

Politika privatnosti

Važi od 21. oktobra 2026.

Ova politika privatnosti nadovezuje se u delu Opštih uslova poslovanja posvećenom zaštiti podataka o ličnosti, i služi da na jasan i precizan način uputi korisnike usluga Dunav Gold-a o tome koji podaci predstavljaju predmet obrade, u koje svrhe i na koji način se podaci pribavljaju, kao i da pruži sva druga obaveštenja u vezi sa ostvarivanjem prava lica na koje se podaci odnose, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Sl. glasnik RS“ br. 87/2018).

Politikom se uređuje obrada podataka o ličnosti posetilaca i registrovanih korisnika sajta (u daljem tekstu: Korisnici), kupaca (u daljem tekstu: Kupci) i fizičkih lica koja postupaju kao njihovi zastupnici, platiodci ili preuzimaoci robe na Lokacijama u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Kompanije (u daljem tekstu: Uslovi).

Rukovalac je DUNAV GOLD DOO BEOGRAD - VRAČAR, Hadži Ruvimova br. 2, Beograd - Vračar, matični broj: 21082074, PIB: 108858764 (u daljem tekstu: Kompanija). Kompanija obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije.

Sajt: www.dunavgold.rs

PODACI KOJE KOMPANIJA OBRAĐUJE I IZVORI PODATAKA

U zavisnosti od načina korišćenja sajta i konkretne kupovine, Kompanija obrađuje:

- Podatke za komunikaciju i nalog: ime i prezime, e mail, telefon, podatke za prijavu, sačuvane podatke i omiljene proizvode, kada Korisnik koristi nalog.
- Podatke o kupovini: sadržaj i broj porudžbine, cenu, vreme poručivanja i prihvatanja Uslova, način i status plaćanja, izabranu Lokaciju, preuzimanje robe, račune, povraćaje i prepisku.
- Podatke o plaćanju: ime uplatioca, banku i broj računa, iznos, datum, poziv na broj i dokaz o izvršenom transferu, u obimu potrebnom za povezivanje uplate i povraćaj sredstava. Kompanija ne potražuje lozinke za elektronsko bankarstvo, CVC kodove kartica, niti podatke o nepovezanim transakcijama.
- Identifikacione podatke: ime i prezime, adresu i JMBG, odnosno odgovarajući identifikacioni broj stranog lica, kada su potrebni za propisane evidencije o prometu investicionog zlata. Kompanija obrađuje podatke o vrsti, broju i važenju lične isprave, datumu rođenja, ovlašćenju, stvarnom vlasniku i poreklu sredstava kada je to potrebno u skladu sa važećim propisima i određenim postupkom provere. Kopiju isprave Kompanija čuva samo uz odgovarajući pravni osnov i ne prikuplja biometrijske podatke sa njenog elektronskog čipa.
- Podatke iz upita i reklamacija: sadržaj obraćanja, dokaze o kupovini, opis nedostatka, zahtev i podatke o rešavanju. Korisnik, odnosno Kupac, dostavlja podatke i dokumentaciju relevantne za konkretan upit ili reklamaciju.
- Tehničke podatke: IP adresu, vreme pristupa, podatke o pregledaču i uređaju i zapise o greškama i bezbednosnim događajima, u obimu koji obrađuju sistemi sajta. Podaci iz neobaveznih kolačića obrađuju se u skladu sa odeljkom „Kolačići i reklamne poruke“.

Kompanija podatke pribavlja prvenstveno neposredno od Korisnika, Kupca ili drugog lica na koje se podaci odnose, uključujući podatke dostavljene preko sajta. Podatke o uplati pribavlja i od banke, a o preuzimanju od ovlašćenih lica na izabranoj Lokaciji. Podatke o zastupniku, uplatiocu ili

primaocu može dostaviti Kupac, dok podatke iz zvaničnih evidencija i registara Kompanija može pribaviti i samostalno. Licu čije podatke pribavi posredno Kompanija pruža obaveštenja u propisanom roku, u skladu sa važećim propisima, osim u slučaju izuzetaka kada takvo obaveštenje nije dozvoljeno.

