

ZU "Optilens Dr. Marijana" Banja Luka
Nikole Pašića 48, Banja Luka
JIB: 4404774030008
E-mail: optilensbl@gmail.com
Telefon: +387 65 027 305

Optilens Marijana Starčević-Dinić s.p. Banja
Luka
Nikole Pašića 48, Banja Luka
JIB: 4512070330003
E-mail: optilensbl@gmail.com
Telefon: +387 65 027 305

PRAVILA PRIVATNOSTI

1. UVOD

ZU "Optilens Dr. Marijana" Banja Luka (u daljem tekstu: "Zdravstvena ustanova") i Optilens Marijana Starčević-Dinić s.p. Banja Luka (u daljem tekstu: "Optika") posvećeni su zaštiti ličnih podataka svih korisnika svojih usluga i partnera, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH", broj 12/25) i Opštom uredbom o zaštiti podataka (GDPR).

Zdravstvena ustanova je samostalan pravni subjekt odgovoran za obradu vaših ličnih podataka u okviru svog poslovanja, takođe, Optika je samostalni pravni subjekt i odgovorna je za obradu vaših ličnih podataka u okviru svog poslovanja u skladu sa registrovanom djelatnošću. S obzirom na povezane djelatnosti pružanja zdravstvenih usluga i prodaje optičkih pomagala, ovi subjekti djeluju kao zajednički kontrolori u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka za dio obrada ličnih podataka koje vrše, dok za dio obrada ličnih podataka djeluju svaka za sebe kao samostalni kontrolor. Ova Pravila privatnosti odnose se na obradu podataka koju provodi Zdravstvena ustanova i Optika kao samostalni kontrolori podataka kao i obrade podataka koje vrše kao zajednički kontrolori podataka. Ova Pravila privatnosti primjenjuju se na sva fizička lica, korisnike naših usluga, uključujući i klijente, odnosno pacijente koji stupaju u kontakt s nama direktno ili putem drugih komunikacijskih kanala. Takođe, ova Pravila privatnosti objašnjavaju kako i zašto prikupljamo, obrađujemo i štitimo Vaše lične podatke.

2. OSNOVNI POJMOVI

Pojmovi u ovim Pravilima privatnosti imaju sljedeće značenje:

- **Lični podatak** je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi;
- **Nosilac podataka** je fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili čiji se identitet može utvrditi, posredno ili neposredno, posebno pomoću identifikatora kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili pomoću jednog ili više faktora svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili društveni identitet tog lica;
- **Obrada** je svaki postupak ili skup postupaka koji se obavlja na ličnim podacima ili na skupovima ličnih podataka, automatizovanim ili neautomatizovanim sredstvima, kao što su: prikupljanje, evidentiranje, organizacija, strukturiranje, čuvanje, prilagođavanje ili izmjena, pronalaženje, ostvarivanje uvida, upotreba, otkrivanje **prenosom**, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombinovanje, ograničenje, brisanje ili uništavanje;
- **Povreda ličnog podatka** je kršenje bezbjednosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa ličnim podacima koji su preneseni, čuvani ili na drugi način obrađivani;
- **Kontrolor podataka** je fizičko ili pravno lice, javni organ ili nadležni organ koji samostalno ili s drugim određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka;
- **Saglasnost nosioca podataka** je svako dobrovoljno, posebno, informisano i nedvosmisleno izražavanje volje nosioca podataka kada on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu ličnih podataka koji se na njega odnose;

- **Primalac** je fizičko ili pravno lice, javni organ kojem se otkrivaju lični podaci, nezavisno od toga da li je u pitanju treća strana;
- **Treća strana** znači fizičko ili pravno lice, javni organ, Agencija za zaštitu ličnih podataka u BiH ili drugo tijelo koje nije nosilac podataka, kontrolor podataka, obrađivač niti lica koja su ovlaštena za obradu ličnih podataka pod neposrednom nadležnošću kontrolora podataka ili obrađivača.

