

Privacy Policy

TopOMS · Prilog 2 · verzija 1.0 · važi od 27.09.2026

POLITIKA PRIVATNOSTI

1. KO SMO MI?

Vlasnik platforme TopOMS i internet sajta <https://topoms.com> je privredno društvo TOPOMS D.O.O. Beograd, ulica Živka Davidovića 29/2, matični broj 22099833, PIB 114983675, koje zastupa Ivan Avramović, kontakt telefon +381 60 3125143, e-mail adresa: info@topoms.com (u daljem tekstu: „TopOMS“, „mi“ ili „Pružalac usluga“).

TopOMS je rukovalac Vaših podataka o ličnosti kada Vi, kao posetilac sajta ili korisnik Platforme, koristite naše usluge, i odgovoran je za obradu i čuvanje tih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Sl. glasnik RS“, br. 87/2018 — u daljem tekstu: „ZZPL“).

U ovoj Politici obaveštavamo Vas o tome koje podatke o ličnosti prikupljamo, u koje svrhe i po kom pravnom osnovu, kojim merama ih štitimo, sa kim ih delimo, koliko dugo ih čuvamo, kao i o Vašim pravima u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti.

Za sva pitanja u vezi sa ovom Politikom ili ostvarivanjem Vaših prava obratite nam se na e-mail adresu: info@topoms.com sa naznakom „Zaštita podataka o ličnosti“.

2. NA KOGA SE OVA POLITIKA PRIMENJUJE?

Ova Politika se primenjuje na:

sve posetioce našeg internet sajta, sve Korisnike usluga — lica koja koriste Platformu TopOMS (uključujući zakonske zastupnike, zaposlene i saradnike Korisnika usluga čije podatke obrađujemo radi pružanja usluga), kontakt osobe poslovnih partnera i potencijalnih klijenata.

Važno — dvostruka uloga TopOMS-a. Kada Korisnik usluga putem Platforme obrađuje podatke o ličnosti svojih kupaca, primalaca pošiljki, zaposlenih ili drugih lica, Korisnik usluga je rukovalac tih podataka, a TopOMS nastupa isključivo kao obrađivač po nalogu Korisnika usluga. Ta obrada uređena je Ugovorom o obradi podataka o ličnosti (Prilog 4 Uslova poslovanja), a ne ovom Politikom. Ako ste kupac internet prodavnice koja koristi TopOMS, za informacije o obradi Vaših podataka obratite se toj prodavnici kao rukovaocu.

3. OSNOVNI POJMOVI

Podatak o ličnosti — svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv (npr. ime, prezime, e-mail adresa, broj telefona, IP adresa); Obrada — svaka radnja sa podacima o ličnosti: prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, pohranjivanje, izmena, uvid, upotreba, otkrivanje, umnožavanje, ograničavanje, brisanje i dr.; Rukovalac — lice koje određuje svrhu i način obrade; Obrađivač — lice koje obrađuje podatke u ime rukovaoca; Platforma — softversko rešenje TopOMS

koje omogućava automatizaciju i upravljanje eCommerce operacijama putem SaaS modela; Korisnik usluga — svako fizičko ili pravno lice koje koristi Platformu TopOMS, kako je definisano Uslovima poslovanja.

4. KOJE PODATKE PRIKUPLJAMO?

4.1. Podaci o nalogu i identifikaciji. Prilikom registracije naloga i korišćenja Platforme prikupljamo: ime i prezime, e-mail adresu, broj telefona, naziv privrednog subjekta, matični broj i PIB, adresu sedišta, kao i funkciju/svojstvo lica koje vrši registraciju u ime pravnog lica ili preduzetnika.

4.2. Podaci sa kontakt forme. Ukoliko se odlučite za opciju „Kontaktirajte nas“, prikupljamo: ime, broj telefona i/ili e-mail adresu, kao i sadržaj Vašeg upita.

4.3. Podaci o plaćanju. Prikupljamo podatke o uplatama, fakturama, stanju i transakcijama Wallet-a (prepaid kredita), kao i podatke o računu za isplatu otkupnina i povraćaj sredstava. Podatke o platnoj kartici ne čuvamo: plaćanje karticom obavlja se preko ovlašćenog procesora platnih transakcija, društva All Secure d.o.o. Podatke o kartici (broj, datum isteka, sigurnosni kod) unosite direktno na zaštićenoj stranici procesora i TopOMS im nema pristup. Upoznajte se sa Politikom privatnosti društva All Secure d.o.o..

