

Politika privatnosti IKEA Srbija

O ovoj Politici privatnosti

Ova Politika privatnosti („Politika“) objašnjava kako IKEA Srbija (u daljem tekstu: „IKEA“) prikuplja, koristi i upravlja tvojim ličnim podacima. IKEA je posvećena zaštiti i poštovanju tvoje privatnosti. Pažljivo pročitaj ovu Politiku da razumeš zašto i kako prikupljamo tvoje podatke i kako će se koristiti.

Što se tiče ličnih podataka koje prikupljamo, IKEA je „rukovalac podacima“, što znači subjekt koji određuje svrhu i način obrade ličnih podataka.

Ako treba da nam se obratiš u vezi s ličnim podacima ili ovom Politikom, koristi sledeće kontakt podatke:

Naziv kompanije: IKEA SRBIJA d. o. o. Beograd

Sedište kompanije: Astrid Lindgren 11 (Autoput Beograd–Niš, isključenje Tranšped), 11231 Beograd

PIB: 104990791

Matični broj: 20287608.

Kontakt obrazac za tvoje zahteve za zaštitu podataka dostupan je [ovde](#).

- **Kako i kada prikupljamo vaše lične podatke?**

Prikupljamo tvoje lične podatke kada su potrebni i relevantni za tvoje potrošačke potrebe ili naše poslovanje (npr. kada kupuješ i/ili naručuješ proizvode i/ili usluge od nas, kada se registruješ za IKEA Family, kada se obraćaš IKEA Službi za kupce, kada se prijaviš na marketinški bilten, kada ispunjavaš ankete za kupce ili daješ povratne informacije o robi i uslugama itd.).

Tvoje lične podatke dobijamo direktno od tebe kada naručiš određene proizvode ili usluge ili ispuniš određeni obrazac, ili kada prikupljamo podatke posmatranjem (na primer, putem sigurnosnih kamera).

Više informacija o situacijama i okolnostima prikupljanja tvojih ličnih podataka pronaći ćeš u odeljku „Za šta koristimo tvoje lične podatke?“ Napominjemo da se ovo odnosi samo na informacije o mogućim načinima

korišćenja ličnih podataka na koje možeš naići prilikom poseta robnoj kući IKEA i studijima za planiranje i veb-stranicama, kupovina kod nas ili korišćenja naših usluga. U svakom slučaju dobićeš dodatne jasne informacije o svrsi i osnovi obrade tvojih podataka, a u nekim slučajevima će nam biti potreban tvoj izričit pristanak.

Ne koristimo tvoje lične podatke u marketinške svrhe osim ako nam ne kažeš da je to u redu. Ako želiš da ti šaljemo detalje o našim proizvodima, uslugama, ponudama i promocijama, pretplati se kada se pridružiš IKEA Family. Za dodatne informacije poseti odeljke Marketing i IKEA Family u nastavku.

Sa svim tvojim ličnim podacima postupa se poverljivo i oni su na odgovarajući način zaštićeni od strane kompanije IKEA i/ili naših pouzdanih partnera.

- **Koje informacije prikupljamo direktno od tebe?**

Uobičajene kategorije podataka koje prikupljamo od IKEA kupaca su sledeće:

- Osnovne informacije (uključujući puno ime, kontakt podatke, adresu dostave i naplate, informacije o plaćanju).
- Informacije potrebne za upravljanje odnosom s kupcem (informacije o tvojim transakcijama, informacije o plaćanju i naplati, informacije o obavljenoj kupovini i druge informacije potrebne za upravljanje odnosom s kupcem).
- Informacije prikupljene o korišćenju IKEA sajta i aplikacije (uključujući podatke o ponašanju pri kupovini, podatke o lokaciji, informacije o tome kako koristiš IKEA sajt).
- Podaci o IKEA Family nalogima (uključujući IKEA Family članski broj i trajanje članstva, itd.).
- Privremeni podaci prikupljeni za dečju igraonicu IKEA Småland (uključujući uzrast deteta, podatke o alergijama, medicinske informacije i ime staratelja)
- Nadzor kamera i snimci poziva.
- Informacije o uređaju ili internet vezi koju koristiš (uključujući tvoju IP adresu).

