yield GmbH** kako bismo Vam pružili najbolju moguću podršku u ispunjavanju ugovora za Moj dm korisnički račun te kako bismo povećali atraktivnost naših online kanala i usluga. Tehnologija nam pomaže razumjeti koje su stranice i koje usluge posebno atraktivne za Vas, koji Vas proizvodi najviše zanimaju te koje ponude bismo Vam trebali ponuditi.

Osim toga, putem ovih tehnologija provode se **A/B testovi**. U tu svrhu koristimo **sesijske-kolačiće**. Sesijski-kolačić nam omogućava da Vašu posjetu pratimo dosljedno kroz više naših online kanala. Sesijski kolačić omogućuje nam objediniti (prikupljene) podatke o Vašim posjetima našim online kanalima. Nadalje, grupiranje za A/B testove upravlja se putem Dynamic Yield-a, a u slučaju Vašeg pristanka, to grupiranje se proslijeđuje Dynamic Yield-u. Dynamic Yield koristi, između ostalog, sesijske-kolačiće. Također, SAS postavlja **privremeni kolačić** koji nam omogućava da Vas pseudonimizirano identificiramo kao povratnog posjetitelja naših online kanala na temelju ID-a kolačića. Maksimalno trajanje pohrane kolačića koji se koriste u ovoj tehnologiji iznosi **2 godine** za tehnologiju **SAS**, a **1 godina** za tehnologiju **Dynamic Yield**. Molimo Vas da obratite pažnju da će, ako se na kraju procesa narudžbe registrirate za Moj dm korisnički račun, i ova sesija biti praćena. Ako ste prijavljeni na svoj Moj dm korisnički račun, obrada se temelji na pravnoj osnovi člana 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno člana 8. stav 1. b) Zakona.

Ako ste pristali na korištenje SAS-a kao statističke tehnologije (SAS prijavljeni korisnici) i/ili Dynamic Yield-a kao statističke tehnologije (Dynamic Yield prijavljeni korisnici), podaci prikupljeni na temelju **Vaše saglasnosti** bit će Vam dodijeljeni kao prijavljenom dm korisniku.

Tehnologije SAS i Dynamic Yield također se koriste kod neprijavljenih korisnika uz odgovarajuću saglasnost. Informacije o tome možete pronaći u nastavku pod "Neprijavljeni korisnici".

Odjavljeni korisnici

Ako se kao **neprijavljeni korisnik** krećete izvan svog Moj dm korisničkog računa, tehnologije Društva **SAS Institute GmbH i/ili Dynamic Yield GmbH** pomažu nam razumjeti koje su stranice i koje usluge posebno atraktivne za Vas, koji Vas proizvodi najviše zanimaju i koje ponude bismo Vam trebali ponuditi. Informacije nam također pomažu u razumijevanju kako se ukupno koriste naši online kanali i Moj dm aplikacija, kako bismo stalno optimizirali našu ponudu i mogli prikazivati korisnički specifične sadržaje na našim online kanalima. Osim toga, ove tehnologije služe za provođenje A/B testova. Ove tehnologije koristimo samo ako nam date svoju **saglasnost**. One prikupljaju informacije pseudonimizirano. Ako se kasnije registrirate na Moj dm korisnički račun, informacije prikupljene putem SAS-a ili Dynamic Yield-a bit će pridružene Vašem korisničkom računu. Također, molimo Vas da obratite pažnju na ranije navedene informacije o SAS-u ili Dynamic Yield-u.

Proširene funkcije

Ako nam date svoju saglasnost, možete koristiti sljedeće proširene funkcije.

Algolia

U svrhu **optimizacije rezultata pretraživanja** koristimo tehnologije praćenja **Algolia SAS**. Rezultati pretraživanja koriste se za stranice rezultata pretraživanja, stranice s pregledom proizvoda, uredničke stranice i za prijedloge pretraživanja. Praćenjem, temeljenim na prethodnim kupovinama, korisnik dobiva rezultate koji su za njega relevantni, odnosno rezultate pretraživanja usklađene sa svojim potrebama. U tu svrhu postavljamo privremeni kolačić u Vašem pregledniku, što nam omogućava da Vas pseudonimizirano identificiramo kao ponovnog posjetitelja naših online kanala. Ostali pristupni podaci (naročito IP adresa) odmah se anonimiziraju.

YouTube

Na našim smo Internet stranicama na raznim mjestima integrirali videozapise pružatelja usluga **YouTube, LLC**, društvo-kćer Google Inc.-a, odnosno pružatelja Google Ireland Limited. Naše YouTube videozapise integrirali smo s **proširenim načinom zaštite privatnosti**. To znači da YouTube prima informacije, kao što je IP adresa, tek kada ste u upravljanju saglasnostima dali svoju saglasnost i kada pogledate video. Nemamo saznanja o mogućem prikupljanju i korištenju Vaših podataka od strane YouTube-a, niti na to možemo utjecati.

Marketing i performanse

Pomoću sljedećih tehnologija razumijemo koji je sadržaj za Vas relevantan i možemo poboljšati oblikovanje naših online kanala. Između ostalog, na taj način ubuduće sa Vama možemo stupiti u kontakt putem naših online kanala kao i onih eksternih.

Tehnologija se pritom koristi samo onda, ukoliko ste u okviru našeg alata za upravljanje **saglasnostima**, dali svoju saglasnost.

Adjust

Za **Moj dm aplikaciju** koristimo analitičku uslugu Adjust Društva **Adjust GmbH**. Podatke Adjusta koristimo kako bismo naše promotivne aktivnosti prilagodili Vama i Vašim interesima, ocijenili učinkovitost naših promotivnih kampanja i poboljšali ih. Ako u sklopu određenih marketinških kampanja preuzmete našu Moj dm aplikaciju (npr. Moj dm aplikaciju preuzmete nakon što ste klikom na određeni reklamni natpis ušli u App Store), Adjust analizira Vaše korištenje Moj dm aplikacije (npr. koje ste elemente usluge i koliko često koristili). Za ovu analizu Adjust koristi **mobilne identifikatore** kao što su IDFA ili Google Play Services ID, kao i Vašu pseudonimiziranu **IP adresu**. Odgovarajući rezultati bit će nam vraćeni u anonimnom obliku, osim ako niste prijavljeni na svoj Moj dm korisnički račun.

Tehnologije Adjust-a također se koriste kako bi se funkcije **Meta Pixela, Google Ads Conversion Tracking, Google Ads Remarketing, TikTok Advertising i Hurra.com** omogućile i u aplikaciji Moj dm. Za to se koristi **dodirna tačka** prema Adjust-u.

Bazaarvoice

Koristimo usluge Društva **Bazaarvoice Inc.** za analizu korisničkih recenzija proizvoda na našim online kanalima. Radi se o alatu za praćenje koji koristi, također od strane Bazaarvoice-a stavljene na raspolaganje usluge recenziranja proizvoda i korisničkih anketa, kako bismo iskoristili povratne informacije korisnika za razvoj i prilagodbu naše ponude. To je moguće ako ste u upravljanju saglasnostima dali **svoju saglasnost**. U suprotnom, aktiviramo Bazaarvoice u **"Do not Track"** načinu. To znači da se praćenje isključuje. Prikazivanje i davanje recenzija proizvoda funkcionira i u "Do not Track" načinu.

Datadog

Datadog **Performance Tracking** je usluga praćenja korisnika Društva **Datadog, Inc.** Ova usluga pomaže nam osigurati ispravno funkcioniranje naših online kanala mjerenjem relevantnih tehničkih parametara, rano prepoznavanje problema poput povećanih vremena učitavanja, visoke stope grešaka ili ograničene dostupnosti, te brzo rješavanje tih problema, kao i poboljšanje performansi (npr. brzine učitavanja) i pretraživosti naših online kanala.

Meta Pixel (bivši Facebook Pixel)

Meta Pixel Društva **Meta Platforms Ireland Ltd.** se posebno koristi u svrhu prikazivanja oglasa usklađenih s interesima („Ads“) korisnicima naših online kanala tokom njihovih posjeta **društvene mreže Facebook i društvene mreže Instagram** i na povezanoj oglašivačkoj mreži (Audience Network), odnosno i na drugim online kanalima, kao i u svrhu mjerenja učinka prikazanih oglasa na konverziju i optimiranja. U tom procesu koristimo funkciju Custom Audience Društva **Meta** koja se zasniva na posjetima internet stranici kako bismo sa zainteresovanim partnerima podijelili ciljne skupine. Pri tome se isključivo dijele imena i veličine ciljnih skupina kako bi se omogućilo prikazivanje **oglasa usklađenih sa interesima**. S partnerima se ne razmjenjuju nikakvi lični podaci i/ili statistički podaci.