3. KO JE ODGOVORAN ZA OBRADU VAŠIH LIČNIH PODATAKA?

Kontrolori podataka:

ZU "Optilens Dr. Marijana" Banja Luka
Nikole Pašića 48, Banja Luka
JIB 4404774030008

E-mail: optilensbl@gmail.com

Telefon: +387 65 027 305

i

Optilens Marijana Starčević-Dinić s.p. Banja Luka
Nikole Pašića 48, Banja Luka
JIB 4512070330003

E-mail: optilensbl@gmail.com

Telefon: +387 65 027 305

4. KOJE PODATKE PRIKUPLJAMO I OBRAĐUJEMO?

Vaše lične podatke obrađujemo na zakonit način uz primjenu svih organizacionih i tehničkih mjera zaštite, radi sprečavanja zloupotreba ili otkrivanja podataka neovlaštenim trećim licima.

Prikupljamo isključivo one lične podatke koji su neophodni za određenu svrhu, u skladu principom smanjenja obima podataka, kao što su:

- osnovni podaci o identitetu: ime i prezime, datum i mjesto rođenja, adresa prebivališta, broj lične karte, JMB, potpis, fotografija;
- kontakt podaci: e-mail adresa, broj telefona;
- podaci o osiguranju: broj zdravstvene knjižice, ime i prezime nosioca osiguranja, srodstvo sa osiguranim licem, podaci o obvezniku doprinosa;
- podaci o zdravlju: dijagnoza i šifra, vrsta usluge (terapije);
- finansijski podaci: broj bankovnog računa, podaci o načinu plaćanja;
- podaci o geografskoj lokaciji: grad ili mjesto iz kojeg se pristupa internet stranici Zdravstvene ustanove;

- analitički podaci o posjetiocu: IP adresa, podaci o pretraživaču i uređaju, podaci o sesiji/aktivnosti na internet stranici (npr. posjećene stranice), kolačići (cookies).

Navedeni lični podaci koji se prikupljaju odnose se podjednako na Zdravstvenu ustanovu i Optiku u pogledu obrade podataka koju vrše pojedinačno ili zajednički u skladu sa potrebama poslovnih aktivnosti. Određene kategorije podataka obrađuje isključivo Zdravstvena ustanova ili Optika, dok su određeni lični podaci predmet zajedničke obrade.

5. PRAVNI OSNOVI I SVRHA OBRADE OBRADJE LIČNIH PODATAKA

Redni broj	Svrha obrade	Pravni osnov obrade	Kontrolor podataka
1	Vođenje elektronskog kartona pacijenta radi lične bezbjednosti pacijenta i uspješnosti pružanja usluga.	Poštovanje pravnih obaveza kontrolora podataka član 8. stav 1. tačka c. Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25), obaveza po Zakonu o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik Republike Srpske" broj 57/22)	Zdravstvena ustanova
2	Kreiranje nalaza i recepta za naočale.	Poštovanje pravnih obaveza kontrolora podataka član 8. stav 1. tačka c. Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25), obaveza po Zakonu o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik Republike Srpske" broj 57/22) član 29.	Zdravstvena ustanova
3	Vođenje računovodstva, obračun plata i naknada i isplate.	Poštovanje pravnih obaveza kontrolora podataka član 8. stav 1. tačka c. Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25).	Zdravstvena ustanova i Optika su odvojeni kontrolori podataka svako za sebe

4	Unapređenje kvaliteta usluga, komunikacije i marketinga, objave na društvenim mrežama i internet stranici (web sajtu).	Saglasnost član 8. stav 1. tačka a. Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25).	Zdravstvena ustanova i Optika su zajednički kontrolori podataka
5	Praćenje posjećenosti internet stranice, analitika ponašanja korisnika internet stranice, poboljšanje funkcionalnosti internet stranice i korisničkog iskustva, komunikacija sa posjetiocima internet stranice.	Za kolačiće: Saglasnost član 8. stav 1. tačka a. Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25). Za prikupljanje ostalih podataka putem internet stranice: Legitimni interes kontrolora podataka ili treće strane, osim kada nad tim interesima pretežu interesi ili osnovna prava i slobode nosioca podataka član 8. stav 1. tačka f) Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25).	Zdravstvena ustanova i Optika su zajednički kontrolori podataka
6	Zakazivanje termina u Zdravstvenoj ustanovi putem kontakt forme na internet stranici.	Izvršenje ugovora u kojem je nosilac podataka ugovorna strana ili preduzimanje radnji na zahtjev nosioca podataka prije zaključenja ugovora , član 8. stav 1. tačka b) Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25).	Zdravstvena ustanova