- **Koja prava na privatnost imaš?**

Imaš pravo, u bilo kojem trenutku, ostvariti sledeća prava:

- Pravo pristupa.
Možeš zatražiti od kompanije IKEA da potvrdi da li obrađuje tvoje lične podatke ili ne. Ako je odgovor potvrđan, možeš zatražiti kopiju.
- Možeš nam zatražiti kopiju ličnih podataka koje posedujemo.
Možeš nam se obratiti ako želiš kopiju nekih ili svih ličnih podataka koje imamo o tebi.
- Pravo na ispravak.
Pravo da tražiš od kompanije IKEA da ispravi netačne podatke o tebi u svojoj bazi podataka.
- Zahtev za brisanje ličnih podataka.
Imaš pravo da zatražiš od nas da izbrišemo lične podatke koji više nisu potrebni za tu svrhu.
- Ograničiti pristup kompaniji IKEA svojim podacima u vezi s određenim procesima ili u celosti.
Imaš pravo da zatražiš od nas da privremeno ili trajno ograničimo/zaustavimo deo obrade tvojih ličnih podataka.
- Povlačenje pristanka na obradu.
Kada obrađujemo tvoje lične podatke na osnovu tvog pristanka, imaš pravo da povučeš svoj pristanak u bilo kom trenutku. Međutim, to neće uticati na zakonitost obrađivanja podataka do tog trenutka, niti na obradu koja ima drugu osnovu za obradu osim pristanka, poput ispunjavanja ugovorne obaveze ili pravne obaveze kompanije IKEA. U slučaju marketinških komunikacija, povlačenje pristanka u vezi s obradom podataka u svrhu direktnog marketinga može se izvršiti putem opcije „Odjava“ uključene u svaku marketinšku komunikaciju ili pristupom odeljku Podešavanja na tvom IKEA profilu.
- Prigovor na obradu podataka.
Imaš pravo da uložiš prigovor na obradu ličnih podataka, iz razloga u vezi s tvojom situacijom, kada se obrada zasniva na legitimnom interesu kompanije IKEA. Osim toga, imaš pravo da u bilo kom trenutku uložiš prigovor na obradu ličnih podataka u svrhe direktnog marketinga, uključujući profilisanje, u meri u kojoj je to povezano s takvim direktnim marketingom.
- Dobiti svoje lične podatke i zatražiti prenos svojih podataka drugom rukovaocu podacima (pravo na prenosivost).
Imaš pravo na prenos ličnih podataka datih kompaniji IKEA, u strukturiranom, često korišćenom i kompjuterski čitljivom formatu,

kao i da preneseš ili, u meri u kojoj je tehnički izvodljivo, da IKEA prenese tvoje podatke direktno drugom rukovaocu podacima.

- Imaš pravo da ne budeš podložan/na odluci zasnovanoj isključivo na automatskoj obradi, uključujući profilisanje, koja proizvodi pravne posledice po tebe ili te na sličan način značajno pogađa.
- Pravo podnošenja pritužbe Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

Možeš podneti pritužbu ako smatraš da obrada tvojih ličnih podataka predstavlja kršenje propisa. Ako želiš dodatne informacije o svojim pravima, a posebno o ovom poslednjem pravu, poseti [veb-stranicu Poverenika](#).

Za ostvarivanje bilo kog od gore navedenih prava, koristi kontakt podatke kompanije IKEA iz odeljka „O ovoj Politici privatnosti“ iznad.

- **Gde se čuvaju tvoji lični podaci?**

Lične podatke koje prikupljamo o tebi čuvamo u bezbednim okruženjima. Tvoji lični podaci zaštićeni su od neovlašćenog pristupa, otkrivanja, korišćenja, izmene ili uništenja od strane bilo koje organizacije ili pojedinaca.

Neki podaci se i dalje čuvaju na papiru, ali mi obično digitalizujemo sve lične podatke koje obrađujemo. Obrađeni podaci čuvaju se u prostorijama kompanije IKEA i IT sistemima, ali ponekad podatke čuvamo na serverima naših pouzdanih pružalaca usluga.

- **Da li IKEA deli tvoje podatke s trećim stranama?**

Zaštita tvoje privatnosti važna je za kompaniju IKEA, stoga nikada nećemo deliti tvoje lične podatke s trećom stranom u svrhe osim onih opisanih u ovoj Politici.

Kao što znaš, kompanija IKEA je globalni trgovac i sarađujemo s drugim kompanijama unutar IKEA Grupe. To znači da ponekad delimo lične podatke unutar IKEA Grupe, koristeći IT sistem naše grupe. Kada to činimo, prenosimo tvoje podatke na servere koji se nalaze u Republici Srbiji, u EU ili u zemlji koja osigurava odgovarajući nivo zaštite u skladu s međunarodnim propisima.

