

POLITIKA PRIVATNOSTI

Osnovne informacije o rukovaocu

Rukovalac	DAGENT360 DOO
Brend / platforma	Agent 360 (agent360.rs)
Sedište	Kosovska 29/D3, 21000 Novi Sad, Republika Srbija
Matični broj	22030353
PIB	114490266
E-mail (opšti)	office@agent360.rs
E-mail za zaštitu podataka	office@agent360.rs
Telefon	+381 21 38 33 233
Nadzorni organ	Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti (www.poverenik.rs)

1. Uvod

DAGENT360 DOO (u daljem tekstu „Rukovalac“, „mi“, „Agent 360“, „privredno društvo“) registrovan za obavljanje delatnosti Agencija za posredovanje u prometu i zakupu nepokretnosti pod registarskim brojem 1864 pri Ministarstvu unutrašnje i spoljne trgovine i pružalac usluga informacionog društva putem internet platforme dostupne na agent360.rs (u daljem tekstu „Platforma“).

Ova Politika privatnosti („Politika“) opisuje koje podatke o ličnosti prikupljamo, kako ih koristimo, sa kim ih delimo, koliko dugo ih čuvamo i koja prava imate u odnosu na te podatke. Politika je sačinjena u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije („Sl. glasnik RS“, br. 87/2018), sa kojim je istovremeno usklađena sa Opštom uredbom o zaštiti podataka EU 2016/679 (GDPR), Opštim uslovima poslovanja privrednog društva DAGENT360 DOO, kao i sa drugim relevantnim propisima Republike Srbije.

Politika se primenjuje na sve posetioce Platforme, registrovane korisnike (vlasnike naloga), klijente i nalogodavce koji nas kontaktiraju radi posredovanja u prometu nepokretnosti (prodavce, kupce, zakupodavce, zakupce), punomoćnike ovih lica kao i sva treća lica čije podatke obrađujemo u kontekstu naših usluga.

2. Definicije

U ovoj Politici sledeći izrazi imaju značenje navedeno ispod:

- „Podatak o ličnosti“ - svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili se može odrediti, neposredno ili posredno, posebno na osnovu identifikatora kao što su ime i prezime, JMBG,

broj lične karte, identifikacioni broj, lokacijski podatak, IP adresa ili jedan ili više faktora karakterističnih socijalni identitet tog lica.

- „Obrada“ - svaka radnja koja se vrši automatski ili neautomatski sa podacima o ličnosti (prikupljanje, beleženje, organizovanje, strukturisanje, čuvanje, prilagođavanje, izmena, korišćenje, otkrivanje, prenošenje, brisanje, uništavanje).
- „Rukovalac“ - Agent 360 kao subjekat koji određuje svrhu i način obrade podataka o ličnosti.
- „Obradivač“ - fizičko ili pravno lice koje obrađuje podatke u ime Rukovaoca (npr. provajder hostinga, slanja e-pošte, analitike).
- „Lice na koje se podaci odnose“ i „Nalogodavac“ - fizičko ili pravno lice čiji se podaci obrađuju (kandidat za posao, kupac, prodavac, zakupodavac, zakupac, posetilac, korisnik naloga, zaposleni u privrednom društvu) i punomoćnici ovih lica.
- „Pristanak“ - slobodno data, izričita, informisana i jednoznačna izjava volje koja se može povući u svakom trenutku.
- „Platforma“ - sajt agent360.rs i sve pripadajuće tehničke komponente (klijentski portal, administracioni panel, CRM, mobilne i SSR aplikacije).