U tu svrhu je na online kanalima dm-drogeriemarkt.ba implementirana **oznaka** Društva Meta. Putem spomenute oznake se tokom posjeta pojedinog online kanala uspostavlja direktna veza s poslužiteljima društva Meta, a poslužitelju Mete se prenosi da ste taj online kanal posjetili i kako ste je koristili. Meta pridružuje ovu informaciju Vašem ličnom korisničkom računu na

Facebooku i/ili Instagramu. Kada posjetite društvene mreže Facebook, Instagram ili stranicu partnera Meta Audience Network-a, mogu Vam se prikazati personalizirani oglasi koji odgovaraju Vašim interesima.

Kompanija Meta Platforms Ireland Ltd. i mi **zajedno smo odgovorni** u pogledu obrade ličnih podataka sa događaja (event podaci) s ciljem izrade ciljnih skupina s kojima se može stupiti u kontakt, dostavljanje komercijalnih poruka i poruka koje se odnose na transakcije u svrhu personaliziranja funkcija i sadržaja, te poboljšanja i osiguravanja Meta proizvoda. U vezi s tim, sklopljeni sporazum s Meta Platforms Ireland Ltd. o međusobnim odgovornostima za usklađenost s GDPR-om, pronaći ćete [ovdje](#). U okviru zajedničke obrade Vaših ličnih podataka dogovorili smo s Metom da je Facebook prvenstveno odgovoran za pružanje informacija o obradi podataka i omogućuje Vam ostvarivanje Vaših prava kao nosioca podataka prema GDPR-u i Zakonu. Također, [ovdje](#) možete pronaći dodatne informacije o obradi ličnih podataka u Meta-i – uključujući pravnu osnovu obrade podataka i kako možete ostvariti svoja prava prema Facebook-u.

Osim toga, postavili smo **Meta Conversion API** za Meta kroz koji Meti prenosimo Vašu **heširanu e-mail adresu**, ukoliko je unesete na našim online kanalima prilikom narudžbe kao gost odnosno ako ste prijavljeni. E-mail adresa se hešira u Vašem pregledniku ili u Vašoj Moj dm aplikaciji (kod klijenta) i zatim se proslijeđuje pružateljima i tamo se usklađuje, što znači da ne dolazi do izravnog prijenosa e-mail adrese (u čitljivom obliku) pružateljima. Neprepoznate heširane e-mail adrese Meta izravno odbacuje. To služi za poboljšanje kvalitete podataka u okviru prethodno opisane procedure praćenja.

Google Ads Conversion Tracking

Google Conversion Tracking je **analitička usluga** Društva **Google Ireland Limited**. Ova tehnologija koristi web **beacon-e**, **piksele** i **kolačiće**. Ako putem oglasa na Googleu posjetite naše online kanale, Google na Vaš uređaj postavlja kolačić za konverziju (Conversion Cookie). Na taj način možemo mi i Google prepoznati da je netko kliknuo na **oglas** i tako preusmjeren na naše online kanale. Informacije prikupljene putem Conversion Cookie-a koriste se za izradu statistike konverzija za Google Ads klijente. Na taj način saznajemo ukupni broj korisnika koji su kliknuli na oglas i preusmjereni su na stranicu označenu oznakom za praćenje konverzija.

Pored toga, izradili smo i **Google Enhanced Conversions** - dodirnu tačku sa platformom Google. Putem iste dijelimo Vašu **e-mail-adresu sa heš vrijednosti** prema Google-u, ukoliko istu unesete na našim online kanalima u okviru Vaše narudžbe kao gosta, tj. ukoliko ste prijavljeni. E-mail adresa se hešira u Vašem pregledniku ili u Vašoj Moj dm aplikaciji (na strani klijenta) i zatim se

prosljeđuje pružateljima i tamo se usklađuje, što znači da ne dolazi do izravnog prijenosa e-mail adrese (u čitljivom obliku) pružateljima. Neprepoznate heširane e-mail adrese Google izravno odbacuje. To služi za poboljšanje kvalitete podataka u okviru prethodno opisane procedure praćenja.

Google Ads Remarketing

Koristimo tehnologiju za **remarketing** Društva **Google Ireland Limited** kako bismo se na stranicama mreže Googleovih partnera putem oglašavanja usklađenog s interesima mogli ponovo obratiti korisnicima koji su već posjetili naše online kanale.

Uz pomoć kolačića možemo **analizirati** Vaše **interese prilikom posjeta naših online kanala** i zatim ih iskoristiti za oglašavanje **relevantnih proizvoda**. Na taj način će Vam naši oglasi, ako odgovaraju Vašim interesima, biti prikazani i kada posjetite online kanale Google-a ili Internet stranicu mreže Googleovih partnera. Ako ste dali saglasnost da Google Vašu povijest logiranja i pretraživanja povezuje s Vašim računom te da se informacije s Vašeg Google-računa smiju koristiti za personaliziranje oglasa, Google će te podatke upotrebljavati za **remarketing na svim Vašim uređajima**. Ako ste u tom slučaju tokom posjeta naših online kanala prijavljeni na Googleu, Google će upotrebljavati Vaše podatke zajedno s korisničkim podacima na Googleu kako bi izradio i definisao popise ciljnih skupina za retargeting na svim uređajima koje koristite.

Pored toga, izradili smo i **Google Enhanced Conversions** - dodirnu tačku sa platformom Google. Putem iste dijelimo **Vašu e-mail-adresu sa heš vrijednosti** prema Google-u, ukoliko istu unesete na našim online kanalima u okviru Vaše narudžbe kao gosta, tj. ukoliko ste prijavljeni. E-mail adresa se hešira u Vašem pregledniku ili u Vašoj Moj dm aplikaciji (na strani klijenta) i zatim se prosljeđuje pružateljima i tamo se usklađuje, što znači da ne dolazi do izravnog prijenosa e-mail adrese (u čitljivom obliku) pružateljima. Neprepoznate heširane e-mail adrese Google izravno odbacuje. To služi za poboljšanje kvalitete podataka u okviru prethodno opisane procedure praćenja.

Google Analytics

Google Analytics je **analitička usluga** Društva **Google Ireland Limited**. Kod ove tehnologije posebno do izražaja dolaze kolačići. Ova tehnologija praćenja pomaže nam razumjeti koje su stranice i koje usluge posebno atraktivne za Vas. Informacije prikupljene putem ove tehnologije o Vašem korištenju naših online kanala obično se prenose na Googleov poslužitelj u SAD-u i tamo pohranjuju.

Za Google Analytics smo prema standardima aktivirali anonimizaciju IP adresa. Zbog anonimizacije IP adresa, Vaša IP adresa se skraćuje od strane Google-a unutar država članica Europske unije ili u drugim državama potpisnicama Sporazuma o Europskom ekonomskom prostoru. Samo u iznimnim slučajevima puna IP adresa prenosi se na Googleov poslužitelj u SAD-u i tamo se skraćuje. IP adresa koju Vaš preglednik prenosi u okviru Google Analytics-a, prema Google-u, ne spaja se s drugim podacima Google-a.

Koristimo funkciju User-ID. Pomoću User ID-a možemo jedinstveno dodijeliti trajnu ID oznaku jednoj ili više sesija (i aktivnostima unutar tih sesija) i analizirati ponašanje korisnika na različitim uređajima.

TikTok oglašavanje

Alat TikTok Advertising Društva **TikTok Information Technologies UK Limited** služi posebno za to da korisnicima naših Internet stranica u okviru posjeta društvenoj mreži TikTok prikazuje oglase prilagođene njihovim interesima. Također se mjeri i optimizira utjecaj ovih oglasa na konverzacije. Pritom koristimo funkcije za ciljnu skupinu (custom audience) TikToka, koje se koriste za web-preglednike, kako bismo sa zainteresovanim partnerima dijelili ciljne skupine. Dije se isključivo imena i veličine ciljnih skupina kako bi se omogućilo prikazivanje relevantnih oglasa. Ne razmjenjuju se nikakvi lični i/ili statistički podaci s partnerima. Za to je na našim online kanalima implementirana odgovarajuća **oznaka** od TikTok-a. Kroz ovu oznaku se prilikom posjeta određenim online kanalima uspostavlja izravna veza s TikTok poslužiteljima. Tako se TikTok poslužiteljima šalje informacija da ste posjetili ovaj online kanal i kako ste se ponašali na njoj. TikTok povezuje ovu informaciju s Vašim ličnim TikTok korisničkim računom. Kada posjetite TikTok ili stranicu partnera TikTok oglasne mreže, mogu Vam se prikazati personalizirani, relevantni oglasi. 'Moj dm' aplikacija također ima dodirne tačke za ove funkcije povezane s TikTok-om.

