

POLITIKA PRIVATNOSTI

za internet stranicu roloshop.rs

Poslednje ažuriranje: 23.06.2026

Ova Politika privatnosti se primenjuje na internet stranicu **roloshop.rs** i na sve oblike komunikacije i obrade podataka o ličnosti koji nastaju u vezi sa poslovanjem internet prezentacije i povezanih prodajnih i uslužnih aktivnosti.

1. OPŠTE ODREDBE

Ova Politika privatnosti („Politika“) predstavlja zvanično obaveštenje o tome na koji način se prikupljaju, koriste, čuvaju, dele i na drugi način obrađuju podaci o ličnosti korisnika internet stranice **roloshop.rs**, kao i lica koja kontaktiraju RoloShop putem elektronske pošte, telefona, društvenih mreža, poruka, kontakt forme ili drugih komunikacionih kanala.

RoloShop poštuje privatnost svakog lica čiji se podaci obrađuju i postupa u skladu sa važećim propisima Republike Srbije koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti, kao i sa opšte prihvaćenim načelima zakonite i transparentne obrade podataka.

Korišćenjem internet stranice, popunjavanjem kontakt forme, slanjem poruke, upućivanjem poziva, ostavljanjem komentara ili na drugi način uspostavljanjem kontakta sa RoloShop-om, smatra se da ste upoznati sa sadržinom ove Politike.

Ova Politika je izrađena tako da korisniku pruži jasan, razumljiv i sveobuhvatan pregled svih relevantnih aspekata obrade podataka o ličnosti, uključujući svrhu obrade, pravni osnov, rokove čuvanja, primanje i prosleđivanje podataka, upotrebu kolačića i prava lica na koje se podaci odnose.

2. PODACI O RUKOVAOCA PODACIMA

Rukovalac podacima o ličnosti u smislu ove Politike je:

Milan Gavrilović PR Trgovinska Radnja „S2 TRADE“ Obrenovac

PIB: **113289290**

Matični broj: **66714110**

Sedište: **Ljube Nenadovića 2, 11500 Obrenovac, Republika Srbija**

E-mail: **roloshopbgd@gmail.com** Telefon: **+381**

64 415 5541

Lice određeno za pitanja u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti i ostvarivanjem prava korisnika je:

Dragutin Ristić

U skladu sa prirodom poslovanja, RoloShop može angažovati i određene saradnike, pružaoce usluga, hostinge, platforme i tehničke partnere koji mogu imati pristup određenim podacima isključivo u obimu potrebnom za izvršenje konkretne usluge, uz poštovanje mera poverljivosti i bezbednosti.

3. PRIMENA I OPSEG POLITIKE

Ova Politika se primenjuje na:

- posetioce internet stranice roloshop.rs;
- lica koja šalju upite putem kontakt forme;
- lica koja komuniciraju sa RoloShop-om putem e-pošte, telefona, Vibera, WhatsApp-a, SMS poruka, Instagrama ili drugih kanala;
- lica koja traže ponudu, merenje, montažu, pranje zavesa ili druge usluge;
- lica koja ostavljaju recenzije, komentare, iskustva ili druga korisnička sadržaje;
- lica čiji se podaci obrađuju u vezi sa reklamacijama, postprodajnom podrškom, dostavom, evidencijom poslovnih odnosa i zaštitom pravnih interesa.

Ova Politika se ne primenjuje na web stranice trećih lica koje mogu biti dostupne putem linkova sa internet stranice roloshop.rs. Za te sajtove važe njihova sopstvena pravila privatnosti i uslovi korišćenja.

4. DELATNOST I NARAV USLUGA

RoloShop se bavi prodajom i pružanjem usluga koje se odnose na proizvode i rešenja za unutrašnje uređenje i zaštitu prostora, uključujući naročito:

- zavese;
- draperije;
- rolo zavese;
- zebra zavese;
- drvene venecijanere;
- plise zavese;
- garnišne;
- ZIP sisteme;
- komarnike;
- tapete;
- trakaste zavese;
- uslugu pranja zavesa;
- ugradnju i montažu navedenih proizvoda;
- merenje i pripremu ponuda;
- savetovanje u vezi izbora odgovarajućih rešenja.