3. Koje podatke prikupljamo

U zavisnosti od vaše interakcije sa Platformom i prirode poslovnog odnosa, obrađujemo sledeće kategorije podataka o ličnosti:

3.1 Podaci o identitetu i kontaktu

- Ime i prezime
- Adresa e-pošte
- Broj telefona / mobilnog telefona
- Poštanska adresa (kada je neophodno za zaključenje ili izvršenje ugovora)
- JMBG i broj lične karte - samo kada je to neophodno za zaključenje Ugovora o posredovanju, za zaključenje predugovora/ugovora o prodaji ili zakupu nepokretnosti, odnosno radi ispunjenja zakonskih obaveza (npr. propisi o sprečavanju pranja novca, finansiranju terorizma i finansiranja širenja oružja za masovno uništenje)

3.2 Podaci o nalogu i autentikaciji

- Korisničko ime / e-pošta naloga
- Lozinka (čuvamo samo kriptografski hash, ne i original)
- Uloga (administrator, agent, klijent)
- Vreme poslednje prijave i istorija prijave
- JWT tokeni i podaci sesije (privremeno, radi održavanja prijave)

3.3 Podaci o interesu za nepokretnosti i CRM podaci

- Tip tražene nepokretnosti, lokacija, grad, cenovni opseg, struktura
- Istorija razgledanih nepokretnosti i upita (Lead-ovi, Interakcije, Podsetnici)

- Beleške agenta o komunikaciji sa vama
- Status u prodajnom toku (CRM faze: novi, kontaktiran, u pregovorima, zaključen, izgubljen, itd.)
- Izvor kontakta (organski, sajt, Meta, preporuka, oglasi, portali idr.)
- Priloženi dokumenti koje ste poslali (npr. izvodi iz registra, skice, fotografije)

3.4 Podaci o oglasu nepokretnosti (ako oglašavate)

- Podaci o predmetnoj nepokretnosti (Grad, lokacija, površina, struktura, spratnost, tip grejanja, cena, opis, fotografije, virtuelna tura)
- Podaci o vlasništvu i pravnom stanju (radi provere i objavljivanja oglasa)
- Bankovni račun (isplata posredničke naknade, plaćanja za usluge privrednog društva i overe Ugovora o kupoprodaji/zakupu nepokretnosti kod javnog beležnika)

3.5 Tehnički podaci i podaci o korišćenju

- IP adresa
- Tip i verzija pretraživača, operativni sistem, jezik, vremenska zona
- Identifikatori uređaja
- Adresa stranice s koje ste došli (referrer), URL koji posećujete, vreme posete, trajanje
- Klikovi i interakcije sa elementima Platforme (analitika ponašanja)
- Podaci o virtuelnim turama i prikazima nepokretnosti

3.6 Komunikacioni podaci

- Sadržaj poruka koje nam šaljete preko kontakt formi, e-mail, Viber-a, WhatsApp-a, Facebook, Instagram ili TikTok poruka
- Snimci telefonskih razgovora - uz vašu prethodnu saglasnost kao i uz prethodno obaveštenje i to za potrebe kvaliteta usluge ili dokaza pruženih usluga

3.7 Marketinški i analitički podaci

- Preferencije za prijem newsletter-a
- Reakcije na e-mail kampanje (otvaranje, klikovi)
- Anketni podaci ako učestvujete u istraživanjima

3.8 Posebne kategorije podataka

Po pravilu ne obrađujemo posebne kategorije podataka iz člana 17. Zakona (podaci o rasnom ili etničkom poreklu, političkom mišljenju, verskom ili filozofskom uverenju, članstvu u sindikatu, genetski podaci, biometrijski podaci, podaci o zdravlju ili podaci o seksualnom životu). Ukoliko nam takve podatke ipak otkrijete sopstvenom inicijativom za njih nismo odgovorni niti ih obrađujemo po bilo kom osnovu.

4. Izvori podataka

Podatke prikupljamo iz sledećih izvora:

1. Direktno od vas - kada se registrujete na platformu, šaljete kontakt formu, prijavljujete na newsletter, saljete nam e-mail, Viber, WhatsApp, Facebook, Instagram ili TikTok poruke, komunicirate sa našim agentima telefonskim razgovorom ili uživo, učestvujete u obilasku nekretnine ili zaključujete Ugovor o posredovanju.
2. Automatski - preko kolačića, log fajlova i sličnih tehnologija prilikom posete Platformi (videti odeljak 11. o kolačićima).
3. Iz javno dostupnih izvora - Agencija za privredne registre, Katastar, Geosrbija, javno objavljeni oglasi i druge javne baze, isključivo radi provere podataka koje ste nam dali ili radi izvršenja Ugovora o posredovanju.
4. Putem partnera i platformi trećih strana — Meta Lead Ads, TikTok Ads, Google Ads i drugi oglasni kanali (kada ste se prijavili kroz njihove formulare).
5. Od preporučilaca ili posredno - kada vas kao potencijalnog kupca/zakupca, prodavca/zakupodavca ili zaposlenog preporuča naš postojeći klijent ili partner. U ovom slučaju ćemo vam pri prvom kontaktu jasno saopštiti izvor i svrhu obrade.