TikTok Information Technologies UK Limited i mi smo **zajednički odgovorni** za prikupljanje, prijenos i obradu ličnih podataka o događajima za usluge mjerenja i analize. U vezi s tim, sklopljeni sporazum s TikTok Društvima o međusobnim odgovornostima za usklađenost s GDPR-om i Zakonom možete pronaći [ovdje](#). U okviru zajedničke obrade Vaših ličnih podataka dogovorili smo s TikTok Društvima da su oni prvenstveno odgovorni za pružanje informacija o obradi podataka i omogućavanje ostvarivanja Vaših prava kao nosioca podataka prema GDPR-u i Zakonu. Također, [ovdje](#) možete pronaći dodatne informacije o obradi ličnih podataka na TikTok-u – uključujući pravnu osnovu obrade podataka i kako možete ostvariti svoja prava prema TikTok-u.

Pored toga, izradili smo i **TikTok Events Api**. Putem iste dijelimo Vašu e-mail-adresu sa heš vrijednosti, ukoliko istu unesete na našim online kanalima u okviru Vaše narudžbe kao gosta, tj. ukoliko ste uloggovani na TikTok-u. E-mail adresa se hešira u Vašem pregledniku ili u Vašoj 'Moj dm' aplikaciji (na strani klijenta) i zatim se proslijeđuje pružateljima i tamo se usklađuje, što znači da ne dolazi do izravnog prijenosa e-mail adrese (u čitljivom obliku) pružateljima. Neprepoznate heširane e-mail adrese TikTok izravno odbacuje. To služi za poboljšanje kvalitete podataka u okviru prethodno opisane procedure praćenja.

[Conversion Tracking: Hurra, CommerceConnector, ChannelAdvisor i ChannelSight](#)

Ako kliknete na oglas dm-a postavljen na online kanalima trećih strana ili na poveznicu do dm online shopa koja je označena oznakom za **praćenje konverzija**, kolačić za praćenje konverzija bit će postavljen na Vašem uređaju. Pomoću Conversion Cookie-a bilježimo narudžbe i registracije na našim online kanalima koje su izvršene nakon klika na oglas ili poveznicu. To služi za **optimizaciju oglasa/poveznica**, evaluaciju i svrhe obračuna.

Treće strane mogu dobiti ukupni broj korisnika koji su kliknuli na oglas ili kupili njihov proizvod, kao i, u slučaju završetka kupovine, eventualno IP adresu kupca te informacije o proizvodima i vrijednostima.

Koristimo programe za praćenje konverzija sljedećih pružatelja:

- **Hurra Communications GmbH**
- **Commerce Connector GmbH**
- **ChannelAdvisor Corporation**
- **ChannelSight**

[CitrusAd](#)

Ovo je usluga koju pruža **Epsilon International UK Limited** za **procjenu interakcija s plaćenim oglasima** proizvoda na našim online kanalima. To nam omogućava da posebno pratimo jeste li pregledali plaćeni oglas ili ste naknadno kupili proizvod (putem online kupovine ili u dm prodavnicama ukoliko ste koristili 'Moj dm' aplikaciju).

Kada kliknete na (plaćeni) oglas na našim online kanalima, kolačić se postavlja na Vaš uređaj. To omogućuje nama i CitrusAdu da prepoznamo da je neko kliknuo na oglas i to pripisemo svakoj sljedećoj kupovini. Informacije se ocjenjuju u zbirnom, neosobnom obliku i, ako je potrebno, dijele s industrijskim partnerom koji je platio oglas za proizvod. **Kolačići vrijede dvije sedmice**. Rok valjanosti produžuje se za dodatne dvije sedmice ako je korisnik ponovno bio aktivan na

našim online kanalima u roku od dvije sedmice. Kada je korisnik prijavljen na svoj **korisnički račun**, podaci iz kupovine kupca mogu biti dodijeljeni klikovima na reklama na osnovu njegovog korisničkog broja sa **heš vrijednosti** i nakon dvije sedmice od isteka kolačića.

Pravna osnova, saglasnost i opoziv

Pravna osnova za pohranu prethodno navedenih informacija ili pristup tim informacijama na Vašem uređaju za daljnju obradu Vaših ličnih podataka je član 6. stav 1 a) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1 a) Zakona. Vaša saglasnost je dobrovoljan i može se u bilo kojem trenutku povući s učinkom za budućnost putem upravljanja saglasnostima.

Detaljne informacije o kolačićima i ostalim tehnologijama koje koristimo, također o opcijama odabira i poništavanja odabira, možete pronaći nadalje i u našem [Upravljanju saglasnostima](#)

U Moj dm aplikaciji ćete pronaći sistem upravljanja saglasnostima pod „Moj račun“, a zatim pod „Pravne obavijesti“.

Dodatne opcije za deaktivaciju možete pronaći u nastavku:

- U odgovarajućim postavkama svog **preglednika** sami možete definisati željene kolačiće i praćenje.
- Možete, npr. [ovdje](#) pristupiti mehanizmu koji će Vam dopustiti da u popisu odaberete Društava koja u svrhu personalizacije i analize u Vaš preglednik smiju postavljati kolačiće i ostale tehnologije.
- Informacije i opcije u pogledu deaktiviranja personaliziranog oglašavanja kod Googlea možete pronaći [ovdje](#). Pritom morate biti prijavljeni na Googleu.
- Korisnici [ovdje](#) također mogu potpuno ili djelomično deaktivirati Googleove oglase za pojedini preglednik i uređaj.
- Također možete deaktivirati Metinu funkciju retargetiranja. Informacijama o opcijama za deaktivaciju kod Meta možete pronaći [ovdje](#) pod funkcijom retargetiranja „Custom Audiences“. Pritom morate biti prijavljeni na Facebook.

Moj dm korisnički račun, dodatne opcije narudžbe i načini plaćanja

U nastavku možete pogledati informacije o obradama podataka vezanim uz Moj dm korisnički račun, narudžbe i plaćanja.

Mogućnosti registracije i narudžbe, dostava i obim obrade podataka

U nastavku Vas želimo informirati o različitim opcijama narudžbe i registracije za dm na našim online kanalima i sa tim povezanim obradama podataka.

Moj dm korisnički račun

Možete se registrovati za naš korisnički račun (u daljnjem tekstu Moj dm račun). Na Vašem Moj dm računu detaljno ćemo Vas informisati ne samo o svemu što je povezano s kupovinom u dm online shopu i u našim prodavnicama, već ćemo Vam omogućiti personaliziranu uslugu te ćete, na temelju podataka o Vašim kupovinama, primiti npr. preporuke za proizvode u skladu s Vašim potrebama i newslettere, personalizirane sadržaje, primjerice poput kupona i možete učestvovati u nagradnim igrama. Pored toga, na raspolaganju Vam stoje i druge usluge kao što su dm babybonus, kao i dm active beauty usluge. Molimo da u pogledu newslettera, nagradnih igri i dm active beauty usluga u dm-u u obzir uzmete i sljedeće informacije.

Posebno možete:

- jednostavno i brzo **naručivati** s e-mail adresom i lozinkom
- **upravljati** svojim **ličnim podacima** kao što su adresa, e-mail adresa i lozinka
- Vaše **individualne interese opcionalno** navesti i sa istima upravljati
- dobiti uvid u sve narudžbe kao i status narudžbi, te prema potrebi izvršiti jednostavan povrat
- primiti personalizirane **preporuke za proizvode, personalizirane kupone** (koje možete koristiti u skladu sa uvjetima i putem Moj dm aplikacija, dm-drogeriemarkt.ba ili u printanom obliku) kao i savjetovane personalizirane sadržaje
- pretplatiti se na **newslettere** prilagođene Vašim potrebama
- učestvovati u odabranim **nagradnim igrama i testovima proizvoda**
- primiti informacije o akcijama naših dm prodavnica u Vašoj blizini
- i kada putujete imati putem Moj dm aplikacije npr. pristup svom Moj dm računu
- podnositi zahtjeve za reklamacije našoj službi za korisnike
- kontaktirati nas
- koristiti naše pogodnosti, poput dm babybonus-a
- koristiti određene dm active beauty usluge

Sljedeći podaci prikupljaju se tokom **procesa registracije** i kupovine:

- Oslovljavanje, ime i prezime
- E-mail adresa
- Datum rođenja
- Lozinka
- Opcionalno dm active beauty i/ili dm babybonus podaci

- Vrsta registracije i prijave

U trenutku registracije također se pohranjuju ili generiraju sljedeći podaci:

- Vaša IP adresa (anonimizirana)
- Datum i vrijeme registracije
- Zaštićeni korisnički račun

Tokom **procesa narudžbe** obrađuju se i sljedeći podaci:

- Adresa za dostavu i isporuku
- Način plaćanja
- U slučaju pohrane podataka o kreditnoj kartici: šifrirani token

Informacije o Vašim **reklamacijama odnosno povratima** koristimo kako bismo Vam, po potrebi, mogli ponuditi pojednostavljen proces povrata.