Priroda navedenih usluga podrazumeva komunikaciju sa korisnicima, obilazak lokacije, procenu potreba, obradu kontakt podataka i, po potrebi, koordinaciju sa trećim licima uključenim u isporuku ili realizaciju usluge.

5. NAČELA OBRADE PODATAKA

RoloShop obrađuje podatke o ličnosti uz poštovanje sledećih načela:

5.1. Zakonitost, pravičnost i transparentnost

Podaci se obrađuju samo na zakonit način, uz poštovanje prava korisnika i uz jasno obaveštavanje o svrsi i obimu obrade.

5.2. Ograničenje svrhe

Podaci se prikupljaju za unapred određene, izričite i zakonite svrhe i ne obrađuju se dalje na način koji nije u skladu sa tim svrhama.

5.3. Minimizacija podataka

Obrađuju se samo oni podaci koji su primereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno za ostvarenje konkretne svrhe.

5.4. Tačnost

RoloShop preduzima razumne mere kako bi obezbedio da su podaci tačni i ažurni, imajući u vidu svrhu obrade.

5.5. Ograničenje čuvanja

Podaci se čuvaju u obliku koji omogućava identifikaciju lica samo onoliko dugo koliko je potrebno za svrhu zbog koje se obrađuju.

5.6. Integritet i poverljivost

Podaci se obrađuju na način koji obezbeđuje odgovarajući nivo bezbednosti, uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade, kao i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja.

5.7. Odgovornost rukovaoca

RoloShop je odgovoran za usklađenost obrade sa ovom Politikom i važećim propisima i u stanju je da takvu usklađenost i dokaže.

6. KATEGORIJE PODATAKA KOJE PRIKUPLJAMO

U zavisnosti od načina na koji korisnik komunicira sa RoloShop-om, mogu se obrađivati sledeće kategorije podataka:

6.1. Osnovni identifikacioni podaci

- ime i prezime;
- broj telefona;
- adresa elektronske pošte, kada je korisnik dostavi;
- adresa objekta ili mesta gde je potrebna usluga, kada je relevantno.

6.2. Podaci iz kontakt forme

- ime i prezime;
- broj telefona;
- vrsta usluge iz padajuće liste;

- poruka koju korisnik dobrovoljno unese;
- eventualni dodatni podaci koje korisnik sam dostavi radi preciziranja zahteva.

6.3. Podaci o komunikaciji i zahtevu

- sadržaj upita;
- sadržaj poruka poslatih putem e-pošte, Vibera, WhatsApp-a, SMS-a ili Instagrama;
- informacija o traženoj usluzi;
- informacije neophodne za pripremu ponude ili zakazivanje dolaska.

6.4. Podaci o saradnji i realizaciji usluge

- dogovoreni termini;
- beleške sa terena;
- informacije potrebne za izradu ponude;
- informacije o izvršenoj usluzi;
- podaci relevantni za reklamacije, postprodajnu podršku i servis.

6.5. Tehnički i analitički podaci

- IP adresa;
- informacije o uređaju i pregledaču;
- približna lokacija zasnovana na tehničkim parametrima;
- podaci o korišćenju sajta;
- kolačići i slične tehnologije;
- podaci iz alata za analitiku i merenje posete.

6.6. Korisnički sadržaj

- recenzije;
- komentari;
- ocene;
- fotografije ili drugi sadržaji koje korisnik dobrovoljno dostavi, ako su takve opcije omogućene.