Osim navedenog, možemo tvoje lične podatke preneti našim pouzdanim partnerima izvan IKEA Grupe, koji održavaju IT sisteme kompanije IKEA, ili ti pružiti usluge u ime kompanija IKEA. Na primer, za marketing, finansiranje, oglašavanje, obradu plaćanja, isporuku ili druge usluge u trgovini i izvan trgovine. Međutim, ti pružaoci usluga, prema relevantnim ugovorima, moraju koristiti podatke poverene njima isključivo u skladu s IKEA smernicama i u svrhu koju strogo navedemo. Takođe zahtevamo da na odgovarajući način zaštite tvoje podatke i čuvaju poverljivost.

U nekim slučajevima, tvoji podaci mogu biti obrađeni izvan Republike Srbije od strane naših partnera koji pružaju usluge u ime kompanije IKEA iz za nju. Međutim, ugovori sklopljeni s tim subjektima zahtevaju da se s tvojim podacima postupa uz posebne bezbednosne mere, u skladu s propisima koji su na snazi u Republici Srbiji.

Partneri za oglašavanje:

Delimo lične podatke sa partnerima za oglašavanje, uključujući kompanije društvenih medija, pretraživače i provajdere reklamnih mreža ako je data saglasnost. Radimo zajedno sa partnerima za oglašavanje kao što su Google, Meta, Pinterest, Snapchat, molimo vas da pogledate njihova obaveštenja o privatnosti za više informacija o tome kako obrađuju vaše podatke.

Cilj je da vam prikazemo relevantno i personalizovano oglašavanje na veb lokacijama trećih strana i društvenim medijima, poznatim i kao retargeting. Ovo nam takođe omogućava da izmerimo efikasnost, performanse i domet naših reklamnih kampanja. Da bismo vam mogli pružiti ove personalizovane oglase, obrađujemo i prenosimo vašu adresu e-pošte i broj telefona u heširanom, tj. pseudonimizovanom obliku i podatke o kupovini van mreže (ID transakcije, datum, iznos i lokaciju prodavnice / ID trgovca) našim partnerima za oglašavanje.

Takođe prenosimo vašu heširanu adresu e-pošte (pseudonimizovanu) našim gore navedenim partnerima kako bi oni mogli da kreiraju slične grupe kupaca ("look-alikes") i prikazuju relevantne oglase ovim grupama na društvenim medijima. Nakon svakog procesa podudaranja, naši partneri brišu heširane adrese e-pošte.

- **Koliko dugo IKEA čuva tvoje lične podatke?**

IKEA neće čuvati tvoje lične podatke duže nego što je potrebno za ispunjavanje specifične svrhe korišćenja, kao i za ispunjavanje zakonskih obaveza ili legitimnih interesa kompanije IKEA. Više informacija o periodima čuvanja određenih vrsta podataka može se pronaći u odeljku „Za šta koristimo tvoje lične podatke?“

- **Za šta koristimo tvoje lične podatke?**

Tvoje lične podatke koristimo na nekoliko načina, prvenstveno kako bismo ispunili ugovorne obaveze koje IKEA ima prema tebi, ali ponekad i radi poboljšanja tvog iskustva kupovine, iz razloga direktnog marketinga i bezbednosti, kao i radi ispunjavanja naših zakonskih obaveza ili legitimnih interesa, poput odbrane naših prava na sudu.

- **Obrada narudžbina i pružanje usluga**

Kada kupuješ lično u robnoj kući IKEA ili studijima za planiranje ili putem IKEA sajta ili aplikacije, zavisno o toga, podaci navedeni ovde biće obrađeni: ime, prezime, adresa za isporuku, telefonski broj, imejl adresa, što će biti potrebno za pravilno upravljanje tvojom kupovinom i ispunjavanje ugovornih obaveza kompanije IKEA. Ova situacija će se posebno dogoditi ako, osim kupovine IKEA proizvoda, odlučiš da koristiš neku od usluga, poput isporuke ili montaže. Odbijanje davanja podataka može rezultirati nemogućnošću sklapanja ugovora između tebe i kompanije IKEA. Takođe, kako bismo obradili tvoju narudžbinu i osigurali tačnost ličnih i finansijskih podataka, koristimo pouzdane sisteme plaćanja trećih strana kako bismo osigurali da je tvoja uplata sigurna i da tvoji podaci nisu zloupotrebljavani. Ako želiš da platiš robu i usluge putem interneta, IKEA će zatražiti podatke za plaćanje, uključujući broj kreditne ili debitne kartice, datum isteka kartice, CVV kôd, kao i podatke za proces naplate (ime, adresa, broj telefona, imejl adresa).