Informacije o **E-mail Newsletteru**:

Šaljemo **Newslettere putem e-maila** kada ste prethodno u okviru registracije ili u svom Moj dm korisničkom računu potvrdili da aktiviramo uslugu Newslettera. Ako ste nam dali **saglasnost** za slanje Newslettera, informacije o ponašanju korisnika, tj. koje ste **proizvode kliknuli** iz Newslettera, bit će **povezane** s Vašim dm korisničkim računom i koristiti će se za slanje još preciznijih informacija prilagođenih Vama.

Informacije o **obavijestima o ponovnoj dostupnosti**:

Putem aplikacije Moj dm šaljemo obavijesti prijavljenim korisnicima o ponovnoj dostupnosti proizvoda. Preduvjet za primanje ovih obavijesti putem **push poruka** je da ste ih aktivirali na odgovarajućoj stranici s detaljima proizvoda i da ste putem postavki operativnog sistema Vašeg uređaja dali saglasnost za slanje push poruka.

Informacije o **nagradnim igrama**:

U okviru Vašeg Moj dm-a nudimo Vam mogućnost učestvovanja u **nagradnim igrama** koje organizujemo. Podatke navedene tokom učestvovanja u nagradnoj igri koristimo isključivo za realizaciju nagradne igre. Nagrade u pravilu dostavljamo u, sa Vaše strane, odabranu dm prodavnicu. Ako to zbog prirode nagrade u pojedinačnim slučajevima neće biti moguće, npr. jer se s dobitnikom naše nagradne igre mora uspostaviti direktni kontakt ili paket ne smiju ugroziti

dodatne rute prijevoza, Vaše ćemo podatke u iznimnim slučajevima proslijediti pružatelju usluge paketne dostave s kojim surađujemo, a kojeg navodimo i u uvjetima nagradne igre.

Informacije o **dm active beauty** uslugama u dm-u:

Možete povezati svoj Moj dm korisnički račun s dm active beauty računom i tako koristiti dodatne usluge u dm-u. Ukoliko ste dodatno uključili dm active beauty usluge na Vašem Moj dm korisničkom računu, Vaš dm active beauty korisnički broj će trajno biti spašen na Vašem korisničkom računu. Izjavu o zaštiti ličnih podataka za dm active beauty usluge u dm-u možete pronaći [ovdje](#).

Informacije o **aktivnostima testiranja proizvoda**:

dm, zajedno sa svojim dobavljačima, nudi na ovoj internet stranici nagradnu igru testiranja proizvoda. Pri tome možete besplatno testirati proizvode dm-a ili naših dobavljača.

Ako učestvujete u aktivnostima testiranja proizvoda, dm će u svrhu provođenja i odvijanja iste obrađivati sljedeće podatke:

- Oslovljavanje
- Ime i prezime
- E-mail adresa
- Datum rođenja
- Adresa (zemlja, ulica, kuća/sprat/vrata, poštanski broj, mjesto)

[Kupac-gost:](#)

Pored mogućnosti da putem svog Moj dm računa naručujete proizvode u našem dm online shopu, također imate mogućnost da kod nas kupujete online kao kupac-gost.

Tokom procesa narudžbe potrebni su nam sljedeće podaci:

- Oslovljavanje, ime i prezime
- Adresa, datum rođenja i podatke o plaćanju
- E-mail adresu – koja služi kao sredstvo komunikacije.

[Prosljeđivanje Vaše e-mail adrese i telefonskog broja dostavnim službama](#)

Ako u našem dm online shopu naručite proizvode s dostavom na kućnu adresu odnosno u odabranu dm prodavnicu, na svoju **e-mail adresu** odnosno telefonski broj primit ćete **potvrdu o narudžbi i otpremi** kao i u zavisnosti od pružaoca transportne usluge obavještenje o najavi paketa kao i mogućim opcijama dostave. Kod odabira dm prodavnice kao mjesta isporuke, odnosno preuzimanja dm narudžbe, upisuju se ime i prezime kupca, broj narudžbe i od kupca se traži potpis kao dokaz da je preuzeo narudžbu. Ako to ne želite, obratite nam se putem niže navedenih kontakt podataka kako bismo onemogućili prosljeđivanje e-mail adrese.

Obrada podataka na osnovu Uredbe o eksplozivnim tvarima

Od 01.02.2021. na snazi je **Uredba o eksplozivnim tvarima (EU) 2019/1148**. Ova uredba ima za cilj spriječiti neovlaštenu proizvodnju eksplozivnih tvari. Mi u dm-u prodajemo artikle koji djelomično sadrže regulirane sirovine za eksplozive prema ovoj Uredbi, kao što su aceton ili vodikov peroksid. Iz toga proizlaze određene obaveze za dm, kao što je obavješćavanje nadležnog državnog kriminalističkog ureda o sumnjivim transakcijama, krađi i nestanku uz uključivanje našeg pravnog zastupnika. U slučaju sumnjive transakcije obrađujemo Vaše ime i prezime, Vašu adresu ili adresu isporuke, vrstu i količinu dotičnih artikala na temelju informacija koje ste naveli kao gost ili u korisničkom računu, kako bismo ispunili obaveze izvještavanja iz Uredbe o eksplozivnim tvarima.

Načini plaćanja

U nastavku Vas želimo informirati o načinima plaćanja, uvjetima plaćanja i sa tim povezanom obradi Vaših ličnih podataka. Za Vašu kupovinu u našem online shopu nudimo Vam **izbor sljedećih mogućnosti plaćanja:**

- Debitnom karticom (Maestro, Visa Electron)
- Kreditnom karticom (Mastercard, Visa)
- Plaćanje pouzećem
- dm poklon karticom
- Iskorištavanjem dm active beauty bodova

Zadržavamo pravo da kod svake narudžbe ne ponudimo određene načine plaćanja i preusmjerimo na druge načine plaćanja.

Molimo Vas da uz sljedeće informacije obratite pažnju na odgovarajuće politike zaštite privatnosti uključenog pružatelja usluga plaćanja ili kreditne institucije.

Brisanje podataka se na osnovu zakonskih obaveza zasnovanih na propisima poreskog i trgovinskog prava, vrši po pravilu nakon **10 godina**.

Kreditna ili debitna kartica

Prilikom plaćanja **debitnom ili kreditnom karticom** prikupljamo i obrađujemo Vaše lične podatke i prosljeđujemo ih instituciji ovlaštenoj za izdavanje kartica u svrhu obrade plaćanja i ispunjavanja zakonskih obaveza. Prikupljaju se podaci o imenu vlasnika kreditne ili debitne kartice, broju kreditne ili debitne kartice, identifikacionom broju kartice, datum isteka kreditne ili debitne kartice (mjesec i godina), zemlji porijekla kreditne ili debitne kartice, datum rođenja klijenta koji vrši narudžbu, broju narudžbe, e-mail adresi kupca, broju kupaca, adresi (ulica, dodatni podaci uz adresu, poštanski broj, grad i država), ID transakcije i referentnom broju, kao i opisu kupljene robe, iznosu i valuti.

Kao trgovac sarađujemo u slučaju plaćanja kreditnom ili debitnom karticom s jednim ili više prihvatitelja kartica. Prihvatitelji kartica su pružatelji platnih usluga čije je poslovanje uređeno Zakonom o platnom prometu, a koji za nas prihvataju i obračunavaju platne transakcije. Mi i prihvatitelji kartica smo odvojeno odgovorna lica za obradu podataka u sopstvenom tehničkom području uticaja podataka, tj. mi smo odgovorni za našu internet mrežu do bezbijednog prenosa.

Trenutno surađujemo s sljedećim pružateljima platnih usluga (akvizitorima):

Computop Paygate GmbH

Schwarzenbergstraße 4

96050 Bamberg, Njemačka

E-mail: Datenschutz@DPOservice.de

Monri Payments d.o.o.

Džemala Bijedića 2

71000 Sarajevo, BiH

E-mail: dpo-monri@monri.com

Plaćanje pouzećem

Prilikom plaćanja pouzećem obrađuju se sljedeći lični podaci: ime i prezime, adresa, kontakt mail, telefon te adresa dostave ukoliko je primjenjivo.

