



Makedonski Telekom SHA - Shkup

POLITIKA E PRIVATËSISË E MAKEDONSKI TELEKOM SHA – SHKUP PËR APLIKACIONE CELULARE

Makedonski Telekom SHA - Shkup i kushton rëndësi të madhe mbrojtjes së të dhënave tuaja personale. Ne ju informojmë gjithmonë se cilat të dhëna personale i mbledhim, si përdoren të dhënat tuaja dhe si mund ju të ndikoni në proces.

1. Cilat të dhëna evidentohen, si përdoren dhe sa gjatë ruhen?

a) **Gjatë regjistrimit apo kyçjes:** gjatë regjistrimit të profilit onlajn Telekom apo kyçjes në aplikacion përpunohen të dhënat vijuese:

- a. Emri abonues (e-adresa) dhe fjalëkalimi *dhe*
- b. Numri i celularit (MSISDN) dhe fjalëkalimi i njëfishtë (one time password (OTP))

Këto të dhëna janë të nevojshme për regjistrimin e profilit unik onlajn të Telekomit, identifikimin e abonuesit, transferimin e informacionit dhe të dhënave përkatëse të abonuesit dhe sigurimin e një eksperience të personalizuar abonuese në aplikacion.

b) **Gjatë përdorimit të aplikacionit:** pas kyçjes së suksesshme, në procesin e përdorimit të aplikacionit përpunohen të dhënat vijuese:

1. Token për kyçje dhe sesion token për kyçje të vazhdueshme në aplikacion
2. MSISDN-i dhe shenjat identifikuese për shërbime fikse dhe celulare me të cilat abonuesi e menaxhon aplikacionin
3. Të dhënat e tjera të cilat kanë të bëjnë me kushtet e dakorduara për shërbimet siç janë: lloji i shërbimit, data e dakordimit të marrëveshjes, validiteti i marrëveshjes, kushtet e përdorimit të shërbimit...etj
4. Të dhëna të tjera të cilat për përdorimin e aplikacionit siç janë: mënyra e kyçjes, versioni i aplikacionit, sistemi operativ, pajisja...etj
5. IP adresa dhe të dhëna të tjera teknike

Të dhënat e dhëna janë të nevojshme për qëllimet vijuese:

- aplikacioni mundëson që shfrytëzuesi nga një vend në mënyrë të pavarur t'i ndjekë dhe menaxhojë shërbimet dhe kyçësit të cilat ua mundëson Makedonski Telekom;
- aplikacioni mundëson Makedonski Telekom të jetë në kontakt me shfrytëzuesit e vet përmes veglave për ndihmë dhe mbështetjen e shfrytëzuesve
- Përmes aplikacionit deri te shfrytëzuesi ndiqen oferta relevante dhe mundësi për sigurimin e ofertave përmes përvojës abonuese në aplikacion
- Përmes aplikacionit deri tek abonuesit ndiqen informacione relevante për shërbimet të cilat i menaxhon siç janë: fatura e re, informacionit për fatura të papaguara, etj..

c) **Anketa të abonuesve/ informacione kthyes nga abonuesit:**

Ky aplikacion e përdor shërbimin e ofruar nga Medallia për të anketuar abonuesit. Vlerësimet e aplikacioneve dhe informacionet tuaja kthyes mund t'i nënshtrohen një ankete. Mendimet dhe sugjerimet e abonuesve tanë për përmirësim në thelb na ndihmojnë ta përmirësojmë aplikacionin tonë.

Për të kryer anketat e Medallia, përdoren njoftime push, të cilat u dërgohen abonuesve për të hyrë në një anketë të caktuar. Anketa mund të refuzohet dhe anulohet në çdo kohë. Kur plotësoni një anketë, lloje të ndryshme të informacioneve i transmetohen Medallias. Këtu përfshihen informacionet e abonuesit (numri i telefonit, numri i abonuesit), informacione kthyes nga abonuesi, versionet e pajisjes tuaj dhe sistemit operativ dhe informacione të ngjashme. Ne i ruajmë dhe i analizojmë të dhënat për një periudhë prej 12 muajsh.