Kako bismo osigurali da proizvodi i usluge (isporuka, merenje i montaža) koje kupuješ od kompanije IKEA budu isporučeni na ispravnu adresu, sarađujemo s pouzdanim spoljnim partnerima i delimo neke tvoje lične podatke potrebne za pružanje tih usluga (na primer, ime, imejl adresu, telefonski broj, adresu za isporuku i želje u vezi s isporukom, kao što je vreme isporuke ili usluge).

Obradićemo tvoje podatke tokom trajanja ugovornog odnosa, a potom i za vreme potrebno za odbranu prava kompanije IKEA i/ili ispunjavanje zakonskih obaveza koje ima IKEA (na primer, u slučaju finansijsko računovodstvenih pratećih dokumenata za koje je zakonski predviđeno razdoblje čuvanja 10 godina od kraja finansijske godine tokom koje su pripremljeni).

- **IKEA Family**

IKEA Family je naš program za članstvo otvoren za sve koji su navršili 18 godina. Detaljne informacije o IKEA Family možeš pronaći [ovde](#).

Tokom IKEA Family registracije zatražićemo tvoje lične podatke (ime, broj telefona, adresu, datum rođenja i imejl adresu) potrebne za registraciju profila, podatke koje ćemo obrađivati za vođenje IKEA Family, uz odgovarajuće Uslove korišćenja i bez kojih se IKEA Family registracija ne može obraditi. Takođe, informacije o kupovinama obavljenima tvojom članskom karticom, informacije o izdatim računima i, uz tvoj poseban i izričiti pristanak, informacije o istoriji tvoje interakcije s IKEA veb-stranicama biće dodeljene tvom IKEA Family profilu. Koristimo tvoje lične podatke kako bismo bolje razumeli tvoje potrebe i navike kupovine, sastavili ponude i pružili ti informacije o proizvodima i uslugama koje te mogu zanimati.

Unutar programa takođe se šalju bilten i/ili mobilne poruke (SMS, Whatsapp) s informacijama o trenutnim ponudama za tebe. Ove informacije biće ti poslate samo ako daš svoj pristanak, koji možeš dati putem IKEA Family obrasca za prijavu ili na IKEA sajtu. Svoj pristanak možeš povući u bilo kom trenutku u podešavanjima na svom IKEA profilu ili tako što ćeš se obratiti kompaniji IKEA putem [kontakt obrasca](#).

Podaci dostavljeni kompaniji IKEA u svrhu kreiranja tvog IKEA Family profila čuvaće se tokom celog trajanja tvoje članske aktivnosti i pet godina od poslednje aktivnosti (npr. kupovine uz IKEA Family karticu, prijava na tvoj profil itd.). Nakon tog datuma, podaci u tvom profilu biće anonimizirani i izbrisani, što znači da nećemo moći da te identifikujemo na osnovu tvog IKEA Family broja.

- **IKEA Family nagrade**

Politika privatnosti koja se odnosi na IKEA Family nagrade važi od 25. marta 2026.

Koristićemo tvoje podatke o transakcijama, podatke IKEA Family profila i tvoju korisničku aktivnost na našem sajtu i u aplikaciji (kao i podatke o učešću u događajima u našoj robnoj kući i studijima za planiranje) kako bismo upravljali poenima. Koristićemo tvoje podatke o kupovini i informacije o tvojim interakcijama koje nisu vezane za kupovinu (korisnička aktivnost) u svrhu izračunavanja i dodele sakupljenih poena na tim kupovinama i interakcijama. Ako si sakupio/la poene kupovinom proizvoda, a kasnije vratiš isti proizvod, moramo povezati povrat s tvojim profilom kako bismo uklonili poene koje si sakupio/la na vraćenom proizvodu. Imaj na umu da ćemo prikupljati samo istoriju kupovine i interakcije koje si imao/la kao prijavljeni ili potvrđeni IKEA Family član. Tvoja imejl adresa koristiće se za slanje potrebne komunikacije vezane za tvoje poene.