Prosljeđivanje podataka o plaćanju našem ugovorom partneru davatelju usluge paketne distribucije, provodi se posebno radi obrade plaćanja i u svrhe propisane zakonom, kao što su sprječavanje pranja novca i krivični progon. Pravna osnova za obradu podataka: član 6. stav 1. b) GDPR, odnosno član 8 stav 1 b) Zakona u svrhu provjere i obrade Vaše uplate u korist nas kao trgovca.

Trenutno surađujemo vezano uz paketnu distribuciju s:

Euro Express

Jovana Dučića 23a

Banja Luka

e-mail: info@euroexpress.ba

Nakon obrade postupka plaćanja, Vaši će se podaci pohraniti u skladu sa zakonskim rokovima čuvanja, a zatim će biti izbrisani u skladu sa članom 6. stav 1. c) GDPR, odnosno članom 8 stav 1. c) Zakona. Svaka daljnja obrada podataka zbog zakonskih propisa ostaje nepromijenjena (npr. propisi o sprječavanju pranja novca).

[dm poklon kartica](#)

Možete svoju narudžbu potpuno ili djelomično platiti dm poklon karticom. Za korištenje poklon kartice obrađuju se ispisani broj kartice i pin kod tokom procesa plaćanja. U slučaju povrata Vaše narudžbe, iznos plaćen dm poklon karticom bit će vraćen u obliku nove digitalne poklon kartice. Ova će kartica biti poslana na e-mail adresu pohranjenu u Vašem dm korisničkom računu.

[Iskorištavanje dm active beauty bodova](#)

Također, kada koristite dm active beauty usluge kod dm-a, imate mogućnost da iskoristite **active beauty bodove** kao popust na Vašu kupovinu. U tom slučaju, na stranici za narudžbu trebate odabrati primarni način plaćanja kao što je plaćanje pouzećem, kartično plaćanje itd. Na stranici za završetak narudžbe, možete iskoristiti active beauty bodove kao popust na Vašu kupovinu. Bit ćete preusmjereni na stranicu Društva PAYBACK, gdje se morate prijaviti sa svojim pristupnim podacima, a zatim ćete se ponovo vratiti na naše online kanale kako biste završili narudžbu.

Pravna osnova za obradu podataka i brisanje

Kako bismo Vam pružili **Moj dm usluge** kao i obradili Vašu **narudžbu**, obrađujemo Vaše podatke na temelju **ugovora**. **Pravna osnova** za obradu podataka je član 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. b) Zakona.

Pravna osnova za slanje **Newslettera** je Vaša **saglasnost** prema članu 6. stav 1. a) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. a) Zakona. **Pravna osnova** za analizu Vašeg ponašanja prilikom interakcije s Newsletterom temelji se na ugovoru o korištenju u okviru dm-a, član 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. b) Zakona. Ako kasnije ne želite više primati Newsletttere, možete u bilo kojem trenutku **povući** svoju **saglasnost** za primanje Newslettera s učinkom za budućnost, bez dodatnih troškova osim troškova prijenosa prema osnovnim tarifama. Da biste to učinili, kliknite na poveznicu za odjavu koju ćete pronaći u svakom Newsletteru. Prikupljanje informacija prikupljenih putem Newslettera odmah će biti zaustavljeno. Podaci prikupljeni putem Newslettera koji su već povezani s Vašim dm korisničkim računom bit će izbrisani kada izbrišete svoj dm korisnički račun.

Pravna osnova za slanje **obavijesti o ponovnoj dostupnosti** je Vaša **saglasnost** prema članu 6. stav 1. a) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. a) Zakona. Ovu saglasnost možete u bilo kojem trenutku **povući** s učinkom za budućnost tako da je onemogućite na odgovarajućoj stranici s detaljima proizvoda i/ili onemogućite pristup slanju push poruka putem postavki operativnog sistema Vašeg uređaja. Podaci o Vašem interesu za dostupnost bit će **izbrisani** u slučaju deaktivacije na stranici sa detaljima proizvoda, a najkasnije nakon slanja obavijesti o ponovnoj dostupnosti.

Obrada Vaših podataka u okviru **nagradne igre** provodi se radi **realizacije** nagradne igre. **Pravna osnova** za to je član 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. b) Zakona. Vaši podaci bit će izbrisani najkasnije **4 sedmice** nakon izvlačenja, osim ako je u vezi s nagradnom igrom navedeno duže razdoblje. **Pravna osnova** za prijenos podataka odgovarajućem partneru je član 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. b) Zakona.

Obrada podataka u vezi s **povezivanjem računa** i korištenjem **dm active beauty usluga** kod dm-a temelji se na posebnoj usluzi. **Pravna osnova** za to je član 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. b) Zakona.

Pravna osnova za prijenos **e-mail adrese** odgovarajućem pružatelju usluga dostave i njihovu upotrebu je član 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. f) Zakona temeljen na našem **prevladavajućem legitimnom interesu** da našim kupcima možemo pružiti uslugu obavještanja i slanje optimizirali za kupca.

Pravna osnova za obradu podataka temeljem **Uredbe o eksplozivnim tvarima** je **ispunjenje zakonske obaveze** prema članu 6. stav 1. c) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. c) Zakona u vezi s članom 9. stav 4. Uredbe o eksplozivnim tvarima. Sve prijave prikupljamo i obrađujemo elektronički u takozvanom sistemu za upravljanje tiketima. Ovaj sistem nam omogućava sistemsko i centralno upravljanje procesima. Unosi u sistemu za upravljanje tiketima bit će izbrisani najkasnije nakon **6 godina**, u skladu s računovodstvenim rokovima čuvanja.

Pravna osnova za obradu podataka povezanih s dm **ZAJEDNO** na dm-drogeriemarkt.ba, **Karijera** na dm-drogeriemarkt.ba, **Active Beauty Magazin** na dm-drogeriemarkt.ba, kao i za ostale usluge, je naš **prevladavajući legitimni interes** temeljen na članu 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. f) Zakona.

Pravna osnova za obradu podataka prilikom provođenja i realizacije aktivnosti **testiranja proizvoda** temelji se na ugovoru sklopljenom između Vas i dm-a prema članu 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. b) Zakona. Ako potrebni podaci nisu dostupni, učestvovanje u aktivnosti testiranja proizvoda nije moguće.

Odluka o tome koje **načine plaćanja** ćemo Vam ponuditi temelji se na našem **prevladavajućem legitimnom interesu** da minimiziramo rizik od neplaćanja, na temelju pravne osnove člana 6. stav 1. c) GDPR-a, odnosno člana 8. stav 1. c) Zakona.

Prosljeđivanje **podataka o plaćanju** vrši se posebno radi provjere i **obrade Vašeg plaćanja** prema nama kao trgovcu. **Pravna osnova** za to je član 6. stav 1. b) GDPR-a odnosno član 8. stav 1. b) Zakona. Daljnja upotreba u **zakonom propisane svrhe** kao što su borba protiv pranja novca ili krivičnog gonjenja može se temeljiti na **pravnoj osnovi** člana 6. stav 1. c) GDPR-a, odnosno člana 8. stav 1. c) Zakona.

Lične podatke Vaše djece prikupljene u okviru **dm babybonus-a** obrađujemo na temelju aktiviranih uvjeta korištenja dm babybonus-a. **Pravna osnova** za to je ispunjenje ugovora prema članu 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. b) Zakona. Obrada podataka potrebna je za ispunjenje ugovora kako bismo Vam omogućili pogodnosti koje pruža dm babybonus, kao što su vrijedni savjeti o odgoju, nagradne igre, kuponi, pokloni i atraktivni testovi proizvoda, koje ne biste mogli iskoristiti ako podaci nisu dostupni. Ako se tokom toga obrađuje trudnoća kao poseban lični podatak prema članu 9. stav 1. GDPR-a, odnosno članu 11. stav 1. Zakona (zdravstveni podatak), ova obrada podataka temelji se na Vašoj prethodno **izričitoj saglasnosti** prema članu 6. stav 1. a), odnosno članu 8. stav 1. a) Zakona, u vezi s članom 9. stavom 2. a) GDPR-a, odnosno članom 11. stav 2. a.) Zakona. O tome ćete biti obaviješteni prilikom unosa podataka. Praćenje dm babybonus-a za trudnoću putem unosa očekivanog datuma rođenja je

dobrovoljna i neovisna o obradi Vaših podataka u vezi s djetetom/djecom u okviru dm babybonus-a. Praćenje dm babybonus-a možete prekinuti u bilo kojem trenutku putem dugmeta „Odjavite dijete/trudnoću“; odjavom „trudnoće“ možete u bilo kojem trenutku sa učinkom na budućnost **povući** svoju saglasnost za obradu trudnoće kao posebne kategorije podataka. Povlačenje Vaše saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade koja se temeljila na saglasnosti do povlačenja.