5. Svrhe obrade i pravni osnov

Vaše podatke obrađujemo isključivo za određene, izričite i zakonite svrhe, na zakonitom, poštenom i transparentnom pravnom osnovu iz člana 12. Zakona. Tabela u nastavku daje pregled glavnih svrha i pravnih osnova:

Svrha obrade	Kategorije podataka	Pravni osnov	Rok čuvanja
Pružanje usluga posredovanja u prometu i zakupu nepokretnosti	Identitet, kontakt, podaci o nepokretnosti, finansijski podaci za uplate provizije	Izvršenje ugovora (čl. 12.1.2)	Trajanje ugovora + 10 god.
Upravljanje korisničkim nalogom	Podaci o identitetu, kontaktu, prijavi i lozinci	Izvršenje ugovora	Trajanje naloga + 1 god.
Obrada upita preko kontakt formi i CRM-a (Lead Management)	Ime, prezime, e-pošta, telefon, sadržaj upita, podaci o nepokretnosti od interesa	Pristanak (čl. 12.1.1) ili preduzimanje radnji pre zaključenja ugovora (čl. 12.1.2)	24 meseca od poslednjeg kontakta
Slanje newsletter-a i marketinških poruka	E-pošta, ime i prezime, segment, ponašanje pri prijemu	Pristanak (čl. 12.1.1)	Do povlačenja pristanka + 30 dana

Analitika korišćenja Platforme i poboljšanje sajta	IP adresa (pseudonimizovana), kolačići, podaci o ponašanju	Pristanak (kolačići koji nisu strogo neophodni) ili legitimni interes (anonimizovana statistika)	26 meseci
Sprečavanje zloupotreba i bezbednost	Log fajlovi, IP adrese, podaci o pristupu	Legitimni interes (čl. 12.1.6) — zaštita Platforme i korisnika	12 meseci
Ispunjenje zakonskih obaveza (porezi, računovodstvo, Uprava za sprečavanje PN/FT/FŠOMU)	Identifikacioni i finansijski podaci	Zakonska obaveza (čl. 12.1.3)	10 godina (Zakonski, poreski/raču novodstveni propisi)
Rešavanje spornih situacija i ostvarivanje pravnih zahteva	Sve relevantne kategorije	Legitimni interes / zakonska obaveza	Do zastarelosti potraživanja

5.1 Pristanak kao pravni osnov

Kada se obrada zasniva na vašem pristanku, vi taj pristanak možete povući u svakom trenutku, slanjem zahteva na adresu office@agent360.rs. Povlačenje pristanka ne utiče na zakonitost obrade vršene pre povlačenja.

5.2 Legitimni interes

Kada se obrada zasniva na legitimnom interesu, izvršili smo procenu uticaja i utvrdili da naš legitimni interes (bezbednost Platforme, sprečavanje prevara, poboljšanje usluge, direktni marketing našim postojećim klijentima) ne preteže nad vašim pravima i slobodama. Imate pravo da uložite prigovor na takvu obradu u svakom trenutku (videti odeljak 9.6).

6. Sa kim delimo vaše podatke

Vaše podatke ne prodajemo trećim licima. Podatke možemo otkriti samo sledećim kategorijama primalaca i to u meri koja je neophodna za navedenu svrhu:

6.1 Naši zaposleni i saradnici

Naši agenti za nekretnine i drugi zaposleni imaju pristup samo onim podacima koji su im potrebni za obavljanje posla (princip najmanje privilegije). Svi su obavezani na čuvanje tajnosti.