Pravna osnova za korišćenje tvojih ličnih podataka u ove svrhe su [IKEA Family Uslovi i odredbe](#), što je ugovor između tebe i nas vezan za tvoje IKEA Family članstvo.

IKEA Family nagrade su nova pogodnost IKEA Family ponude, što znači da je stalno procenjujemo i radimo na tome da je poboljšamo. Iz tog razloga, takođe ćemo obrađivati tvoje lične podatke u svrhu procene i poboljšanja, što znači da ćemo, na primer, koristiti podatke u svrhu procene dizajna naših veb-stranica, razumevanje koje nagrade naši kupci žele, koji je tačan broj poena potreban za preuzimanje određene nagrade i koje se interakcije izvan kupovine najčešće koriste. To ćemo učiniti na osnovu našeg legitimnog interesa za unapređenje IKEA Family uopšte i posebno IKEA Family nagrada.

Takođe možemo stupiti u kontakt s tobom kako bismo prikupili tvoje povratne informacije i razumeli kako možemo poboljšati IKEA Family nagrade. Učestvovanje u našim anketama i intervjuima je dobrovoljno, ali ako to učiniš, moramo prikupiti tvoje ime i kontakt podatke (imejl adresu i broj telefona) kako bismo se mogli povezati s tobom i pružiti povratne informacije kupaca, npr. intervju.

- **Služba za kupce**

Ako se obratiš IKEA Službi za kupce (npr. zatražiš uputstva za sastavljanje, zahtev za povrat proizvoda s kojim nisi zadovoljan/na itd.) direktno u robnoj

kući IKEA ili studijima za planiranje ili putem bilo kog dostupnog načina komunikacije, trebaće nam tvoji kontakt podaci kako bismo rešili problem. Oni će se koristiti samo u tu svrhu. U određenim slučajevima koristićemo usluge trećih strana kojima poveravamo tvoje podatke samo u meri potrebnoj za rešavanje tvog slučaja (npr. ovlašćene usluge za elektronske proizvode koje prodajemo, pružaoci usluga isporuke itd.), kako je opisano u odeljku pod nazivom „Da li IKEA deli tvoje podatke s trećim stranama?“ U tom slučaju, to mogu biti pružaoci usluga transporta i montaže, kao i pružaoci usluga vezanih za IT sisteme koji rade u kompaniji IKEA kao deo tehničke podrške. Osnova za obradu podataka u ovom slučaju je sklapanje ugovora između tebe i kompanije IKEA (na primer u vezi sa zahtevima vezanima za pružanje ugovornih usluga), ispunjenje zakonske obaveze (na primer, ostvarivanje prava na povraćaj prema zakonu), kao i legitimni interes kompanije IKEA u osiguravanju učinkovite usluge odnosa s kupcima.

Takođe se možeš obratiti IKEA Službi za kupce kada želiš obaviti kupovinu u kompaniji IKEA telefonom. Za kupovinu telefonom, IKEA obrađuje sledeće podatke: ime i prezime, adresu za naplatu, adresu za isporuku, glas, broj telefona i imejl adresu. Osnova za obradu podataka u ovom slučaju je sklapanje ugovora između tebe i kompanije IKEA. Naravno, te podatke daješ dobrovoljno, ali nepružanje tih podataka ponekad može rezultirati nemogućnošću ispunjavanja narudžbine ili isporuke.

Tvoj razgovor s IKEA Službom za kupce biće sniman. Snimci se koriste za dokazivanje sadržaja razgovora, kao i za poboljšanje kvaliteta naše usluge. Ti snimci se čuvaju tokom razdoblja od 6 meseci. Ako ne želiš da se tvoj razgovor s IKEA zaposlenim snima, pozivamo te da koristiš druge oblike kontakta, primer kontakt obrazac ili posetu robnoj kući IKEA.

Tvoje podatke obrađivaćemo samo u razdoblju potrebnom za postizanje gorenavedenih ciljeva obrade, uz poštovanje važećih zakonskih obaveza.

- **Småland**

Da bi tvoje dete koristilo usluge IKEA dečje igraonice Småland, moraš ispuniti obrazac za registraciju u kojem se od tebe traži da navedeš: ime i uzrast deteta, ime roditelja / zakonskog staratelja, adresu, broj telefona i potpis.

Sve ove informacije potrebne su za pružanje usluga u igraonici, što nije moguće bez ovih podataka, kao i za osiguranje zabave u sigurnim uslovima za decu koja posećuju Småland.