4.4. Podaci o korišćenju Platforme. Automatski prikupljamo tehničke podatke: IP adresu, vrstu uređaja i pregledača, vreme pristupa, logove aktivnosti na Platformi (radi bezbednosti, dokazivanja zaključenja ugovora i datih saglasnosti u smislu čl. 3.3. Uslova poslovanja, i unapređenja usluge).

4.5. Komunikacioni podaci. Sadržaj prepiske sa našom korisničkom podrškom (e-mail, chat, tiketi) i evidenciju te komunikacije.

4.6. Call Centar modul. Ukoliko Korisnik usluga koristi Call Centar modul, obrađujemo metapodatke poziva (pozivajući i pozvani broj, vreme i trajanje poziva) radi obračuna i tehničkog funkcionisanja usluge. Sadržaj razgovora i eventualne snimke razgovora Korisnik usluga obrađuje kao rukovalac (Prilog 4); Korisnik usluga je odgovoran za zakonitost snimanja i obaveštavanje sagovornika.

4.7. Podaci koje unosi Korisnik usluga o trećim licima (kupci, primaoci pošiljki i dr.) obrađuju se isključivo po nalogu Korisnika usluga kao rukovaoca, u skladu sa Prilogom 4 (v. tačku 2. ove Politike).

4.8. Kolačići. O kolačićima i sličnim tehnologijama na sajtu i Platformi detaljno se informišite u našoj Politici kolačića (Prilog 3 Uslova poslovanja).

5. SVRHE I PRAVNI OSNOVI OBRADE

Podatke prikupljamo neposredno od Vas. Davanje podataka iz tačke 4.1. je ugovorna obaveza — bez tih podataka nije moguće zaključiti ugovor i koristiti Platformu.

6. PRIMAOCI PODATAKA

Pristup Vašim podacima imaju zaposleni i saradnici TopOMS-a kojima su podaci potrebni za obavljanje posla, uz obavezu čuvanja poverljivosti.

Vaše podatke delimo sa sledećim kategorijama primalaca, isključivo u meri neophodnoj za pružanje usluga:

obrađivači koji nam pružaju usluge na osnovu ugovora o obradi podataka: hosting i cloud provajderi, provajderi komunikacionih servisa (SMS/Viber/email), provajderi telekomunikacionih usluga (Call Centar), provajderi AI servisa, alati za korisničku podršku i analitiku; procesor platnih transakcija All Secure d.o.o. (za plaćanja karticom); banke (za izvršenje uplata i isplata); kurirske službe sa kojima TopOMS ima zaključen ugovor o saradnji — kao samostalni rukovaoci, u meri neophodnoj za izvršenje transporta koje je Korisnik usluga naložio; knjigovodstvena agencija i profesionalni savetnici (advokati, revizori); nadležni državni organi, kada smo na to obavezani zakonom ili odlukom nadležnog organa.

Svi primaoci su obavezni da primene odgovarajuće tehničke, organizacione i kadrovske mere zaštite podataka.

7. PRENOS PODATAKA U DRUGE DRŽAVE

Pojedini naši obrađivači (npr. cloud, komunikacioni i AI servisi) mogu obrađivati podatke na serverima van Republike Srbije. Prenos se vrši: u države za koje se u skladu sa ZZPL smatra da obezbeđuju primereni nivo zaštite (uključujući države članice Konvencije 108 i države sa liste Vlade Republike Srbije), a u ostale države — isključivo uz odgovarajuće mere zaštite predviđene čl. 65. ZZPL (standardne ugovorne klauzule koje je utvrdio Poverenik ili drugi predviđeni mehanizmi). Informacije o konkretnim merama možete zatražiti na info@topoms.com.

8. ROKOVI ČUVANJA PODATAKA

Po isteku roka podaci se brišu ili anonimizuju.