7. SVRHE OBRADJE PODATAKA

Podaci o ličnosti obrađuju se u sledeće svrhe:

- odgovaranje na upite korisnika;
- priprema i slanje ponuda;
- zakazivanje merenja i izlaska na teren;
- organizacija i izvršenje montaže ili druge usluge;
- pružanje usluge pranja zavesa;
- komunikacija pre, tokom i nakon realizacije usluge;
- evidencija poslovnih odnosa;
- rešavanje reklamacija i prigovora;
- pružanje korisničke podrške;

- zaštita od zloupotrebe i neovlašćenih aktivnosti;
 - vođenje interne evidencije i administracije poslovanja;
 - ispunjavanje zakonskih i poreskih obaveza;
 - unapređenje kvaliteta usluga;
 - analiza performansi sajta i unapređenje korisničkog iskustva; • marketing i promocija, kada je primenljivo i u skladu sa propisima;
 - ostvarivanje i zaštita pravnih interesa RoloShop-a.
-

8. PRAVNI OSNOV OBRADJE

Obrada podataka o ličnosti se zasniva, u zavisnosti od okolnosti, na jednom ili više sledećih pravnih osnova:

8.1. Saglasnost

Kada korisnik dobrovoljno pruži saglasnost za određenu svrhu obrade, podaci se mogu obrađivati na osnovu te saglasnosti, do njenog povlačenja.

8.2. Predugovorne radnje

Kada korisnik pošalje zahtev za ponudu, merenje ili konsultaciju, obrada podataka može biti neophodna radi preduzimanja radnji na zahtev korisnika pre zaključenja eventualnog ugovora.

8.3. Izvršenje ugovora

Kada se zaključi dogovor ili ugovor o usluzi, obrada je neophodna radi izvršenja ugovornih obaveza.

8.4. Zakonska obaveza

U određenim slučajevima obrada je neophodna radi ispunjavanja obaveza koje rukovaocu nameću važeći propisi Republike Srbije.

8.5. Legitimni interes

RoloShop može obrađivati određene podatke i na osnovu legitimnog interesa, naročito u svrhu zaštite poslovanja, sprečavanja zloupotreba, vođenja evidencije i poboljšanja kvaliteta usluga, pod uslovom da takav interes ne preteže nad interesima ili osnovnim pravima i slobodama korisnika.

9. DOBROVOLJNOST DAVANJA PODATAKA I POSLEDICE NEDOSTAVLJANJA

Dostavljanje određenih podataka može biti neophodno radi realizacije konkretne usluge ili odgovora na upit. Ukoliko korisnik ne dostavi podatke koji su nužni za obradu zahteva, RoloShop možda neće biti u mogućnosti da:

- odgovori na upit;
- pripremi ponudu;
- zakaže merenje;
- izvrši montažu;

- realizuje uslugu;
- postupi po reklamaciji; • pruži traženu podršku.

Korisnik zadržava pravo da ne dostavi podatke koji nisu neophodni za konkretnu svrhu, ali u tom slučaju određene funkcionalnosti ili usluge mogu biti ograničene.

10. KONTAKT FORMA

Na internet stranici roloshop.rs može postojati kontakt forma putem koje korisnik može poslati zahtev za komunikaciju.

Kontakt forma može sadržati sledeća polja:

- ime i prezime;
- broj telefona;
- vrsta usluge;
- poruka (opciono ili dopunski).

Slanjem kontakt forme korisnik potvrđuje da su uneti podaci tačni i da ih dostavlja dobrovoljno, kao i da je saglasan da RoloShop može koristiti dostavljene podatke isključivo radi odgovora na njegov zahtev i daljeg poslovnog kontakta u vezi sa tim zahtevom.

11. KOMUNIKACIONI KANALI

RoloShop može komunicirati sa korisnicima putem sledećih kanala:

- elektronske pošte;
- telefonskog poziva;
- SMS poruka;
- Vibera;
- WhatsApp-a;
- Instagram poruka;
- drugih sličnih komunikacionih servisa koje korisnik inicira.

Sadržaj komunikacije može biti sačuvan u meri potrebnoj radi obrade zahteva, praćenja realizacije usluge, zaštite prava korisnika i rukovaoca, kao i radi unapređenja kvaliteta komunikacije.

12. KOLAČIĆI I SLIČNE TEHNOLOGIJE

Internet stranica roloshop.rs može koristiti kolačiće (cookies) i slične tehnologije radi pravilnog funkcionisanja sajta, analitike, sigurnosti i unapređenja korisničkog iskustva.