Ako nas obavestiš o posebnim potrebama tvog deteta, možemo zatražiti i osnovne informacije o zdravlju našeg malog gosta kako bismo adekvatno prilagodili usluge u igraonici. Međutim, te ćemo podatke obrađivati samo uz tvoj izričiti pristanak.

Podatke prikupljene u igraonici Småland čuvamo do 30 dana. Nakon tog datuma, podaci se brišu.

- **IKEA sajt**

Neke informacije o tebi mogu se prikupiti i kada posetiš IKEA veb-stranice (maloprodajne ili za planiranje enterijera). Ti podaci će biti obrađeni za određenu svrhu, o kojoj ćemo te obavestiti najkasnije u trenutku prikupljanja (npr. za onlajn prodaju, čuvanje spiska za kupovinu, čuvanje tvog projekta dizajna enterijera itd.). U tom slučaju, nepružanje specifičnih podataka može ograničiti mogućnost korišćenja onlajn kupovine ili smanjiti nivo tvog iskustva kupovine.

- **Kolačići**

Kako bismo održavali našu stranicu i osigurali njenu ispravnu funkcionalnost, IKEA koristi tehnologiju poznatu kao „kolačići“. Kolačići su male datoteke koje šaljemo na tvoj računar i kojima možemo pristupiti kasnije. Mogu biti privremeni ili trajni i koriste, na primer, JavaScript ili Flash tehnologiju. Zahvaljujući kolačićima na našoj stranici, možeš pretraživati bez poteškoća, a mi ti možemo prikazati rezultate relevantne za tebe. Kolačići na IKEA stranici pokazuju nam šta tebe i druge posetioce zanima, što nam pomaže da poboljšamo njihovu upotrebu za sve.

Kolačići sačuvani na tvom računaru dostupni su kada posetiš našu veb-stranicu ili otvoriš imejl koji ti pošaljemo. Ako želiš izbrisati kolačiće koji su već na tvom računaru, konsultuj uputstva klikom na „Pomoć“ u pretraživaču.

IKEA obrađuje kolačiće samo uz tvoj pristanak. Za povlačenje pristanka ili pristanak na korišćenje kolačića, postavi odgovarajuće postavke u svom pregledaču. Međutim, neke funkcionalnosti naše stranice ne mogu

funkcionisati bez kolačića. Kada zatražimo ovaj pristanak, izložit ćemo svrhu za koju će se obrađivati ovakve informacije o tebi i informisati te o tvojim pravima. Više informacija o kolačićima možeš pronaći [ovde](#).

- **Ostale veb-stranice**

IKEA veb-stranice mogu sadržavati linkove internet stranica trećih lica. Ova pravila odnose se samo na ovu internet stranicu, stoga prilikom prenosa na druge internet stranice moraš pročitati njihova pravila privatnosti.

- **Marketing**

IKEA želi da ti pošalje informacije o našim proizvodima i uslugama koje bi te mogle zanimati. Podaci obrađeni za ovu svrhu mogu biti imejl, broj telefona ili adresa. Međutim, takve marketinške materijale možemo poslati samo ako se odlučiš za njih. Imaj na umu da, bez obzira jesi li dao/la pristanak za primanje naših marketinških poruka, lako se možeš odjaviti u budućnosti.

Imaš pravo u bilo kom trenutku sprečiti da ti se obraćamo u marketinške svrhe ili da tvoje podatke pružimo drugim članovima IKEA Grupe. Ako više ne želiš da ti se obraćamo u marketinške svrhe, pritisni dugme za odjavu na kraju naše marketinške poruke (imejl/bilten), pristupi određenom odeljku u svom IKEA profilu da prilagodiš podešavanja marketinške komunikacije ili nam se obrati putem jednog od načina navedenih u ovoj politici.

Obrada podataka u ove svrhe prestaje u trenutku kada povučeš svoj pristanak, bez uticaja na obradu koju sprovodi IKEA na osnovu tvog pristanka, pre povlačenja.

- **Video nadzor (CCTV)**

IKEA koristi video-nadzor (CCTV) u sigurnosne svrhe te za otkrivanje i nadzor kriminala, na osnovu zakonskih obaveza kompanije IKEA, kao i našeg legitimnog interesa. Podatke prikupljene video-nadzorom zadržavamo samo onoliko koliko nam omogućuje pomoć regulatornim telima i agencijama za sprovođenje zakona. Ove informacije čuvaju se u sigurnim okruženjima, a pristup je rezervisan samo za obučeno osoblje.