6.2 Druga ugovorna strana u prometu nepokretnosti

Radi zaključenja predugovora/ugovora o kupoprodaji ili zakupu, vaši identifikacioni i kontakt podaci se otkrivaju drugoj strani u poslu (kupcu, prodavcu, zakupodavcu, zakupcu), uz prethodno upoznavanje sa identitetom druge strane, osim u slučaju ugovaranja Klauzule o anonimnom nalogodavcu, a najkasnije do zaključenja posredovanog pravnog posla.

6.3 Obrađivači

Angažujemo pažljivo odabrane pružaoce usluga koji obrađuju podatke u naše ime, na osnovu ugovora koji ispunjavaju zahteve člana 45. Zakona:

- Provajderi hostinga i cloud infrastrukture (čuvanje baze podataka i datoteka)
- Postmark - slanje transakcionih i marketinških e-poruka
- Google LLC - Google Analytics, Google Tag Manager, Google Ads (analitika i oglašavanje, uz vaš pristanak za kolačiće)
- Meta Platforms Inc. - Facebook Lead Ads (kada se prijavite preko Facebook formulara)
- MapTiler - prikaz mapa i lokacija nepokretnosti
- Anthropic, PBC - Claude AI servis za asistivne CRM funkcije (analiza tekstualnih komentara agenata; podaci se ne koriste za treniranje modela i obrađuju se isključivo po našem nalogu)
- Pružaoци računovodstvenih, pravnih i revizorskih usluga (kada je neophodno)
- Pružaoци IT održavanja i razvoja Platforme
- Državni organi zaduženi za kontrolu, obradu i proveru podataka

6.4 Državni organi

Vaše podatke možemo otkriti državnim organima, sudovima, tužilaštvu, Poreskoj upravi, Upravi za sprečavanje PN/FT/FŠOMU, Republičkom geodetskom zavodu, Povereniku i drugim nadležnim organima, kada to nalaže važeći propis ili kada je to neophodno radi ostvarivanja, vršenja ili odbrane pravnih zahteva.

6.5 Pravni sledbenici

U slučaju spajanja, pripajanja, prodaje poslovanja ili dela poslovanja ili druge poslovne reorganizacije, vaši podaci mogu biti preneti pravnom sledbeniku, o čemu ćete biti unapred obavešteni.

7. Prenos podataka u druge države i međunarodne organizacije

Neki od naših obrađivača (npr. Google, Meta, Anthropic, hosting provajderi) imaju sedište ili obrađuju podatke izvan teritorije Republike Srbije i izvan Evropske unije, najčešće u Sjedinjenim Američkim Državama.

U skladu sa članovima 64–69. Zakona, takav prenos vršimo isključivo uz adekvatne mere zaštite, među kojima su:

- Standardne ugovorne klauzule Evropske komisije (SCC), prilagođene srpskom pravnom okviru
- Tehničke i organizacione mere (kriptografija u tranzitu i u mirovanju, minimizacija podataka, pseudonimizacija)
- Procene uticaja prenosa (TIA) u slučajevima visokog rizika

Možete od nas zatražiti kopiju primenjenih mera obraćanjem na office@agent360.rs.

8. Vaša prava

U skladu sa članovima 21–43. Zakona, kao lice čiji se podaci obrađuju imate sledeća prava, koja možete ostvariti besplatno, podnošenjem zahteva na office@agent360.rs ili pisanim putem na našu adresu: Kosovska 29/Lokal D3, 21000, Novi Sad, Republika Srbija.

8.1 Pravo na obaveštavanje i pristup

Imate pravo da od nas dobijete potvrdu da li obrađujemo vaše podatke, pristup tim podacima i informacije o svrsi obrade, kategorijama, primaocima, roku čuvanja, izvoru i logici eventualne automatizovane obrade.

8.2 Pravo na ispravku i dopunu

Imate pravo da bez nepotrebnog odlaganja zatražite ispravku netačnih ili dopunu nepotpunih podataka koji se na vas odnose.

8.3 Pravo na brisanje

Imate pravo da zatražite brisanje vaših podataka u slučajevima propisanim članom 30. Zakona (npr. kada podaci više nisu neophodni, kada povučete pristanak, kada uložite prigovor, a nema preovlađujuće osnove ili u slučaju nezakonite obrade).