Lične podatke Vaše djece prikupljene u okviru **dm babybonus-a** trenutno pohranjujemo do 3. rođendana Vašeg djeteta, nakon čega će biti anonimizirani. U mjeri u kojoj je to tehnički moguće, prijavljena trudnoća bit će anonimizirana unutar razumnog vremenskog okvira nakon očekivanog datuma rođenja.

Ako **izbrišete svoj Moj dm korisnički račun**, Vaši lični podaci bit će **odmah** izbrisani. To možete učiniti u bilo kojem trenutku. Također je moguće u bilo kojem trenutku promijeniti podatke u svom korisničkom računu.

Molimo Vas da obratite pažnju da zadržavamo pravo da u slučaju sumnje na **zloupotrebu** zadržimo i dalje obrađujemo relevantne korisničke podatke u **blokiranom obliku**. To se temelji na našem **prevladavajućem legitimnom interesu** prema članu 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. f) Zakona kako bismo istražili slučajeve zloupotrebe i spriječili buduće pokušaje zloupotrebe. Pohranjivanje i obrada podataka služe integritetu naših usluga. U vezi s tim, upućujemo Vas na naše [uvjete korištenja](#) za Moj dm korisnički račun.

Osim toga, brišemo dm korisničke račune nakon određenog vremena neaktivnosti. To se događa ako u posljednje 4 godine nije bilo prijave u dm korisnički račun, nisu korištene dm active beauty usluge kod dm-a i nije bilo aktivnosti vezane uz Newslettere u posljednje 2 godine. Ova obrada podataka temelji se na **pravnoj osnovi** prema članu 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. f) Zakona temeljenoj na našem **prevladavajućem legitimnom interesu** da se pridržavamo načela smanjena obima podataka.

Ako ste s Vašim dm korisničkim računom ili kao gost **izvršili narudžbu**, podaci o toj narudžbi (kao što su ime, adresa, podaci o plaćanju i podaci o robi) bit će pohranjeni **10 godina** zbog poreznih i korporativnih obaveza. **Pravna osnova** za to je **ispunjenje zakonske obaveze** prema članu 6. stav 1. c) GDPR-a, odnosno članu 8. stav 1. c) Zakona. Razdoblje pohrane počinje 01.01. godine koja slijedi nakon kupnje i završava 10 godina kasnije. Podaci će biti izbrisani nakon isteka ovog razdoblja. Daljnja obrada podataka prema zakonskim propisima ostaje nepromijenjena (npr. propisi o pranju novca).

dm babybonus

Podaci o dm babybonus-u (posebno ime i prezime, spol djeteta/djece i očekivani datum rođenja u okviru trudnoće) obrađuju se kako bismo Vam pružili personalizirane pogodnosti, kao što su vrijedni savjeti o odgoju, nagradne igre, kuponi, pokloni i atraktivni testovi proizvoda u obliku Newslettera ili poštanskih pošiljki, dostupni putem aplikacije Moj dm ili u Vašem dm korisničkom računu.

dm active beauty

Skupljanje bodova:

Ukoliko ste prilikom naručivanja ručno unijeli broj svoje **dm active beauty kartice** kako biste prilikom kupovine u našem dm online shopu sakupljali bodove, obrađujemo broj Vaše dm active beauty kartice.

Za zbrajanje skupljenih dm active beauty bodova, prenosimo Vaše podatke društvu PAYBACK Austrija GmbH, ukoliko ste dali saglasnost za reklamiranje i istraživanje tržišta – PAYBACK GmbH. Obrade podataka u vezi s prikupljanjem bodova temelje se na **ugovornoj osnovi**. **Pravna osnova** za to je član 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno član 8. stav 1. b) Zakona.

Oglašavanje i istraživanje tržišta:

Ako ste dali svoju **saglasnost za oglašavanje i istraživanje tržišta**, obrada podataka temelji se na **pravnoj osnovi** člana 6. stav 1. a) GDPR-a, odnosno člana 8. stav 1 a) Zakona. Svoju saglasnost možete u bilo kojem trenutku **povući** s učinkom za budućnost, npr. online na <https://www.payback.at/ba/pocetna>, telefonskim kontaktiranjem centra za podršku kupcima Društva PAYBACK ili pisanim putem PAYBACK Austria GmbH, Kärntner Str. 21-23, 1010 Beč. Dodatne informacije o saglasnosti za oglašavanje i istraživanje tržišta možete pronaći [ovdje](#).

Molimo Vas da u vezi sa pristankom na oglašavanje i tržišna istraživanja obratite pažnju i na daljnje informacije o korištenju za planiranje oglašavanja i kontrolu uspjeha na temelju prevladavajućeg legitimnog interesa s pravnom osnovom člana 6 stav 1 f) GDPR-a, odnosno člana 8 stav 1 f) Zakona u općim informacijama o zaštiti podataka prilikom učestvovanja u dm active beauty programu, [ovdje](#).

Zajednička odgovornost:

Za određene obrade Vaših podataka u okviru dm active beauty programa, Društvo PAYBACK Austria GmbH i mi smo dijelom zajednički kontrolori. U tom je okviru dogovoreno ko ispunjava koje obaveze u vezi utvrđenim pravnim propisima o zaštiti ličnih podataka. Bit će Vam dostupan suštinski sadržaj ovih sporazuma na zahtjev. Kontakt podatke PAYBACK-a možete pronaći [ovdje](#).

Moj dm aplikacija

U nastavku Vas želimo informisati o podacima koji se prikupljaju korištenjem aplikacije Moj dm i kako se ti podaci koriste. Također će biti objašnjen način funkcioniranja, okolnosti i koji se podaci šalju putem Vašeg mobilnog uređaja.

Općenito o korištenju Moj dm aplikacije

Ponude povezane sa Moj dm aplikacijom predstavljaju mobilni ekvivalent za korisnički račun na web-u. U Moj dm aplikaciji dostupne su i dodatne funkcionalnosti, kao što je dmLIVE. Osim toga, korištenje Moj dm aplikacije prilikom kupovine u dm prodavnicama povezuje tu offline kupovinu s našom online ponudom.

Kako bismo Vam mogli staviti na raspolaganje **funkcionalnosti** Moj dm aplikacije, aplikacija mora imati pristup različitim funkcijama i podacima Vašeg mobilnog uređaja. **Pristupna prava** za mrežnu komunikaciju potrebna su kako bi Moj dm aplikacija mogla uspostaviti vezu s nama putem interneta.

Obrada podataka prilikom otvaranja Moj dm aplikacije:

Prilikom **korištenja aplikacije** mogu se prikupljati sljedeći podaci i informacije o uređaju koji se koristi (logovi/protokoli za analizu grešaka):

- **IP adresa** – bit će anonimizirana što je prije moguće
- **Verzija** aplikacije i **jezik** aplikacije
- **Operativni sistem** i verzija
- Tip uređaja, naziv uređaja, proizvođač uređaja i jezik uređaja
- Postavke/specifikacije uređaja, kao što su aktivacija tamnog načina, postavke sistemskog vremena
- Pružatelj mreže/mrežni status/mrežna geolokacija
- **Datum i vrijeme korištenja**
- Preglednik
- (instalacijski) **jedinstveni identifikator** za analizu grešaka, isključivanje zastarjelih verzija aplikacije, za upravljanje saglasnostima, za provođenje A/B testova
- Zemlja (odabrana od strane korisnika, također za odabir upravljanja saglasnostima)
- Nekorisnički zapisi o padu aplikacije i mjerni podaci o performansama i dodatni korisnički dijagnostički podaci

- Pokretanje aplikacije

Podaci će biti pohranjeni u našem sistemu. Analiza ovih **logova** služi za brže pronalaženje **grešaka** i njihovo brzo otklanjanje. Osim toga, možemo optimizirati **funkcionalnost** 'Moj dm' aplikacije, upravljati **kapacitetima poslužitelja**, nadzirati **tehničku stabilnost** aplikacije i osigurati je, te poboljšati našu ponudu. Također se provjerava **valjanost verzije aplikacije** i blokiraju nevažeće verzije kako bi se osiguralo da se više ne koriste.

Obrade podataka koje su izravno povezane s pružanjem 'Moj dm' aplikacije temelje se na **pravnoj osnovi** člana 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno člana 8. stav 1. b) Zakona. Dodatne obrade podataka u navedene svrhe temelje se na našem **prevladavajućem legitimnom interesu** za obradom podataka prema **pravnoj osnovi** člana 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno člana 8. stav 1. f) Zakona. Analiza podataka u marketinške svrhe u ovom kontekstu ne provodi se. Podaci pohranjeni u logovima bit će izbrisani najkasnije nakon **30 dana**.