SVRHA I PRAVNI OSNOV OBRADE

- Obrada radi izvršenja ugovora (poručivanje, ugovor i korisnički nalog)

Kompanija obrađuje podatke potrebne za obradu porudžbine, komunikaciju, zaključenje i izvršenje ugovora, plaćanje, preuzimanje i povraćaj radi preduzimanja radnji na zahtev lica na koje se podaci odnose pre zaključenja ugovora i izvršenja ugovora sa tim licem, kada je takva obrada neophodna za izvršenje ugovora sa Kupcem. Isti pravni osnov primenjuje se na nalog koji Korisnik otvara na svoj zahtev, pri čemu registracija nije uslov za kupovinu.

- Obrada na osnovu zakona (pravne obaveze rukovaoca)

Kompanija obrađuje podatke potrebne za izvršenje transakcija, poreske i računovodstvene evidencije, evidencije o prometu investicionog zlata i reklamacije radi ispunjenja zakonskih obaveza. Provere identiteta, stvarnog vlasnika stranke i porekla sredstava i dostavljanje podataka nadležnim organima Kompanija sprovodi kada i u obimu u kojem je obavezna u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i drugim propisima iz ove oblasti.

- Legitimni interesi Kompanije

Radi bezbednosti sajta i naloga, sprečavanja zloupotreba, odgovaranja na opšte upite i ostvarivanja ili odbrane pravnih zahteva Kompanija obrađuje neophodne podatke na osnovu legitimnog interesa, nakon procene da prava i interesi lica na koje se podaci odnose ne pretežu nad takvim interesom Kompanije. Na tom osnovu Kompanija obrađuje i podatke poslovnih kontakt osoba kada one nisu ugovorna strana, osim podataka čija je obrada obavezna na osnovu važećih propisa.

- Pristanak

Ako Kompanija nudi reklamne poruke ili koristi neobavezne analitičke ili reklamne kolačiće, obrada se vrši na osnovu posebnog, dobrovoljnog pristanka Korisnika, odnosno Kupca. Kupovina, registracija ili prihvatanje Opštih uslova ne predstavljaju takav pristanak. Opoziv je moguć u svako doba, bez uticaja na zakonitost prethodne obrade, i ne uslovljava kupovinu.

Kompanija jasno označava podatke o ličnosti koji se obavezno prikupljaju. Nedostavljanje podataka potrebnih za porudžbinu ili obaveznu identifikaciju kupca može onemogućiti zaključenje ili izvršenje ugovora, dok je davanje podataka za neobavezne funkcije i marketing je dobrovoljno i zasniva se na pristanku Korisnika/Kupaca.

PRIMAOCI PODATAKA

Podacima pristupaju ovlašćeni zaposleni i angažovana lica Kompanije kojima su potrebni za izvršavanje svojih radnih zadataka i/ili ugovornih obaveza, a mogu biti dostavljeni sledećim grupama primalaca:

- pružaocima hostinga, održavanja sajta, poslovnog softvera i elektronske komunikacije;
- ovlašćenim licima na izabranoj Lokaciji, radi identifikacije i predaje robe, u najmanjem potrebnom obimu;

- bankama, računovodstvenim i pravnim savetnicima, kada je to potrebno za plaćanje, zakonske evidencije ili zaštitu prava i interesa Kompanije i/ili Korisnika;
- Poreskoj upravi, Upravi za sprečavanje pranja novca, sudovima i drugim nadležnim organima, kada za dostavljanje postoji zakonski osnov.