Përgjigjet dërgohen vetëm pasi të keni përfunduar anketën.

- d) **Bisedë me agjentin:** nëse përdorni bisedën me një agjent (bisedë me tekst) në këtë faqe për të kontaktuar shërbimin ndaj abonuesve, në momentin e fillimit të bisedës, lloje të ndryshme të informacioneve i transmetohen agjentit të shërbimeve. Kjo i përfshin informacionet e kyçjes, informacionet e abonuesit (numrin e telefonit, numrin e abonuesit dhe historikun e fundit të bisedës) dhe temën e ndihmës që e keni zgjedhur në faqe, versionet e pajisjes tuaj dhe të sistemit operativ dhe informacione të ngjashme. Platforma e bisedës e ofruar nga përpunuesi i të dhënave LivePerson ose çdo platformë bisede e palës së tretë do të transmetojë gjithashtu rregullisht informacionin e disponueshmërisë së bisedës. Ky informacion përdoret për të aktivizuar ose çaktivizuar butonin e fillimit të bisedës në faqe. Të dhënat ruhen për dy vjet nga përfundimi i ndërveprimit.
- e) **Mesazhe me tekst:** nëse përdorni mesazhe me tekst për të kontaktuar me shërbimin ndaj abonuesit, gjatë kontaktit të parë mblidhen lloje të ndryshme të informacioneve. Kjo përfshin, për shembull, numrin tuaj të telefonit celular, emrin dhe mbiemrin dhe natyrën e kërkesës. Përpunimi bëhet përmes platformës së brendshme të bisedave të Makedonski Telekom dhe procesorit të kontraktuar, i cili është LivePerson, ose ndonjë platforme tjetër bisede të palëve të treta të kontraktuara nga Makedonski Telekom. Të dhënat ruhen për dy vjet nga përfundimi i interaksionit.

2. Pagesat

Aplikacioni u ofron abonuesve mundësinë për të paguar faturën mujore ose për të rimbushur kredinë me një kartë krediti ose debitore (Visa dhe MasterCard) që ka një kod treshifror sigurie. Në atë rast, abonuesi ridrejtohet në të ashtuquajturën Payment gateway në qendrën e përpunimit Braintree ku abonuesi i fut të dhënat e kartës dhe më pas e përcjell transaksionin në Bankart, qendra përpunuese e NLB Bank. Gjatë pagesës elektronike të faturave, Makedonski Telekom nuk ka qasje në të dhënat që kanë të bëjnë me kartelën tuaj të pagesës ose llogarinë bankare, sepse ato futen direkt në Braintree dhe përmes lidhjes së sigurt i përcillen Bankartit dhe bankës. I vetmi informacion i dukshëm për Makedonski Telekom është emri dhe mbiemri nga kartela e pagesës së Abonueist, numri i faturës dhe shuma e transaksionit.

3. Autorizime

Që aplikacioni të funksionojë në pajisjen tuaj, ai ka nevojë për qasje në funksione dhe të dhëna të ndryshme në pajisje. Për këtë qëllim ju duhet të jepni pëlqime dhe autorizime të caktuara për atë informacion.

Autorizimet programohen ndryshe nga prodhues të ndryshëm. Autorizimet individuale mund të kombinohen p.sh. në kategoritë e autorizimit dhe ju mund të jepni pëlqim vetëm kategorinë e autorizimit si tërësi.

Mos harroni se nëse refuzoni pëlqimin për një ose më shumë autorizime, mbase nuk do të keni qasje në të gjithë gamën e plotë të funksioneve të ofruara nga aplikacioni ynë.