Za tehnologiju upravljanja saglasnostima dodatno obratite pažnju na [gornji](#) dio u Politici privatnosti i politici kolačića.

Obrada podataka prilikom prijave

Informisanje o proizvodima moguće je i **bez prijave** u Moj dm aplikaciju.

Kada se **prijavite** u aplikaciju, dostupne su Vam sljedeće funkcionalnosti:

- Korištenje **funkcija Vašeg dm korisničkog računa**
- Primanje **preporuka proizvoda** prilagođenih Vama i personaliziranih **kupona**
- Mogućnost online **kupovine** u našem online shopu i pregled već kupljenih proizvoda

Ako se **prijavite** koristeći pristupne podatke svojeg dm korisničkog računa, obrađujemo dodatne podatke:

- Podaci Vašeg dm korisničkog računa, kao što su broj kupca, ponašanje pri kupnji.

Jedinstveni identifikacijski broj Vašeg mobilnog uređaja ne prikuplja se putem ove aplikacije.

Podaci prikupljeni **izvan područja prijave** tokom informisanja o proizvodu obrađuju se kako bismo Vam omogućili pregled naših proizvoda i bez prijave. Prikupljanje i obrada ostalih navedenih podataka služe svrsi pružanja sveobuhvatne funkcionalnosti Moj dm aplikacije. **Pravna osnova** za ove obrade podataka je **ugovorna osnova** u okviru Moj dm prema članu 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno članu 8 stav 1.) Zakona.

Deinstalacijom Moj dm aplikacije odmah se zaustavlja prikupljanje informacija. Ako izbrišete svoj dm korisnički račun, podaci prikupljeni putem Moj dm aplikacije koji su povezani s Vašim dm

korisničkim računom više se ne mogu povezati s Vašim dm korisničkim računom. To možete učiniti u bilo kojem trenutku. Također, promjena podataka moguća je u bilo kojem trenutku u Vašem dm korisničkom računu.

Ako ste s Vašim dm korisničkim računom izvršili kupovinu, podaci o toj kupovini (kao što su ime, adresa, podaci o plaćanju i podaci o robi) bit će pohranjeni 10 godina zbog **poreznih i korporativnih obaveza**. Razdoblje pohrane počinje 01.01. godine koja slijedi nakon kupnje i završava 10 godina kasnije. Podaci će biti izbrisani nakon isteka ovog razdoblja. **Pravna osnova** za obradu podataka u okviru ove pohrane je član 6. stav 1. c) GDPR-a, odnosno član 8 stav 1 c) Zakona.

Dozvole aplikacije

Kako bismo Vam omogućili **funkcionalnosti** Moj dm aplikacije, aplikacija mora imati pristup različitim funkcijama i podacima Vašeg mobilnog uređaja.

Davanje pristupa kameri za funkciju skeniranja

Ovaj pristup koristimo kako biste mogli **skenirati** barkodove proizvoda za otvaranje stranice proizvoda. Za to je potrebna **dozvola za pristup kameri** Vašeg uređaja. Prije toga tražimo Vašu izričitu saglasnost. U suprotnom, možete u bilo kojem trenutku upravljati pristupom kameri Vašeg uređaja tako da onemogućite ovu funkciju u postavkama uređaja. **Pravna osnova** za to je član 6. stav 1. a) GDPR-a, odnosno član 8 stav 1. a) Zakona ako Vas Vaš pružatelj operativnog sistema posebno zamoli za Vaš **pristanak**. Ovaj pristanak možete u bilo kojem trenutku **povući** na gore navedene načine.

Korištenje push usluga

Aplikacija također koristi **push usluge** proizvođača operativnog sistema. Radi se o kratkim porukama koje se mogu prikazati na zaslonu Vašeg uređaja, a putem njih Vas aktivno informišemo o događajima u aplikaciji, ponudama itd. Ovisno o tipu operativnog sistema, prethodno će Vas se tražiti izričitu saglasnost. U svakom trenutku možete prekinuti push usluge ako ne koristite aplikaciju, i to tako da se **izričito odjavite** iz aplikacije. Ako je potrebno, push uslugu je moguće podesiti u **postavkama aplikacije**. Nadalje, primanje push poruka je moguće isključiti u postavkama operativnog sistema Vašeg pametnog telefona.

Pravna osnova za to je član 6. stav 1. a) GDPR-a, odnosno član 8 stav 1 a) Zakona ako Vas Vaš pružatelj operativnog sistema posebno zamoli za Vašu suglasnost. Ovaj pristanak možete u bilo kojem trenutku povući na gore navedene načine. Ako ne budete izričito zamoljeni za saglasnost,

tada postoji prevladavanje našeg **legitimnog interesa** prema pravnoj osnovi člana 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno člana 8 stava 1 f) Zakona da Vam u okviru naših usluga pružimo najbolju moguću podršku i informisanost o inovacijama u aplikaciji kao i da Vam dostavimo ostale obavijesti. Također možete u bilo kojem trenutku prekinuti primanje push usluga putem gore navedenih postavki.

Pristup lokaciji za pronalaženje prodavnica

Za korištenje **pronalaženja prodavnica** putem Vašeg pametnog telefona potrebna je **dozvola za pristup lokaciji** putem Vašeg operativnog sistema, ako želite automatski prikazati najbliže prodavnice (bez ručnog unosa mjesta ili poštanskog broja). Također, dozvolom za lokaciju možete u bilo kojem trenutku upravljati putem operativnog sistema Vašeg pametnog telefona. Dodatne informacije o tome možete pronaći u [gornjem](#) dijelu politike privatnosti.

Pristup kalendaru

Ako želite dodati nadolazeće događaje (npr. na dmLIVE) u svoj kalendar, aplikacija će zatražiti pristup kalendaru. Vrijeme, događaj (ime i detaljan opis) bit će preneseni u Vaš standardni kalendar nakon dodavanja.

Prije toga tražimo Vašu izričitu saglasnost. U suprotnom, možete u bilo kojem trenutku upravljati pristupom kalendaru Vašeg uređaja tako da onemogućite ovu funkciju u **postavkama uređaja**. Pravna osnova za to je član 6. stav 1. a) GDPR-a, odnosno član 8 stav 1 a) Zakona ako Vas Vaš pružatelj operativnog sistema posebno zamoli za **Vašu saglasnost**. Ovaj pristanak možete u bilo kojem trenutku **povući** prema gore navedenim mogućnostima.

Pristup kalendaru nije potreban za sudjelovanje u dmLIVE događajima.

Praćenje

Koristimo različite tehnologije praćenja kako bismo aplikaciju Moj dm uskladili s potrebama korisnika. Detaljne informacije o tome možete pronaći [u gornjem dijelu](#) Politike privatnosti i politike kolačića.

dmLIVE

U Moj dm aplikaciji nudimo događaje kao što je **video-kupovina** u sklopu usluge dmLIVE. dmLIVE je dostupan samo prijavljenim korisnicima dm-a s **Moj dm korisničkim računom**. **Pravna osnova** za to je član 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno član 8 stav 1 b) Zakona.

Chat funkcija i etika

Putem chata u okviru dmLIVE možete stupiti u kontakt s nama, postaviti pitanja ili jednostavno razgovarati o našim proizvodima. U slučaju korištenja funkcije chata obrađujemo informacije koje se dijele u live video chatu, kao i korisničko ime ili nadimak koji koristite te Vašu IP adresu (koja će biti anonimizirana). Imajte u vidu da je ovaj chat, uključujući uneseni naziv chata i Vaše komentare, javno dostupan svim dmLIVE gledaocima.

Zabranjeni su bilo kakvi komentari koji su nezakoniti ili krše prava trećih strana, a posebno se naglašava da komentari ne smiju podsticati ili promovisati nezakonite radnje, sadržavati reklame ili biti štetni, prijeteći, uvredljivi, uznemirujući, klevetnički ili uvredljivi, vulgarni, nepristojni, puni mržnje, rasistički ili na drugi način nepoželjni. U slučaju kršenja ovih pravila, možemo izbrisati Vaše komentare, zaustaviti njihovu objavu i/ili Vas isključiti iz chata.

Ako za komunikaciju tokom korištenja usluge dmLIVE-a koristite alat za video/chat uživo (Live-Video/Chat-Tool), podaci koje tamo dobrovoljno unesete (npr. naziv razgovora) bit će obrađeni prema **pravnoj osnovi** člana 6. stav 1. b) GDPR-a, odnosno članu 8 stav 1. b) Zakona u svrhu odgovaranja na upit u okviru **izvršenja ugovora**, ili prema članu 6. stavu 1. f) GDPR-a, odnosno članu 8 stavu 1 f) Zakona na temelju našeg **pretežitog legitimnog interesa** za učinkovitu i poboljšanu komunikaciju s kupcima. Podaci prikupljeni putem chat funkcije bit će izbrisani najkasnije nakon **28 dana**.