Lica koja obrađuju podatke u ime Kompanije postupaju po njenim uputstvima i odgovarajućem ugovoru kojim se orbada podataka o ličnosti ustupa trećem licu. Banke i druga lica koja podatke obrađuju za sopstvene svrhe određene zakonom ili internim politikama imaju samostalne obaveze rukovaoca. Poslovna saradnja ili pripadnost istoj mreži povezanih lica sa rukovaocem ne daju pravo na neograničeno deljenje podataka o ličnosti. Kompanija ne koristi podatke iz identifikacionih isprava za marketinške svrhe.

ROKOVI ČUVANJA

Kompanija čuva podatke prema svrsi i sledećim pravilima:

- Podatke naloga - dok je nalog aktivan, odnosno do zahteva za njegovo zatvaranje; podaci o realizovanim kupovinama i zakonske evidencije čuvaju se odvojeno prema odgovarajućem osnovu.
- Porudžbine i ugovornu dokumentaciju - tokom izvršenja ugovora, a potom samo dok je to potrebno za potrebe evidencija propisanih važećim propisima, ostvarivanje prava Kupca i pravne zahteve, prema primenljivim rokovima zastarelosti.
- Poresku dokumentaciju i evidencije o prometu investicionog zlata - do isteka roka zastarelosti za utvrđivanje i naplatu PDV, u skladu sa čl. 36b i 47. Zakona o PDV; računovodstvene isprave i knjige prema rokovima propisanim za konkretnu vrstu dokumentacije.
- Dokumentaciju pribavljenu prema Zakonu o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kada se taj zakon primenjuje - pet godina od okončanja poslovnog odnosa ili izvršenja transakcije, u skladu sa članom 95. Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, uz produženje samo pod zakonskim uslovima.
- Evidenciju reklamacija - najmanje dve godine od podnošenja reklamacije, a duže samo kada postoji druga zakonska obaveza ili konkretan pravni zahtev, u skladu sa članom 63. Zakona o zaštiti potrošača.
- Opšte upite — 12 meseci od zatvaranja upita, odnosno završetka komunikacije o tom upitu. Ovo ne obuhvata reklamacije, ugovornu dokumentaciju ili podatke za koje postoji posebna zakonska obaveza čuvanja.
- Neprihvaćene porudžbine bez uplate — 90 dana od konačnog zatvaranja porudžbine. Ovaj rok ne primenjuje se na prihvaćene porudžbine, izdate predračune, plaćanja ili evidencije koje se čuvaju po drugom osnovu.
- Rutinske tehničke zapise — 30 dana od nastanka zapisa; izdvojeni podaci o konkretnom bezbednosnom incidentu, sporu ili zakonskoj obavezi čuvaju se samo dok je to neophodno za tu svrhu.
- Podatke za marketing - do opoziva pristanka ili prestanka te svrhe; ograničen dokaz o pristanku i odjavi može se sačuvati dok je potreban za dokazivanje zakonitosti ranije obrade podataka o ličnosti i procedure povlačenja pristanka. Rokovi koji se odnose na kolačiće navedeni su u odeljku „Kolačići i reklamne poruke”.

Ako je postupak u toku, neophodna dokumentacija čuva se do njegovog pravosnažnog okončanja i izvršenja, u granicama zakona. Posebna pravila o brisanju, naročito za dokumentaciju iz oblasti sprečavanja pranja novca, imaju prvenstvo. Po isteku odgovarajućeg roka Kompanija briše ili nepovratno anonimizuje podatke, uključujući rezervne kopije prema utvrđenom ciklusu čuvanja .

PRENOS U DRUGE DRŽAVE I MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE

Kompanija štiti podatke odgovarajućim tehničkim i organizacionim merama prema riziku, uključujući ograničavanje pristupa i poverljivost angažovanih lica. Kod zakonski relevantne povrede podataka Kompanija obaveštava Poverenika i pogođena lica u skladu sa uslovima i rokovima propisanim članom 52. i 53. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Prenos van Republike Srbije može se vršiti samo uz ispunjenje zakonskih uslova, propisane mere zaštite i odgovarajuće obaveštavanje Korisnika, Kupca ili drugog lica na koje se podaci odnose.