Nëse keni dhënë autorizime, ne do t'i përdorim ato vetëm në masën e përshkruar më poshtë:

Informacione për lokacionin

Aplikacioni mund të kërkojë qasje në informacione për lokacionin tuaj aktual për t'ju dërguar oferta dhe njoftime përkatëse. Shtesë, Makedonski Telekom i përdor këto informacione në formë anonime për të monitoruar cilësinë e rrjetit dhe për të përmirësuar shërbimet që i ofron. Kur bëhet fjalë për ofertat, informacionet nuk shkarkohen dhe ruhen në serverët e Makedonski Telekomit ose procesorët e tij të kontraktuar, por përdoren vetëm informacionet e lokacionit në kohë reale të pajisjes. Kur është fjala për monitorimin e cilësisë së rrjetit, informacioni për lokacionin dërgohet në Makedonski Telekom vetëm në formë anonime, gjegjësisht, asnjë identifikues unik i abonuesit nuk është i lidhur me këtë informacion. Të dhënat e lokacionit apo të vendndodhjes për qëllime marketingu mblidhen nga pajisja juaj vetëm nëse keni pranuar të merrni oferta dhe njoftime të personalizuara dhe keni dhënë pëlqimin në pajisjen tuaj.

Kontakti/libri i adresave

Aplikacioni mund të kërkojë qasje tek kontaktet/libri i adresave për ta personalizuar listën tuaj të shërbimeve. Këto informacione nuk dërgohen dhe as nuk ruhen në serverët e Makedonski Telekomit.

Komunikimi me internet

Aplikacioni kërkon qasje në Internet përmes rrjetit Wi-Fi ose rrjetit celular të rrjeteve për azhurnim në kohë reale lidhur me përdorimin tuaj të shërbimeve të siguruara.

Kamera

Aplikacioni mund të kërkojë qasje në kamerë për t'i skanuar kodet QR për të ndihmuar në pagesën e faturave. Leja për përdorimin e kamerave kërkohet vetëm herën e parë kur abonuesi përpiket ta skanojë faturën. Këto informacione nuk dërgohen ose deponohen në serverët e Makedonski Telekomit ose tek partnerë e tij kontraktues për përpunimin e të dhënave.

Fotografi/Media/Datoteka/Deponim

Aplikacioni mund të kërkojë qasje në fotografi/media/ datoteka/deponim me qëllim të ndërmarrjes dhe deponimit të faturave në PDF dhe datotekave të tjera relevante. Këto autorizime janë të nevojshme në qoftë se paraqitet nevoja që abonuesi ta kryejë veprimin përkatës. Informacionet e lartshënuara nuk dërgohen ose deponohen në serverët e Makedonski Telekomit ose tek partnerët e tij të dakorduar për përpunimin e të dhënave.

4. Aplikacioni a dërgon njoftime automatike (push)?

Njoftimet automatike janë mesazhe që një aplikacion i dërgon në pajisjen tuaj dhe shfaqen me prioritetin më të lartë. Në mënyrë standarde, ky aplikacion përdor njoftime automatike për informacione të lidhura me kontratën (dhe të bazuara në shërbim). Njoftimet automatike përshtaten në profilin tuaj nëse keni dhënë pëlqimin tuaj gjatë instalimit të aplikacionit ose gjatë përdorimit për herë të parë. Mund të çaktivizoni marrjen e njoftimeve automatike në çdo kohë në cilësimet e pajisjes tuaj. Të dhënat përpunohen nga procesori kontraktual i të dhënave MoEngage.

5. A do të analizohen shprehitë e mia abonuese, p.sh. për qëllime reklamimi apo gjurmimi?

Shpjegime dhe përkufizime:

Ne dëshirojmë që ju të kënaqeni duke përdorur aplikacionin dhe të përfitoni nga produktet dhe shërbimet tona. Ne i analizojmë shprehitë tuaja abonuese në mënyrë që të gjejmë produkte që ju interesojnë dhe t'ua përshtatim aplikacionin abonuesve. Ne ose kompanitë që i kemi angazhuar për përpunimin e të dhënave krijojmë profile abonuese deri në masën e lejuar me ligj. Këto informacione nuk mund të lidhen drejtpërdrejt me ju.