7	Kontaktiranje Zdravstvene ustanove putem kontakt forme na internet stranici.	Izvršenje ugovora u kojem je nosilac podataka ugovorna strana ili preduzimanje radnji na zahtjev nosioca podataka prije zaključenja ugovora , član 8. stav 1. tačka b) Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25).	Zdravstvena ustanova
8	Prodaja naočala, kontaktnih sočiva i ostale robe	Izvršenje ugovora u kojem je nosilac podataka ugovorna strana ili preduzimanje radnji na zahtjev nosioca podataka prije zaključenja ugovora , član 8. stav 1. tačka b) Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25).	Optika
9	Kreiranje uputnica za pacijente, prijem pacijenta sa uputnicama.	Poštovanje pravnih obaveza kontrolora podataka član 8. stav 1. tačka c. Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25), obaveza po Zakonu o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik Republike Srpske" broj 57/22) član 20.	Zdravstvena ustanova
10	Vođenje protokola pacijenata.	Poštovanje pravnih obaveza kontrolora podataka član 8. stav 1. tačka c. Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH" 12/25), obaveza po Zakonu o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik Republike Srpske" broj 57/22) član 26.	Zdravstvena ustanova

6. KOLIKO DUGO ČUVAMO VAŠE PODATKE?

Vaše podatke čuvamo onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje svrhe zbog koje su prikupljeni, a u skladu sa zakonima i podzakonskim propisima, odnosno:

- elektronski karton pacijenta se čuva 10 godina nakon smrti pacijenta, u skladu sa članom 45. stav 1. tačka 1. Zakona o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 57/22), matična evidencija zaposlenih se čuva trajno u skladu sa članom 8. Zakona o evidencijama u oblasti rada i zdravstvenog osiguranja ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 18/94 i 64/06),
- knjigovodstvene isprave se čuvaju najmanje 5 godina, u skladu sa članom 40. Zakona o računovodstvu i reviziji Republike Srpske ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 115/25),
- podaci uneseni u protokol pacijenata se čuvaju deset godina od posljednjeg unosa podataka, u skladu sa članom 45. stav 1. tačka 2. Zakona o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 57/22),
- uputnice se čuvaju pet godina od datuma sačinjavanja, u skladu sa članom 45. stav 1. tačka 4. Zakona o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 57/22),
- lični podaci prikupljeni u svrhe marketinga (na osnovu saglasnosti) se čuvaju dokle god je saglasnost važeća, odnosno do momenta povlačenja saglasnosti od strane nosioca podataka, a najduže 10 godina od dana davanja saglasnosti,
- podaci uneseni u protokol pacijenata se čuvaju deset godina od posljednjeg unosa podataka, u skladu sa članom 45. stav 1. tačka 2. Zakona o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 57/22),
- nalaz i recepti za naočale se čuvaju pet godina od datuma sačinjavanja, u skladu sa članom 45. stav 1. tačka 4. Zakona o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj 57/22),
- podaci prikupljeni putem internet stranice se čuvaju u rasponu od podataka potrebnih za samo jednu sesiju do dvije godine, ili duže ako je tako definisano postavkom kolačića,
- lični podaci uneseni putem forme za zakazivanje termina na internet stranici se čuvaju godinu dana od dana unosa,
- lični podaci uneseni putem kontakt forme na internet stranici se čuvaju godinu dana od dana unosa.
- dokumentacija koja sadrži lične podatke o klijentu čuva se 10 godina od dana izvršene prodaje.

Rokovi za čuvanje ličnih podataka koji su navedeni u ovim Pravilima privatnosti odnose se podjednako na Zdravstvenu ustanovu i Optiku u pogledu obrade podataka koju vrše pojedinačno ili zajednički u skladu sa poglavljem 5. ovih Pravila privatnosti.