Kompanija u ovom trenutku ne vrši prenos podatka o ličnosti u druge države ili međunarodne organizacije u smislu glave V Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

KOLAČIĆI I REKLAMNE PORUKE

Sajt koristi kolačiće za rad korpe, prijavu na nalog i pamćenje izabranog jezika. To su kolačići prve strane, koje na domenu sajta postavlja Dunav Gold pomoću WordPress-a, WooCommerce-a, Polylang-a i Transliterator-a.

- `woocommerce_cart_hash` i `woocommerce_items_in_cart` — WooCommerce; omogućavaju prepoznavanje promena sadržaja korpe. Trajanje: sesija pregledača.
- `wp_woocommerce_session_*` — WooCommerce; povezuje vaš pregledač sa sadržajem korpe i podacima kupovine na serveru. Trajanje: do dva dana za gosta, odnosno do sedam dana za prijavljenog korisnika; pri daljem korišćenju rok se može obnoviti.
- `pll_language` — Polylang; pamti izabrani jezik sajta. Trajanje: do jedne godine.
- `wordpress_test_cookie` — WordPress; pri prijavi proverava da li pregledač prihvata kolačiće. Trajanje: sesija pregledača.
- `wordpress_logged_in_*` i `wordpress_sec_*` — WordPress; održavaju bezbednu prijavu na nalog i pojavljuju se kada se prijavite. Redovna prijava traje do dva dana, a uz opciju „Zapamti me” do 14 dana; odjava prekida prijavu.
- `rstr_test_*` — Transliterator; tehnički razlikuje javne i administratorske zahteve radi pravilnog prikaza i obrade teksta. Trajanje: sesija pregledača.
- `rstr_script` — Transliterator; pamti izbor latinice ili ćirilice kada se koristi izbor pisma. Trajanje: do jedne godine; ne predstavlja izbor jezika SR/EN.

WooCommerce koristi i sesijsko i lokalno skladište pregledača za privremeni prikaz korpe (`wc_fragments_*`, `wc_cart_hash_*` i `wc_cart_created`). Sesijski zapisi traju do zatvaranja kartice; lokalni zapis hash-a korpe nema sopstveni datum isteka i zamenjuje se pri ažuriranju korpe ili briše čišćenjem podataka sajta u pregledaču. Ovi zapisi služe radu korpe, a ne reklamnom praćenju.

Oznaka * označava promenljivi deo naziva kolačića. Pojedini kolačići nastaju tek kada koristite odgovarajuću funkciju. Kolačići mogu sadržati identifikatore povezane sa podacima sačuvanim na

serveru; ne koristimo ih za čuvanje JMBG-a.

Praćenje izvora kupovine u WooCommerce-u je isključeno, pa sajt ne postavlja dodatne sbjs_* kolačiće za tu namenu. Sajt trenutno ne koristi Google Analytics ni Meta Pixel. Linkovi ka društvenim mrežama vode na njihove zasebne sajtove, na kojima važe pravila tih pružalaca.

Kolačiće možete pregledati, obrisati ili ograničiti u podešavanjima svog pregledača. Blokiranje kolačića za korpu ili prijavu može onemogućiti te funkcije. Ako naknadno uvedemo neobaveznu analitiku ili reklamne kolačiće, ažuriraćemo ovaj pregled i omogućiti poseban izbor pre njihovog aktiviranja; odbijanje neće uslovljavati kupovinu.

Korisnik, odnosno Kupac koji se prijavi za reklamne poruke, može se odjaviti preko linka u poruci ili obraćanjem na info@dunavgold.rs. Obaveštenja o porudžbini, uplati, preuzimanju ili reklamaciji predstavljaju poslovnu komunikaciju i nisu uslovljena pristankom za reklamne poruke.