Informacionet e mëposhtme kanë për qëllim t'ju ofrojnë informacione të përgjithshme rreth qëllimeve të ndryshme të përpunimit të të dhënave. Ju mund t'i ndryshoni cilësimet tuaja të privatësisë së të dhënave për të rënë dakord për përdorimin e veçës ose për të refuzuar përdorimin e tij në përputhje me rrethanat. Veglat që janë të nevojshme për të siguruar aplikacionin nuk mund të refuzohen.

Përmirësimi i cilësisë teknike të aplikacionit (rreptësishtë e nevojshme)

Për të matur cilësinë e programimit të aplikacioneve dhe për të zbuluar dështimet dhe shkaqet e tyre, analizohet renditja e programeve dhe shprehive të përdorimit. Këto analiza përdoren për zhvillimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të përvojës gjatë përdorimit të aplikimit.

Profilet për shfaqjen centriste të abonuesit të aplikacionit (bazuar në pëlqimin)

Për ta përmirësuar vazhdimisht aplikacionin, ne përdorim edhe gjurmimin e ngjarjeve. Ato përdoren për të gjurmuar navigimin tuaj brenda aplikacionit. Analizimi i këtij navigimi na jep një pasqyrë të modeleve të përdorimit të aplikacionit, gjë që na lejon të zbulojmë përvojat problematike të abonuesit dhe ta përmirësojmë aplikacionin në përputhje me rrethanat.

Profilet për rekomandime të personalizuara (mbi bazë të pëlqimit)

Makedonski Telekom ju ofron rekomandime të personalizuara për shërbime apo produkte. Ofruesi i shërbimit krijon një profil ngjarjesh të pseudonimizuar bazuar në aktivitetet tuaja në aplikacion (për shembull, bazuar në shërbimet dhe faqet që i keni vizituar) dhe i cakton kategoritë profilit. Sistemi shfaq përmbajtjen ose informacionin që përputhet me profilin tuaj.

Profile për pjesëmarrje dhe përpunimin e të dhënave në Programin e lojalitetit (mbi bazë të pëlqimit)

Makedonski Telekom u mundëson abonuesve të tij të marrin pjesë në programin e lojalitetit dhe shpërblimit përmes aplikacionit. Me këtë pëlqim, të dhënat personale të abonuesve tanë mbledhen dhe përpunohen për ta përmirësuar dhe plotësuar programin e lojalitetit.

a) Veglat tejet të nevojshme

Këto vegla janë të nevojshme për të mundësuar navigimin e aplikacionit dhe përdorimin e funksioneve të tij bazë. Ato mundësojnë funksione bazë, të tilla si qasja në zonat e mbrojtura të aplikacionit, menaxhimi i shërbimeve, kryerja e pagesave, etj.

Ne gjithashtu mund t'i përdorim disa nga veglat tona për t'ju ofruar informacione të rëndësishme për shërbimet që ndikojnë në përdorimin tuaj të vazhdueshëm të shërbimeve të Telekomit, të tilla si llogaritë e reja, pagesat e papaguara, informacionet e reja për shërbimet / raportet e dështimit që i keni dorëzuar, ndërprerjet e shërbimit, etj. Përveç kësaj, disa mjete aktivizohen kur përdorni veçori shtesë, të tilla si biseda me një agjent. Mjetet analitike teknike në platformat e brendshme janë të nevojshme sepse ato na lejojnë të kryejmë analiza teknike dhe të masim shtrirjen, të cilat ne i përdorim vazhdimisht për të zhvilluar dhe përmirësuar aplikacionin për ju.