U tu svrhu provodimo kontinuirani video-nadzor određenih delova robne kuće i oko nje (na primer, određeno prodajno odeljenje, kase, parking,

samouslužni magacin). Ne pratimo ih na mestima gde bi to moglo dovesti do narušavanja tvoje privatnosti (npr. toaleti). Takođe, ne koristimo snimljenu sliku u druge svrhe niti sprovodimo dodatne analize na njoj. Pristup snimcima dopušten je samo ograničenom skupu pouzdanih zaposlenih i oni se ne dele ni sa kim, osim s nadležnim telima, kao dokaz za potrebe pravnih postupaka. Ograničili smo vreme čuvanja snimaka na razdoblje ne duže od 30 dana, osim u situacijama koje su izričito regulisane zakonom ili u dobro opravdanim slučajevima, a nakon tog razdoblja, one se automatski prepisuju, bez mogućnosti reprodukcije.

- **Usluga samonaplate**

Ako se odlučiš da koristiš našu uslugu „Samostalnog fakturisanja“, zatražićemo potrebne podatke za pripremu odgovarajućeg PDV računa za tebe. Ti će se podaci obrađivati isključivo u gorenavedene svrhe, u skladu sa zakonskim odredbama. U skladu s važećim zakonodavstvom, podaci dostavljeni za potrebe izdavanja računa o PDV-u biće sačuvani tokom razdoblja od 10 godina, zavisno od datuma izdavanja računa.

Tvoji podaci mogu biti dostupni trećim stranama koje su pružaoci usluga za kompaniju IKEA, kako je opisano u odeljku pod nazivom „Da li IKEA deli tvoje podatke s trećim stranama?“ U ovom slučaju, to znači pružaoce usluga koji održavaju naše sisteme, kao i partnere koji za nas implementiraju računovodstvene usluge.

- **Učestvovanje u procesu zapošljavanja u kompaniji IKEA**

Ako odlučiš da učestvuješ u procesu zapošljavanja kompanije IKEA, obradićemo tvoje lične podatke dostavljene u tu svrhu (kao što su pol, ime, prezime, datum rođenja, broj telefona, imejl adresa i mesto prebivališta), na temelju legitimnog interesa obrade tvoje prijave radi procene u odnosu na poziciju za koju si se prijavio/la i za sprovođenje procesa zapošljavanja. Prihvatanjem tvoje prijave kao dela IKEA procesa zapošljavanja, zatražićemo određene informacije o tebi kako bismo mogli da procenimo tvoju prijavu. Za neke pozicije, u kasnijoj fazi zapošljavanja, možemo te zamoliti da snimiš kratki video (npr. sastanak na daljinu putem interneta), u kojem odgovaraš na postavljena pitanja. Učestvovanje u ovoj fazi zapošljavanja je, naravno, potpuno dobrovoljno i ako se s time ne slažeš, pozvaćemo te na sastanak.

Tokom zapošljavanja, tvoji lični podaci mogu biti dostupni subjektima koji nam pružaju usluge, kako je opisano u odeljku pod nazivom „Da li IKEA deli tvoje podatke s trećim stranama?“ To su uglavnom pružaoci usluga vezanih za IT sisteme preko kojih se sprovodi proces zapošljavanja, kao deo podrške i održavanja tih sistema, te izvan Republike Srbije. Tvoje podatke ćemo čuvati, uz tvoj pristanak, tokom razdoblja od 1 godine. Više detalja o upravljanju tvojim ličnim podacima u ovom procesu možeš pronaći [ovde](#).

- **Radionice, takmičenja, nagradne igre**

Možemo zatražiti određene lične podatke od učesnika na takvim događajima kako bismo ih učinkovito izvršili i ispunili obaveze koje proizlaze iz zakona, na primer za dodelu nagrada. Kada zatražimo lične podatke, takođe ćemo te obavestiti o svrsi obrade tih podataka i tvojim pravima. Podaci prikupljeni za potrebe ovih događaja najčešće će se čuvati do njihovog završetka, osim u slučajevima kada je potrebno čuvati ih zbog važećeg zakona (na primer, informacije o dodeljenim nagradama).