Napomena: pravo na brisanje nije apsolutno; možemo zadržati podatke kada je to neophodno radi ispunjenja zakonske obaveze (npr. arhiviranje poreskih podataka), ostvarivanja pravnih zahteva ili u javnom interesu.

8.4 Pravo na ograničenje obrade

Možete tražiti da obradu ograničimo (npr. dok proveravamo tačnost podataka ili razmatramo vaš prigovor).

8.5 Pravo na prenosivost

Za podatke koje obrađujemo automatizovanim sredstvima na osnovu pristanka ili ugovora, imate pravo da ih primite u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i mašinski čitljivom formatu i da ih prenesete drugom rukovaocu.

8.6 Pravo na prigovor

Imate pravo da u svakom trenutku uložite prigovor na obradu koja se zasniva na legitimnom interesu ili obavljanju poslova u javnom interesu, kao i na obradu u svrhu direktnog marketinga (prigovor na direktni marketing uvažavamo bezuslovno).

8.7 Pravo da ne budete predmet automatizovanog donošenja odluka

Po pravilu ne donosimo isključivo automatizovane odluke koje proizvode pravne posledice ili značajno utiču na vas. Ukoliko bismo takvu obradu vršili, obavestićemo vas i obezbediti pravo na ljudsku intervenciju, izražavanje stava i osporavanje odluke.

8.8 Pravo na povlačenje pristanka

Kada se obrada zasniva na pristanku, taj pristanak možete povući u svakom trenutku. Povlačenje pristanka ne utiče na zakonitost prethodne obrade.

8.9 Pravo na pritužbu Povereniku

Imate pravo da podnesete pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti:

- Adresa: Bulevar kralja Aleksandra 15, 11000 Beograd
- E-pošta: office@poverenik.rs
- Telefon: +381 11 3408 900
- Web: www.poverenik.rs

8.10 Rok i način odgovaranja

Odgovor na vaš zahtev dostavićemo bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od prijema. U opravdanim slučajevima rok se može produžiti za dodatnih 60 dana, o čemu ćemo vas obavestiti uz obrazloženje. Pre nego što vam dostavimo podatke, možemo zatražiti dodatne informacije radi nesumnjive identifikacije podnosioca zahteva.

9. Bezbednost podataka

Preduzimamo razumne tehničke, organizacione i kadrovske mere zaštite kako bismo zaštitili vaše podatke od neovlašćenog pristupa, otkrivanja, gubitka, uništenja, izmene ili druge zloupotrebe. Mere obuhvataju, ali nisu ograničene na:

- Kriptovanje podataka u tranzitu (HTTPS/TLS) i u mirovanju (na nivou baze i diska)
- Heširanje lozinki pomoću savremenih algoritama (npr. bcrypt/Argon2)
- Šifrovanje osetljivih dokumenata simetričnim algoritmima (AES) kako na klijentskoj tako i na serverskoj strani
- Razdvajanje uloga i kontrola pristupa po principu najmanjih privilegija (Administrator vs. Agent)
- Centralizovanu autentikaciju putem JWT tokena, redovnu rotaciju ključeva i izolovanje sesija
- Logovanje i revizorski tragovi (audit log) za osetljive radnje
- Redovne bezbednosne ispravke i ažuriranja, segmentaciju mreže, firewall i zaštitu od zlonamernog softvera
- Redovne sigurnosne kopije (backup) i testirane procedure oporavka (disaster recovery)
- Edukaciju i obuku zaposlenih o zaštiti podataka i bezbednosti informacija

Pored svih mera, nijedan sistem prenosa ili čuvanja podataka nije apsolutno bezbedan. U slučaju povrede podataka koja može da prouzrokuje rizik za prava i slobode lica, obavestićemo Poverenika u roku od 72 sata, a vas, ukoliko je rizik visok, bez nepotrebnog odlaganja.