7. PRAVA LICA ČIJE PODATKE OBRADUJEMO

Prema važećem Zakonu o zaštiti ličnih podataka i internim propisima Zdravstvene ustanove i Optike, imate pravo da:

- zatražite **pristup** svojim podacima. Imate pravo dobiti potvrdu od kontrolora o tome da li se vaši lični podaci obrađuju i u koju svrhu. Takođe, možete zatražiti kopiju tih podataka, kao i informacije o tome kome su oni ustupljeni.
- zatražite **ispravku**. Ako primijetite da su vaši podaci netačni ili nepotpuni, možete zahtijevati njihovu hitnu ispravku ili dopunu. Kontrolor je dužan osigurati da su podaci koje obrađuje tačni kako bi se izbjegle bilo kakve štetne posljedice po vas.
- zatražite **brisanje**. Možete tražiti da se vaši podaci trajno obrišu ako više nisu potrebni za svrhu u koju su prikupljeni ili ako je obrada nezakonita. Ovo pravo se koristi i u slučajevima kada povučete saglasnost, a ne postoji druga zakonska osnova za dalju obradu.
- zatražite **ograničenje** obrade. Ovo pravo vam omogućava da zahtijevate da se obrada vaših podataka privremeno "zamrzne" u specifičnim situacijama, npr. dok se provjerava tačnost podataka. Tokom tog perioda, kontrolor smije samo čuvati podatke, ali ih ne smije dalje koristiti bez vašeg pristanka.
- u određenim slučajevima tražite **prenosivost podataka**. U slučajevima automatizovane obrade, imate pravo dobiti svoje podatke u strukturiranom i mašinski čitljivom formatu kako biste ih prebacili drugom kontroloru. Ovo pravo se primjenjuje kada se obrada temelji na vašoj saglasnosti ili na izvršenju ugovora.
- **povučete saglasnost** u bilo kojem trenutku (ako je saglasnost osnov obrade). Ako ste dali pristanak za obradu podataka, možete ga povući u bilo kojem trenutku, jednostavno i bez troškova. Povlačenje saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade koja je vršena prije tog čina, ali zaustavlja svaku buduću obradu po tom osnovu.
- podnesete **prigovor kontroloru**. Imate pravo uložiti prigovor direktno pravnom licu ili instituciji koja obrađuje vaše podatke ako smatrate da se krše odredbe zakona. Kontrolor je dužan razmotriti vaš prigovor i pismeno vas obavijestiti o preduzetim mjerama u zakonskom roku, i
- podnesete **prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka u BiH**. Ako niste zadovoljni odgovorom kontrolora ili smatrate da su vaša prava direktno ugrožena, možete podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka u BiH. Agencija djeluje kao nadzorno tijelo koje provjerava zakonitost obrade i može naložiti kazne ili brisanje podataka.

8. KOME SE PODACI MOGU OTKRITI?

Vaši lični podaci se mogu otkriti trećim licima isključivo kada za to postoji zakonska obaveza, ugovorna potreba ili Vaša izričita saglasnost, i to sljedećim subjektima:

- **Nadležnim institucijama u sektoru zdravstva:** Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske, Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske, Institut za javno zdravstvo Republike Srpske, Zavod za medicinu rada i sporta Republike Srpske, u skladu sa obavezama definisanim posebnim zakonima.
- **Pravosudnim i istražnim organima:** Isključivo na osnovu službenog zahtjeva i u skladu sa zakonom (npr. sudovi, tužilaštva, MUP).
- **Eksternim obrađivačima podataka:** Poslovnim partnerima koji pružaju usluge neophodne za funkcionisanje Zdravstvene ustanove, kao što su:
 - Agencije za računovodstvene usluge;
 - Pružaoci IT usluga, održavanja informacionih sistema;

Napomena: Sa svim eksternim obrađivačima Zdravstvena ustanova i Optika ima potpisane ugovore o obradi ličnih podataka kojima se garantuje isti nivo zaštite i povjerljivosti koji mi pružamo.

Prenos podataka izvan Bosne i Hercegovine Određeni tehnički i analitički podaci (koji ne uključuju Vaše medicinske podatke ili istoriju bolesti) mogu biti preneseni i obrađivani u zemljama izvan Bosne i Hercegovine i Evropskog ekonomskog prostora (EEA), isključivo zbog korištenja specijalizovanih digitalnih alata:

- **Web analitika i marketing:** Google Ireland Limited (Google Analytics) i Meta Platforms Ireland Ltd. **Svrha:** Ovi podaci se koriste isključivo za analizu posjećenosti naše internet stranice i efikasnost marketinških kampanja.