PRAVA LICA NA KOJA SE PODACI ODNOSI

- Pravo na pristup:

Pravom na pristup možete od Rukovaoca zatražiti sledeće informacije po pitanju vaših podataka o ličnosti:

- informacije o vrsti podataka o ličnosti koji se obrađuju, o svrsi obrade, o roku čuvanja podataka o ličnosti;
- informacije o svrsi obrade;
- informacije o predviđenom roku čuvanja podataka o ličnosti, ili ako to nije moguće o kriterijumima za određivanje tog roka;
- Pravo na ispravku i dopunu:

Ovim pravom možete zahtevati da se Vaši netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave odnosno dopune.

- Pravo na brisanje podataka o ličnosti:

Ovo pravo možete iskoristiti u sledećim slučajevima:

- ako Vaši podaci o ličnosti više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani;
- ako opozovete svoj pristanak na obradu podataka, a nema drugog pravnog osnova za obradu;
- ako se podnetim prigovorom protivite obradi podataka u javnom interesu ili radi izvršavanja zakonom propisanih ovlašćenja Rukovaoca ili ostvarivanja legitimnih interesa;
- ako se prigovorom protivite obradom podataka za potrebe direktnog marketinga;
- ako su podaci nezakonito obrađivani;
- ako podaci o ličnosti moraju biti izbrisani u cilju izvršenja zakonskih obaveza rukovaoca;
- ako su podaci o ličnosti prikupljeni u vezi sa korišćenjem usluga informacionog društva.
- Pravo na ograničenje obrade:

Ovo pravo možete iskoristiti u sledećim slučajevima:

- ako osporavate tačnost podataka o ličnosti, u roku koji omogućava rukovaocu proveru tačnosti podataka o ličnosti;

- ako je obrada nezakonita, te umesto brisanja tih podaka zahtevate ograničenje upotrebe;
- ako rukovaocu više nisu potrebni podaci o ličnosti za ostvarivanje svrhe obrade, ali ih tražite u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva;
- ako ste podneli prigovor na obradu, a u toku je procenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane rukovaoca preteže nad Vašim interesima.
- Pravo na žalbu:

Za sva pitanja, zahteve i prigovore na raspolaganju vam je korisnički servis kojem se možete obratiti na mail adresu: info@dunavgold.rs

Ovlašćeno lice za zaštitu podataka o ličnosti je Dejan Radoičić

Lice za zaštitu podataka o ličnosti zaduženo da nadzire obradu podataka kako bi se ista vršila u skladu sa Zakonom.

- Pravo na pritužbu:

Ukoliko Korisnik smatra da je došlo do kršenja odredaba Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja.

AUTOMATIZOVANE ODLUKE, PROFILISANJE I MALOLETNICI

Automatsko ažuriranje tržišne cene i slanje potvrde prijema porudžbine sami po sebi ne predstavljaju odluku zasnovanu na profilisanju ličnosti. Kompanija ne donosi odluke na osnovu automatizovane obrade podataka o ličnosti, kao ni profilisanje.

Kupovina je namenjena punoletnim licima u skladu sa Uslovima. Kompanija ne orbađuje niti zahteva podatke o ličnosti maloletnika za registraciju i kupovinu. Ako primi takve podatke, Kompanija proverava osnov obrade i briše ih kada za njihovo zadržavanje ne postoji zakonit razlog.

VAŽENJE POLITIKE PRIVATNOSTI

S obzirom da može doći do promene Politike privatnosti od strane Kompanije kao rukovaoca, preporučujemo Vam da je često pregledate. Ako je došlo do bilo kakvih značajnih izmena u ovoj politici privatnosti, blagovremeno ćemo Vas obavestiti o tome putem e-mail adrese, osnodno notifikacijom na internet stranici ili putem drugih sredstava komunikacije, uz odgovarajuće vreme da razmotrite izmene pre stupanja na snagu. U slučaju neprihvatanja izmene Politike privatnosti u odgovarajućem vremenskom roku, može se dogoditi da nećemo biti u mogućnosti da pružimo neke ili sve proizvode i usluge.

Datum objavljivanja ove verzije 21.10.2026. Datum početka primene: 21.10.2026