9. KAKO ŠTITIMO VAŠE PODATKE?

Primenjujemo tehničke, organizacione i kadrovske mere u skladu sa čl. 50. ZZPL, među kojima naročito:

čuvanje podataka na zaštićenim serverima i u zaštićenim bazama, uz praćenje opšte prihvaćenih industrijskih standarda (enkripcija u prenosu, kontrola pristupa, zaštita od gubitka, zloupotrebe i neovlašćenog pristupa); nijedan prenos putem interneta niti elektronsko skladištenje nije 100% sigurno, ali sisteme redovno pratimo radi mogućih ranjivosti i napada; redovno ažuriranje programske i računarske opreme; ograničenje i zaštitu pristupa podacima (kontrola pristupa po ulogama); izradu sigurnosnih kopija; obuku zaposlenih koji obrađuju podatke o ličnosti; nadzor i postupanje u slučaju bezbednosnih incidenata, uključujući obaveštavanje Poverenika i lica na koja se podaci odnose kada je to propisano (čl. 52. i 53. ZZPL).

10. VAŠA PRAVA

U pogledu obrade podataka o ličnosti imate sledeća prava:

Pravo na pristup — da od nas zahtevate informaciju o tome da li obrađujemo Vaše podatke, pristup tim podacima, informacije o svrsi obrade, kategorijama podataka, primarcima i roku čuvanja; Pravo na kopiju — da zahtevate kopiju podataka koje obrađujemo, elektronskim putem u uobičajeno korišćenom obliku, osim ako zahtevate drugačije; Pravo na ispravku i dopunu — da se netačni podaci bez odlaganja isprave, a nepotpuni dopune; Pravo na brisanje — da zahtevate brisanje podataka; ako su podaci neophodni za izvršenje ugovora, brisanje može onemogućiti dalje pružanje usluga; Pravo na ograničenje obrade — u slučajevima iz čl. 31. ZZPL (osporavanje tačnosti, nezakonita obrada uz protivljenje brisanju, potreba za podacima radi pravnih zahteva, procena pretežnijeg interesa po prigovoru); Pravo na prigovor — na obradu zasnovanu na legitimnom interesu, uključujući obradu za potrebe direktnog oglašavanja i s tim povezanog profilisanja; Pravo na prenosivost — da podatke koje ste nam dostavili, a koji se obrađuju na osnovu pristanka ili ugovora automatizovano, dobijete u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku i prenesete drugom rukovaocu; Pravo na opoziv pristanka — u svakom trenutku, s tim da opoziv ne utiče na dopuštenost obrade pre opoziva; Pravo na pritužbu Povereniku — ako smatrate da je obrada suprotna ZZPL.

Prava ostvarujete slanjem zahteva na info@topoms.com. Na zahtev odgovaramo bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od prijema (uz mogućnost produženja u skladu sa ZZPL).

11. NADLEŽNI ORGAN

Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti Republike Srbije, Bulevar kralja Aleksandra 15, 11000 Beograd, e-mail: office@poverenik.rs, telefon: +381 11 3408 900.

12. ODNOS SA USLOVIMA POSLOVANJA

Ova Politika privatnosti predstavlja Prilog broj 2 Uslova poslovanja TopOMS i njihov sastavni deo (čl. 14.2. i 18.2. Uslova poslovanja). Prihvatanjem Uslova poslovanja Korisnik usluga potvrđuje da je pre početka korišćenja Platforme upoznat sa ovom Politikom (čl. 14.3. Uslova poslovanja). Ova Politika je obaveštenje o obradi u smislu čl. 23. i 24. ZZPL — korišćenje Platforme nije uslovljeno davanjem pristanka za obrade koje se ne zasnivaju na pristanku.

13. IZMENE OVE POLITIKE

Ovu Politiku možemo izmeniti radi usklađivanja sa propisima, tehnologijama ili funkcionalnostima Platforme. O izmenama ćemo Vas obavestiti objavom na sajtu, odnosno unutar Platforme, a o bitnim izmenama i elektronskim putem. Sve prethodne verzije dostupne su u arhivi na sajtu.

Verzija dokumenta: 2.0 — Datum objave: 21.9.2026. — Primenjuje se od: 21.9.2026. (zamenjuje verziju 1.0 od 1.6.2026.)