10. Kolačići i slične tehnologije

Naša Platforma koristi kolačiće („cookies“) i slične tehnologije (web beacons, pixel tags, local storage, session storage) radi pravilnog funkcionisanja, analitike i prilagođavanja sadržaja. Kolačiće delimo u sledeće kategorije:

10.1 Strogo neophodni kolačići

Omogućavaju osnovne funkcionalnosti Platforme (sesija, prijava, jezička podešavanja, čuvanje filtera pretrage). Ne mogu se isključiti i ne zahtevaju pristanak, jer su tehnički nužni.

10.2 Analitički kolačići

Pomažu nam da razumemo kako koristite Platformu (Google Analytics, naša interna analitika). Koristimo ih samo uz vaš pristanak, izuzev kada se obrada vrši u potpuno anonimizovanom obliku.

10.3 Marketinški i oglašavački kolačići

Koristimo ih za prikazivanje prilagođenih oglasa i merenje uspešnosti marketinških kampanja (Google Ads, Meta Pixel). Postavljaju se isključivo uz vaš izričit pristanak.

10.4 Funkcionalni kolačići

Omogućavaju zapamćivanje vaših podešavanja (jezik, regija, sačuvane pretrage).

10.5 Upravljanje kolačićima

Prilikom prve posete prikazujemo vam banner („Postavke kolačića“) putem kog možete prihvatiti sve, odbiti sve, ili odabrati pojedine kategorije. Vaš izbor možete promeniti u svakom trenutku klikom na link „Postavke kolačića“ u podnožju sajta. Dugmad „Prihvati sve“ i „Odbij sve“ su iste veličine i istaknutosti, u skladu sa važećim smernicama o pristanku.

Kolačiće možete blokirati i kroz podešavanja svog pretraživača. Blokiranje strogo neophodnih kolačića može onemogućiti pojedine funkcije Platforme.

11. Period čuvanja podataka

Podatke čuvamo samo onoliko koliko je neophodno za ostvarivanje svrhe za koju su prikupljeni, odnosno onoliko koliko je propisano zakonom. Konkretni rokovi navedeni su u tabeli u odeljku 6. ove Politike. Po isteku roka, podaci se brišu ili anonimizuju na siguran način. Imate pravo da u svakom trenutku zatražite brisanje vaših podataka pre isteka navedenog roka, osim kada postoji pravna osnova za njihovo zadržavanje (npr. Zakonske, poreske ili računovodstvene obaveze).

12. Maloletna lica

Naša Platforma nije namenjena licima mlađim od 15 godina i svesno ne prikupljamo njihove podatke. Za usluge informacionog društva, u skladu sa članom 16. Zakona, smatra se da je pristanak punovažan ako ga daje lice koje je navršilo 15 godina; Ako se radi o maloletnom licu koje nije navršilo 15 godina, za obradu podataka iz stava 1. ovog člana pristanak mora dati roditelj koji vrši roditeljsko pravo, odnosno drugi zakonski zastupnik maloletnog lica. Ako saznate da je maloletno lice mlađe od 15 godina dostavilo podatke bez odgovarajućeg pristanka, kontaktirajte nas radi brisanja.

13. Linkovi ka stranicama trećih lica

Platforma može sadržati linkove ka stranicama trećih lica (npr. mape, društvene mreže, oglašivačke platforme, državne institucije). Mi nismo odgovorni za prakse privatnosti tih stranica. Preporučujemo vam da se upoznate sa njihovim politikama privatnosti pre nego što im date svoje podatke.

14. Izmene Politike

Ovu Politiku možemo s vremena na vreme izmeniti, naročito kada se izmene Zakoni i propisi, naša poslovna praksa ili tehnologija koju koristimo. Sve izmene biće objavljene na ovoj stranici, uz naznaku nove verzije i datuma stupanja na snagu. Ukoliko su izmene značajne, obavestićemo vas dodatno e-poštom ili istaknutim obaveštenjem na Platformi pre nego što izmene počnu da se primenjuju.

15. Završne odredbe

Na sva pitanja koja nisu uređena ovom Politikom primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, Opšte uredbe o zaštiti podataka EU (GDPR) i drugi važeći propisi Republike Srbije.

U slučaju razlike između srpske verzije ove Politike i njenog prevoda na drugi jezik, prednost ima verzija na srpskom jeziku.

U Novom Sadu, 09.08.2024.