Kolačići mogu biti:

- neophodni kolačići, bez kojih sajt ne bi mogao pravilno da funkcioniše;

- analitički kolačići, koji služe za razumevanje načina korišćenja sajta;
- funkcionalni kolačići, koji omogućavaju pamćenje određenih postavki;
- marketinški ili reklamni kolačići, ukoliko se koriste kampanje i oglašavanje.

Korisnik može upravljati kolačićima putem podešavanja svog pregledača, pri čemu onemogućavanje pojedinih kolačića može uticati na funkcionalnost sajta.

Detaljnija pravila o kolačićima mogu biti uređena zasebnim dokumentom - Politikom kolačića.

13. ANALITIKA, OGLAŠAVANJE I ALATI TREĆIH LICA

RoloShop može koristiti sledeće alate i servise trećih lica:

- Google Analytics;
- Google Search Console;
- Google Ads;
- Webflow Analytics;
- Cloudflare;
- druge slične tehničke, analitičke ili marketinške servise, kada su relevantni za rad sajta ili poslovanje.

Ovi alati mogu obrađivati određene tehničke podatke, u skladu sa njihovim pravilima i konfiguracijom sajta. Takva obrada se sprovodi radi merenja posete, poboljšanja rada sajta, bezbednosti, tehničke stabilnosti i promocije usluga.

14. DRUŠTVENE MREŽE I SPOLJAŠNJE PLATFORME

RoloShop može biti prisutan na društvenim mrežama i komunikacionim platformama, uključujući, bez ograničenja:

- Instagram;
- Facebook;
- Viber;
- WhatsApp;
- druge platforme za komunikaciju i promociju.

Ako korisnik komunicira sa RoloShop-om putem takvih platformi, obrada podataka može biti podložna i pravilima privatnosti tih platformi. RoloShop ne preuzima odgovornost za obradu podataka koju sprovode treća lica van njegovog neposrednog nadzora.

15. VEŠTAČKA INTELIGENCIJA I AUTOMATIZOVANA OBRADA

RoloShop može koristiti alate zasnovane na veštačkoj inteligenciji ili drugim oblicima automatizacije radi unapređenja internog poslovanja, organizacije komunikacije, izrade nacrtu sadržaja, optimizacije procesa i pomoći u administraciji.

Takvi alati se ne koriste za donošenje odluka koje proizvode pravne posledice po korisnika niti za automatizovano odlučivanje o pravima, obavezama ili podobnosti korisnika za određenu uslugu.

Ako se u pojedinim slučajevima primenjuje automatizovana podrška, ona ima isključivo pomoćnu i administrativnu prirodu.

16. RECENZIJE, KOMENTARI I KORISNIČKI SADRŽAJ

Ukoliko korisnici ostavljaju recenzije, komentare ili druga iskustva, RoloShop može obrađivati takve sadržaje radi prezentacije iskustava kupaca, unapređenja usluga i izgradnje poverenja.

Korisnik je odgovoran za sadržaj koji dobrovoljno objavi ili pošalje. RoloShop zadržava pravo da ukloni sadržaj koji je uvredljiv, nezakonit, neistinit, neprimeren ili koji na drugi način krši prava trećih lica.

Objavljivanje recenzija može se vršiti uz poštovanje načela minimizacije podataka, te se preporučuje da korisnik ne objavljuje nepotrebne lične podatke trećih lica.

17. MALOLETNA LICA

Internet stranica roloshop.rs je namenjena i punoletnim i maloletnim licima, u meri u kojoj je to primereno prirodi sadržaja i usluga.

RoloShop ne prikuplja svesno podatke o maloletnim licima bez odgovarajuće osnove i, kada je to relevantno, bez saglasnosti roditelja ili drugog zakonskog zastupnika. Ukoliko se utvrdi da su podaci maloletnog lica prikupljeni bez odgovarajuće pravne osnove, RoloShop će preduzeti mere radi njihovog brisanja ili ograničenja obrade.

18. DELJENJE PODATAKA SA TREĆIM LICIMA

RoloShop može, u meri u kojoj je to nužno, deliti određene podatke sa sledećim kategorijama primalaca:

- pružaoci hosting i tehničkih usluga;
- pružaoci analitičkih i marketinških servisa;
- kurirske i logističke službe, kada je to potrebno za isporuku ili realizaciju usluge;
- saradnici uključeni u merenje, montažu ili servis;
- knjigovodstveni i pravni savetnici, kada je to potrebno radi ispunjenja zakonskih obaveza ili zaštite interesa;
- nadležni državni organi, kada je to propisano zakonom ili po nalogu nadležnog organa.