Kompania	Qëllimi	Periudha e ruajtje	Vendi i përpunimit
MoEngage	Mesazhe automatike në aplikacion/ kutinë postare të njoftimeve për shërbime individuale, për shembull, informacione të reja për mospajtim të paraqitura, ndërprerje të shërbimit etj.	120 ditë nga aktiviteti i fundit i aplikacionit	India
Deutsche Telekom Digital Labs	Mesazhe automatike në aplikacion/ kutinë postare të njoftimeve për shërbime individuale, për shembull, informacione të reja për mospajtim të paraqitura, ndërprerje të shërbimit etj.	24 muaj	India
LivePerson	chat	24 muaj	SHBA
Deutsche Telekom Digital Labs	Analitika teknike	24 muaj nga aktiviteti i fundit i aplikacionit	India
Medallia	Anketa	12 muaj	SHBA

b) Vegla të jashtme për analizë (mbi bazë të pëlqimit)

Këto vegla na ndihmojnë që më mirë ta kuptojmë se si përdoret aplikacioni ynë. Ne përdorim vegla analitike që, për shembull, ta përcaktojmë numrin e shfrytëzuesve individual të një aplikacioni të caktuar dhe t'i analizojmë shprehjet për përdorimin e aplikacioneve dhe interaksionet e shfrytëzuesve në bazë të informacioneve anonime dhe të pseudoanonimizuara, të cilat më pas përdoren që të përmirësohet të kuptuarit e nevojave të shfrytëzuesve.

Kompania	Qëllimi	Periudha e ruajtjes	Vendi i përpunimit
Google (Google Analytics / Firebase)	Analiza e përdorimit të aplikacioneve dhe produkteve për përvojë të sigurt	26 muaj / 14 muaj	SHBA

c) Marketing dhe vegla të tjera (mbi bazë të pëlqimit)

Këto vegla përdoren për sigurimin e përmbajtjes së personalizuar ndërsa me këtë edhe relevante për produktet dhe shërbimet që i ofron Makedonski Telekom dhe për matjen e efektivitetit të informimit për ta. Nëse i pamundësoni veglat e marketingut, akoma mund ta shihni numrin e njëjtë të njoftimeve, por atë

mund të jenë më pak relevante për ju.

Kompania	Qëllimi	Periudha e ruajtjes	Vendi i përpunimit
MoEngage	Mesazhe automatike për marketing, kutia postare për njoftime të marketingut	120 ditë nga përdorimi i fundit të aplikacionit	India
Deutsche Telekom Digital Labs	Mesazhe automatike për marketing, kutia postare për njoftime të marketingut	24 muaj	India

6. Si mund t'i gjej informacionet që janë të rëndësishme për mua?

Këto informacione për privatësinë e të dhënave japin shqyrtim për zërat që kanë të bëjnë me Makedonski Telekom kur bëhet fjalë për përpunimin e të dhënave tuaja në këtë aplikacion. Informacione shtesë, duke përfshirë edhe informacione për mbrojtjen e të dhënave në përgjithësi, si edhe tek produktet specifike, janë në dispozicion në <https://www.telekom.com/en/corporate-responsibility/data-protection-data-security/data-protection> и <https://www.telekom.com/en/deutsche-telekom/privacy-policy-1744>.

7. Kush është përgjegjës për përpunimin e të dhënave? Me kë duhet të kontaktoj nëse kam pyetje lidhur me privatësinë e të dhënave në Makedonski Telekom?

Makedonski Telekom e ka rolin e kontrolluesit të të dhënave. Nëse keni ndonjë pyetje, ju lutemi të kontaktoni me shërbimin për mbështetjen e abonuesve në info@telekom.mk.