Statistička analiza i osiguravanje infrastrukture

Prikupljanje statističkih podataka također nam pomaže da kontinuirano poboljšavamo dmLIVE. **Statističke analize** uključuju podatke o broju chat poruka, gledatelja, lajkova i prosječnoj dužini gledanja. Nadalje, Vaša IP adresa obrađuje se za dijagnostičke i infrastrukturne svrhe, kao i za IT sigurnosne svrhe (npr. sprječavanje DDoS napada i spama) putem korištenih pružatelja usluga u oblaku i bit će što je prije moguće anonimizirana. Maksimalno vrijeme pohrane iznosi **90 dana**. Što se tiče **tehničke provedbe** dmLIVE-a i poboljšanja korisničkog iskustva za Vas, **pravna osnova** je član 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno član 8 stav 1. f) Zakona temeljen na našem pretežitom legitimnom interesu da osiguramo sigurnost naših IT sustava.

Primaoci, garancije i sigurnost i zaštita podataka u telemedijima

U nastavku Vas želimo informirati o mogućim primateljima obrađenih podataka, uvjetima pod kojima možemo obrađivati podatke u trećim zemljama, kao i općenito o sigurnosti naše Internet

stranice. Također, ovdje su navedene informacije o pohrani i pristupu informacijama na Vašem uređaju.

Kategorije primatelja, prijenos u treće zemlje

Kategorije primatelja:

U principu **ne prenosimo Vaše podatke trećima** osim ukoliko imamo zakonsku **obavezu** da to učinimo (npr. na zahtjev organa za krivično gonjenje) ili ukoliko su nam Vaši podaci potrebni za obavljanje **poslovnih aktivnosti** ili u okviru realizacije nekog ugovora. U svim slučajevima strogo se pridržavamo zakonskih odredbi.

Ugovori o obradi podataka postoje, na primjer, sa kompanijama za pružanje usluga isporuke, plaćanja, upravljanja robom, realizacijom narudžbi, ponuđačima web-hostinga, agencijama za komunikacije, eksternim korisničkim centrima ili pružaocima IT-usluga. Osim toga, unutar dm grupacije mogu se pružati podrške od strane pojedinih dm Društava ili se provoditi međusobne analize.

Ako postoje **zakonske obaveze** za otkrivanje podataka (npr. na zahtjev krivičnih vlasti), prosljedit ćemo tražene informacije na temelju **pravne osnove** člana 6. stav 1. c) GDPR-a, odnosno člana 8 stav 1. c) Zakona. Ako ne postoji odgovarajuća obaveza, može se, **nakon procjene interesa** (npr. za sprječavanje prijetnji državnoj ili javnoj sigurnosti, za progon krivičnih djela ili u vezi s građanskim potraživanjima), izvršiti obrada podataka u druge svrhe i davanje informacija, npr. vlastima ili sudovima, na temelju **pravne osnove** člana 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno člana 8 stav 1 f) Zakona.

Obrada podataka u trećim zemljama

Podaci se također mogu prenositi u **druge države** gdje navedeni ugovorni partneri mogu biti smješteni ili obrađivati podatke. To su prvenstveno države **Europskog ekonomskog prostora (EEP)** i povremeno države izvan EEP. Takve zemlje mogu imati propise o zaštiti podataka koji su drugačiji i pružaju manju zaštitu od onih u EU. To može da ima za posljedicu da Vaši podaci od strane vlasti mogu da budu obrađeni u svrhu kontrole i nadzora, potencijalno bez mogućnosti korištenja pravnog lijeka. Za slučaj da se lični podaci obrađuju izvan EU i ne postoji odluka o **prikladnosti** Evropske komisije mi implementiramo pogodne bezbjedonosne mjere uključujući ugovaranje **klauzule** o zaštiti podataka o ličnosti na nivou standarda EU.

Tekst ugovora Standardnih ugovornih klauzula EU o zaštiti podataka i odluke o primjerenosti možete pronaći na internet stranici Evropske komisije. Standardnim ugovornim klauzulama EU o zaštiti podataka možete pristupiti [ovdje](#), a odlukama o primjerenosti možete pristupiti [ovdje](#).

Sigurnost i zaštita podataka u telemedijima

Sigurna razmjena podataka

Vaše lične podatke prenosimo na siguran način korištenjem **enkripcije**. Pritom se služimo TLS sistemom kodiranja. Tehničkim i organizacijskim mjerama osiguravamo naše internet stranice i ostale sisteme od gubitka, uništenja, pristupa, izmjene ili distribucije Vaših podataka od strane neovlašćenih osoba.

Rad sistema

S vremena na vrijeme moramo provoditi testove na našim sistemima kako bismo osigurali funkcionalnost i sigurnost sistema. Pri tome koristimo lične podatke isključivo u onoj mjeri u kojoj je to nužno. Podaci će, gdje god je to moguće, biti anonimizirani ili pseudonimizirani. To se temelji na **pravnoj osnovi** našeg **pretežitog legitimnog interesa** prema članu 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno članu 8 stav 1 f) Zakona prethodno navedene svrhe.

Zaštita podataka u telemedijima i uređajima krajnjeg korisnika

Naše telemedije nudimo anonimno uz pseudonim, ukoliko je to tehnički moguće i vjerovatno.

Naši telemediji se mogu koristiti uz pseudonim posebno onda kada ne vršite recenziju proizvoda, ne izrađujete korisnički račun ili kada vršite online narudžbe. Anonimna upotreba naših telemedija moguća je ako ste u upravljanju pristankom postavili odgovarajuće postavke i pod uvjetom da se IP adrese automatski prikupljaju i mogu se povezati s osobom. Ako je potrebna saglasnost za pohranu ili pristup informacijama na uređaju korisnika prema Zakonu o telekomunikacijama 2021 (TKG 2021), na odgovarajućim mjestima ćemo vas obavijestiti. U ostalom, pristup ili pohrana informacija na uređajima korisnika vrši se samo kada je to nužno za pružanje telemedijske usluge koju je korisnik izričito zatražio. Ove pristupe ili pohrane temeljimo na pravnoj osnovi § 165 stavka 3 TKG 2021.

Vaša prava prema GDPR-u i Zakon i službenici za zaštitu podataka

U nastavku Vas želimo informirati o pravima koja imate prema GDPR-u i Zakonu kada obrađujemo Vaše podatke. Također, ovdje su navedeni kontakti za ostvarivanje Vaših prava i za upite našem službeniku za zaštitu podataka.

Prava ispitanika i upiti

Imate pravo na pristup **informacijama** o obradi Vaših ličnih podataka, pravo na **prijenos podataka**, kao i eventualna prava na **brisanje, ispravak, ograničenje obrade** i/ili **prigovor** na obradu, kao i pravo na **pritužbu** nadzornom tijelu.

Agencija za zaštitu ličnih podataka BiH
Dubrovačka br.6
71210 Sarajevo
Telefon: +387 33 726 250
E-mail: azlpinfo@azlp.ba

Posebne informacije uz pravo na podnošenje prigovora prema članu 21. GDPR-a, odnosno članu 23. Zakona

Imate pravo, iz razloga koji proizlaze iz Vaše posebne situacije, u bilo kojem trenutku prigovoriti na obradu Vaših ličnih podataka koja se temelji na našem pretežitom **legitimnom interesu** prema **pravnoj osnovi** člana 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno člana 8 stav 1 f) Zakona. To se odnosi i na profiliranje koje se temelji na istoj **pravnoj osnovi** (član 4. stav 4. GDPR-a, odnosno član 4. stav e) Zakona).

Ako podnesete prigovor, više nećemo obrađivati Vaše lične podatke, osim ako možemo dokazati da za obradu postoje uvjerljivi i opravdani razlozi koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode ili obrada služi za uspostavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva. Ako se Vaš prigovor odnosi na obradu Vaših podataka u svrhu oglašavanja, temeljem člana 6. stav 1. f) GDPR-a, odnosno člana 8 stav 1 f) Zakona odmah ćemo prekinuti obradu bez daljnjeg ispitivanja. To vrijedi i za profiliranje koje se odvija u takvim kontekstima.

Službenik za zaštitu podataka

Za upite o zaštiti podataka ili o Vašim ličnim podacima kod dm-a možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka: E-mail: zastitapodataka@dm-drogeriemarkt.ba

ili poštom:

dm drogerie markt d.o.o. Sarajevo
Zaštita ličnih podataka
Lužansko polje 40 b
71210 Ilidža

Također imate mogućnost kontaktirati nas putem [kontakt obrasca](#).

Aktualizirano: Septembar 2025.