RoloShop ne prodaje podatke o ličnosti korisnika.

19. KURIRSKJE SLUŽBE I ISPORUKA

Ukoliko priroda konkretnog posla ili proizvoda zahteva dostavu ili prevoz, određeni podaci mogu biti prosleđeni kurirskoj službi ili drugom logističkom partneru u obimu potrebnom za realizaciju isporuke.

Takvi podaci mogu uključivati ime i prezime, adresu dostave, broj telefona i druge informacije potrebne za izvršenje usluge.

20. MEĐUNARODNI PRENOS PODATAKA

U određenim slučajevima, pojedini tehnički i analitički servisi mogu uključivati obradu podataka van teritorije Republike Srbije.

U takvim slučajevima RoloShop nastoji da obezbedi da se obrada odvija uz odgovarajuće mere zaštite i u skladu sa važećim propisima, kao i uslovima koje primenjuju pružaoci tih usluga.

21. ROKOVI ČUVANJA PODATAKA

Podaci se čuvaju onoliko dugo koliko je neophodno za ostvarenje svrhe zbog koje su prikupljeni, osim ako je duži rok čuvanja predviđen zakonom ili je neophodan radi zaštite pravnih interesa.

Rok čuvanja može zavisi od vrste podataka i svrhe obrade, uključujući:

- vreme potrebno za obradu upita i komunikaciju;
- trajanje poslovnog odnosa;
- rokove propisane poreskim, računovodstvenim i drugim relevantnim propisima;
- rokove zastarelosti i rokove za ostvarivanje ili odbranu pravnih zahteva.

Po isteku odgovarajućeg roka, podaci se brišu, anonimizuju ili arhiviraju na način koji onemogućava identifikaciju lica, osim ako je njihovo dalje čuvanje propisano zakonom.

22. BEZBEDNOST PODATAKA

RoloShop primenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mere zaštite podataka, uzimajući u obzir prirodu podataka, rizike obrade i dostupna tehnička rešenja.

Mere zaštite mogu obuhvatati, između ostalog:

- kontrolu pristupa podacima;
- ograničenje pristupa ovlašćenim licima;
- korišćenje bezbednih komunikacionih kanala;
- zaštitu naloga i lozinki;
- redovno ažuriranje sistema i alata;
- arhiviranje i bezbedno čuvanje evidencija;
- mere za sprečavanje neovlašćenog pristupa, izmene ili gubitka podataka.

I pored preduzetih mera, nijedan sistem prenosa ili elektronskog čuvanja podataka ne može biti apsolutno bezbedan. U tom smislu, RoloShop preduzima razumne i primerene mere, ali ne može garantovati apsolutnu sigurnost u svakom trenutku.

23. POVREDA PODATAKA I POSTUPANJE U SLUČAJU INCIDENTA

U slučaju sumnje ili utvrđene povrede bezbednosti podataka o ličnosti, RoloShop će preduzeti odgovarajuće mere radi:

- utvrđivanja prirode i obima incidenta;
- ograničenja potencijalne štete;
- obezbeđenja sistema i podataka;
- procene rizika po prava i slobode lica;
- obaveštavanja nadležnih lica ili organa, kada je to potrebno i propisano;
- preduzimanja korektivnih mera.

RoloShop održava unutrašnji pristup koji omogućava pravovremeno reagovanje u slučaju incidenta i čini razumne napore da smanji posledice po korisnike.

24. PRAVA LICA ČIJI SE PODACI OBRAĐUJU

Lica čiji se podaci obrađuju imaju pravo da, u skladu sa zakonom, zahtevaju sledeće:

24.1. Pravo na pristup

Pravo da budu obaveštena da li se njihovi podaci obrađuju i, ukoliko se obrađuju, da dobiju pristup tim podacima i informacijama o obradi.