8. Cilat të drejta i kam?

Keni të drejtë:

- Të kërkonit informacione për kategoritë e të dhënave personale, qëllimet e përpunimit, të gjithë pranuesit e të dhënave dhe për periudhën e paraparë të ruajtjes
- Të kërkonit të korrigojohen ose plotësohen të dhënat e pasakta apo të paplota;
- Ta tërhiqni pëlqimin në cilindo moment që do të zbatohet në të ardhmen;
- Ta kundërshtoni përpunimin e të dhënave në bazë të interesave legjitime, nga arsye që lidhen me situatën tuaj konkrete;
- Të kërkonit fshirjen e të dhënave në raste të caktuara sipas nenit 17 të Rregullores së përgjithshme për mbrojtjen e të dhënave - veçanërisht nëse të dhënat nuk nevojiten më për qëllimet për të cilat

janë mbledhur ose nëse janë përpunuar në mënyrë të paligjshme, ose nëse e tërhiqni pëlqimin tuaj sipas pikës (c) ose e kundërshtoni sipas pikës (d) më sipër;

- f) Në rrethana të caktuara të kërkonti kufizimin e të dhënave aty ku nuk është mundur fshirja ose kur kontestohet obligimi për fshirje ;
- g) Tek transferueshmëria e të dhënave, gjegjësisht ju mund t'i merrni të dhënat që na i keni dhënë në formatin e përdorur zakonisht si dhe në formatin e lexueshëm nga makina, siç është CSV, ku mund t'i transferoni të dhënat te të tjerët, kur është e nevojshme;
- h) Të shtroni ankesë lidhur me përpunimin e të dhënave tek organi përgjegjës mbikëqyrës (Agjencia për mbrojtjen e të dhënave personale)

9. Kujt ia transferon të dhënat e mia Makedonski Telekom?

Përpunuesit, gjegjësisht kompanitë që i kemi angazhuar për përpunimin e të dhënave në përputhje me nenin 28 të Rregullativës së përgjithshme për mbrojtjen e të dhënave (ofruesit e shërbimeve). Në këtë rast, Makedonski Telekom është ende përgjegjëse për mbrojtjen e të dhënave tuaja. Ne punësojmë kompani veçanërisht në fushat e mëposhtme: TI, shitje, marketing, financa, konsulencë, shërbim ndaj klientit.

Partnerët e bashkëpunimit që ofrojnë shërbime për ju në përgjegjësinë e tyre ose në lidhje me kontratën tuaj me Makedonski Telekom. Ky është rasti nëse ju porosisni shërbime nga këta partnerë nëpërmjet nesh, nëse jepni pëlqim për pjesëmarrjen e partnerit, ose nëse ne përfshijmë një partner në bazë të lejes ligjore.

Për shkak të obligimeve ligjore: në raste të caktuara kemi obligim ligjor të sigurojmë të dhëna të caktuara tek organi shtetëror që e ka kërkuar këtë.

10. Ku përpunohen të dhënat e mia?

Të dhënat e juaja do të përpunohen në Maqedoni dhe në vende të tjera evropiane. Nëse, në raste të jashtëzakonshme, të dhënat tuaja përpunohen në vende jashtë Bashkimit Evropian (në të ashtuquajturat vende të treta), ndodh si më poshtë

- a. nëse keni dhënë pëlqimin tuaj të qartë për këtë (Në shumicën e vendeve jashtë BE-së, niveli i mbrojtjes së të dhënave nuk i plotëson standardet e BE-së. Kjo vlen veçanërisht për të drejtën për monitorim dhe kontroll gjithëpërfshirës nga autoritetet shtetërore, p.sh. në SHBA, që në mënyrë disproporcionale e pengon mbrojtjen e të dhënave të qytetarëve evropianë,
 - b. ose deri në masën e nevojshme për sigurimin e shërbimeve për ju
 - c. ose në masën e kërkuar me ligj
- b) Më tej, të dhënat tuaja do të përpunohen në vendet e treta vetëm nëse masa të caktuara sigurojnë një nivel adekuat të mbrojtjes së të dhënave (p.sh. Vendimi i përshtatshmërisë i miratuar nga Komisioni i BE-së ose garancitë e duhura).

Këto informacione për privatësi për herë të fundit janë përditësuar më 18.08.2023