U svim slučajevima međunarodnog prenosa, Zdravstvena ustanova i Optika osiguravaju da se on vrši uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera, čime se obezbjeđuje nivo zaštite podataka ekvivalentan onom u domaćim propisima. Preporučujemo da se upoznate sa pravilima privatnosti navedenih kompanija (Google i Meta) kako biste imali uvid u njihov način obrade tehničkih podataka.

9. BEZBJEDNOST PODATAKA

Zdravstvena ustanova i Optika preduzimaju odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi zaštite ličnih podataka od neovlaštenog pristupa, gubitka, zloupotrebe ili uništenja uključujući:

- enkripciju podataka u slučaju prenosa trećim licima, uz korištenje bezbjednih protokola za prenos putem interneta kao što su SSL i TLS protokoli,
- ograničavanje pristupa posebnim pristupnim lozinkama bez kojih se ne može pristupiti bilo kojem računaru koji sadrži lične podatke,
- korištenje provjerenih bezbjednosnih softverskih proizvoda u vidu antivirusnih programa i firewall-a, ali i drugih u slučaju potrebe,
- redovno obnavljanje bezbjednosnih protokola i internih propisa i softverske zaštite, te kontinuirana obuka zaposlenih iz oblasti informacione bezbjednosti,

- redovno bezbjednosno kopiranje, odnosno backup podataka kao zaštita za slučaj tehničkih incidenata ili kvarova,
- evidenciju logova pristupa podacima.

10. KORIŠTENJE KOLAČIĆA

Na našoj internet stranici koristimo takozvane kolačiće. Kolačići su male datoteke koje se prilikom posjete naše internet stranice čuvaju na Vašem uređaju (laptop, tablet, smartphone itd.). U kolačićima se čuvaju informacije koje se dobijaju u vezi sa uređajem koji koristite. Međutim, to ne znači da smo upoznati sa Vašim identitetom. S jedne strane, korišćenje kolačića služi da Vam poseta internet stranici bude prijatnija. Više o upotrebi kolačića i načinu njihovog prikupljanja možete da pročitate u našoj Politici kolačića ([dodati link Politike kolačića](#)).

11. DRUŠTVENE MREŽE

Zdravstvena ustanova i Optika koriste zajedničke naloge na društvenim mrežama Facebook i Instagram kako bi komunicirala s korisnicima i promovisali svoje usluge.

U slučaju da koristite društvene mreže i pristupate stranicama Zdravstvene ustanove i Optike preporučujemo da se upoznate sa sljedećim Pravilima privatnosti:

Facebook (Meta): facebook.com/privacy/policy

Instagram: help.instagram.com/519522125107875

Više o tome kako Meta obrađuje vaše podatke možete pronaći na sljedećim linkovima:

Meta (Facebook/Instagram) Page Insights Addendum: facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum

Podatke koje nam dostavite putem poruka na društvenim mrežama koristimo isključivo u svrhu odgovora na vaš upit i ne čuvamo ih izvan sistema društvenih mreža, osim ako to nije nužno za realizaciju usluge koju tražite.

12. IZMJENE PRAVILA PRIVATNOSTI

Pravila privatnosti mogu biti izmijenjena ili dopunjena, u zavisnosti od potreba i promjene procesa u Zdravstvenoj ustanovi i Optici, promjene zakonskih okvira ili na zahtjev nadležnog organa. Preporučuje se da korisnici redovno prate izmjene i dopune Pravila privatnosti, na internet stranici Zdravstvene ustanove i Optike.

Zadržavamo pravo izmjene ovih Pravila u bilo kojem trenutku. Sve izmjene biće objavljene.

13. KONTAKT

Za sve informacije u vezi sa zaštitom ličnih podataka, možete nas kontaktirati putem e-maila: optilensbl@gmail.com ili direktno na adresu sjedišta Zdravstvene ustanove i Optike: Nikole

Pašića 48, 78000 Banja Luka. Zahtjevi se prvenstveno podnose Zdravstvenoj ustanovi kao zajedničkoj kontakt tački, ali se nosioci podataka mogu obratiti i Optici direktno.

Ova Pravila privatnosti stupaju na snagu dana 28.04.2026. godine.