Kada organizujemo takve događaje, često koristimo pomoć spoljnih kompanija, kako je opisano u odeljku pod nazivom „Da li IKEA deli tvoje podatke s trećim stranama?“ U tom slučaju, to će, na primer, biti agencije specijalizovane za organizaciju tih događanja ili suorganizatori tih događaja.

- **IKEA i obrada tvojih podataka putem veštačke inteligencije (VI)**

IKEA koristi alate veštačke inteligencije (VI) za razvoj i poboljšanje svojih proizvoda i usluga. Svaku odluku koja utiče na tebe kao kupca u vezi s povratima, pritužbama, narudžbinama, nagradama itd. i dalje donosi zaposleni. VI tehnologija koristi se kao podrška.

Robot za časkanje i korisnička podrška

Billie, naš robot za časkanje koristi LLM, kako bi pomogao svojim korisnicima bez ljudske interakcije. I dalje je moguće konsultovati zaposlenog, koji će ti pomoći sa svim tvojim pitanjima.

Koje lične podatke prikupljamo?

Prikupljamo podatke iz tvog časkanja. To uključuje poruke koje šalješ i primaš od robota za časkanje Billie, poput pitanja, povratnih informacija ili

zahteva za pomoč. Prikupljamo podatke o pozivima kada ih snimamo i pratimo radi unapređenja kvaliteta rada i obuke. Pregledamo i analiziramo transkripte razgovora i poziva putem ručnih pregleda koje sprovodi naš tim i putem automatizovane VI tehnologije.

Kada prikupljamo tvoje lične podatke?

Prikupljamo tvoje podatke kada započneš razgovor s Billie i nazoveš našu Službu za kupce.

Kako koristimo tvoje lične podatke?

Koristimo tvoje lične podatke za pružanje korisničke podrške.

Koristimo tvoje lične podatke za poboljšanje naših usluga i proizvoda. To uključuje:

- Analiziranje časkanja i poziva radi sticanja uvida i boljeg razumevanja tvojih potreba.
- Korišćenje ručnih i automatizovanih pregleda za utvrđivanje razloga stupanja u kontakt s nama i za identifikaciju određenih aspekata, poput usluga ili pružaoca usluga.
- Provera transkripta radi osiguranja kvaliteta.

Zašto to radimo?

IKEA ima legitimni interes da učinkovito pruži korisničku podršku putem naših komunikacijskih kanala i odgovori na pitanja vezana za proizvode, pre i nakon kupovine. Želimo da poboljšamo zadovoljstvo kupaca, da efikasno radimo kroz automatizaciju i da odgovorno upravljamo troškovima. Koristimo Billie za brže odgovore, više pitanja i radimo 24/7, tako da možemo pružiti stalnu podršku.

IKEA ima legitimni interes za poboljšanje svojih proizvoda i usluga. Pregled i analiza podataka o razgovorima pomaže da razumemo potrebe kupaca, poboljšamo učinkovitost i analiziramo trendove.

Kome prenosimo tvoje lične podatke?

Imamo tehnološke partnere koji pružaju usluge poput VI softvera, čuvanja u oblaku i sajber bezbednosti.

Kako mogu ostvariti svoja prava vezano za obradu ličnih podataka?

U bilo kom trenutku možeš odbiti obradu svojih podataka na osnovu legitimnog interesa. Proveri gornji odeljak „Koja prava na privatnost imaš?“ za više detalja o tome kako možeš ostvariti ta prava.

- **Ostale lične informacije dostavljene kompaniji IKEA**

Dobrovoljno možeš kompaniji IKEA pružiti informacije poput tvojih željenih proizvoda, razloga zašto kupuješ proizvod, podataka o tvojoj porodici i životnom stilu – zahvaljujući tome možemo saznati više o tvojim navikama kupovine i poboljšati tvoje iskustvo kupovine.

Ove informacije možeš dostaviti i kada ispunjavaš obrazac za garanciju proizvoda kupljenog u kompaniji IKEA. Osim toga, ovakve informacije primamo ako se registruješ ili kupiš/ostvariš prava na posebne IKEA ponude, popuste ili druge promocije.

- **Promene ove Politike privatnosti**

Ovu Politiku privatnosti možemo menjati u bilo kom trenutku. Ako napravimo značajne promene, obavestićemo te, ali podstičemo te da povremeno pregledaš ovu Politiku privatnosti da se upoznaš s najnovijom verzijom.

Ova Politika privatnosti je poslednji put ažurirana 18. marta 2026.