24.2. Pravo na ispravku

Pravo da zahtevaju ispravku netačnih podataka i dopunu nepotpunih podataka.

24.3. Pravo na brisanje

Pravo da zahtevaju brisanje svojih podataka kada za to postoje zakonski uslovi.

24.4. Pravo na ograničenje obrade

Pravo da zahtevaju ograničenje obrade u propisanim slučajevima.

24.5. Pravo na prigovor

Pravo da ulože prigovor na obradu podataka koja se zasniva na legitimnom interesu.

24.6. Pravo na povlačenje saglasnosti

Kada se obrada zasniva na saglasnosti, korisnik ima pravo da je povuče u bilo kom trenutku, bez uticaja na zakonitost obrade pre povlačenja.

24.7. Pravo na prenosivost

Kada su za to ispunjeni zakonski uslovi, korisnik ima pravo da primi svoje podatke u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i mašinski čitljivom obliku i da ih prenese drugom rukovaocu.

Za ostvarivanje svojih prava korisnik može da se obrati na: roloshopbgd@gmail.com ili na broj **+381 64 415 5541**.

25. NAČIN PODNOŠENJA ZAHTEVA

Zahtev za ostvarivanje prava može biti podnet putem e-pošte, telefona ili drugog komunikacionog kanala koji je RoloShop stavio na raspolaganje.

Radi postupanja po zahtevu, RoloShop može zatražiti dodatne informacije radi potvrde identiteta podnosioca zahteva, kada je to razumno i potrebno.

RoloShop će odgovoriti na zahtev u skladu sa važećim propisima i u razumnom roku, osim kada zakon dozvoljava ili nalaže drugačije postupanje.

26. PRITUŽBA NADLEŽNOM ORGANU

Ukoliko korisnik smatra da obrada njegovih podataka nije zakonita, ima pravo da podnese pritužbu nadležnom organu za zaštitu podataka o ličnosti u Republici Srbiji.

Nedavanje ili ograničavanje odgovora od strane RoloShop-a ne utiče na pravo korisnika da se obrati nadležnom organu radi zaštite svojih prava.

27. ODNOS SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Ova Politika privatnosti može biti dopunjena ili precizirana kroz druge dokumente, uključujući naročito:

- Uslove korišćenja;
- Politiku kolačića;
- Pravila reklamacije;
- Pravila dostave;
- eventualna posebna obaveštenja objavljena na sajtu.

U slučaju nesaglasnosti između ove Politike i posebnog obaveštenja koje se odnosi na određenu obradu, primenjuje se posebno obaveštenje u odnosu na tu konkretnu obradu, ukoliko je takvo obaveštenje zakonito i dovoljno jasno.

28. IZMENE POLITIKE PRIVATNOSTI

RoloShop zadržava pravo da ovu Politiku povremeno ažurira, dopunjava ili menja, naročito kada dođe do:

- promena u zakonskom okviru;
- promena u poslovnim procesima;
- uvođenja novih tehnologija ili alata;
- promena u načinu obrade podataka;
- organizacionih ili tehničkih unapređenja.

Ažurirana verzija Politike biće objavljena na internet stranici roloshop.rs sa naznačenim datumom poslednjeg ažuriranja. Preporučuje se da korisnici povremeno pregledaju ovaj dokument.

29. ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Politika se tumači u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

Ako se pojedina odredba ove Politike smatra nevažećom ili neprimenljivom, to neće uticati na važnost ostalih odredaba, koje ostaju na snazi u punom obimu.

Ova Politika stupa na snagu danom objavljivanja na internet stranici roloshop.rs, osim ako je u samom dokumentu naznačen drugi datum primene.

30. KONTAKT ZA ZAŠTITU PRIVATNOSTI

Za sva pitanja, zahteve i primedbe u vezi sa obradom podataka o ličnosti možete se obratiti na:

Milan Gavrilović PR Trgovinska Radnja „S2 TRADE“ Obrenovac

Ljube Nenadovića 2, 11500 Obrenovac, Republika Srbija

E-mail: roloshopbgd@gmail.com

Telefon: +381 64 415 5541

Kontakt lice: Dragutin Ristić
