



**PODIJELI DOŽIVLJAJ.**

## Uslovi korišćenja mobilne aplikacije eTrust autentifikator

### 1. Uvod

Ovim Uslovima korišćenja mobilne aplikacije eTrust autentifikator (u daljem tekstu: Uslovi korišćenja) Crnogorskog Telekoma a.d. Podgorica (u daljem tekstu, a zavisno od konteksta: CT ili Crnogorski Telekom) uređuju se uslovi korišćenja mobilne aplikacije eTrust autentifikator (u daljem tekstu: Aplikacija) koja se koristi kao sredstvo elektronske identifikacije korisnika za korišćenje elektronskih usluga povjerenja (u daljem tekstu: eTrust usluge).

eTrust usluge koje pruža Crnogorski Telekom su: izdavanje kvalifikovanih certifikata za napredni elektronski pečat i kvalifikovanih certifikata za napredni elektronski potpis, pružanje usluge izrade kvalifikovanih elektronskih vremenskih pečata, pružanje kvalifikovane usluge verifikacije kvalifikovanih elektronskih potpisa i kvalifikovanih elektronskih pečata i usluga elektronskog identiteta.

### 2. Preuzimanje i instalacija Aplikacije, registracija korisnika:

Krajnji korisnici eTrust usluga koje pruža CT su fizička lica, i pravna lica koja imaju prebivalište ili boravište odnosno sjedište u Crnoj Gori. Naručilac (subscriber) može biti fizičko lice ili pravno lice. eTrust uslugu upotrebljava krajnji korisnik (subject) čije se ime ili funkcija registruju kod prijave za korišćenje Trust usluge. Za eTrust usluge definisane ovim dokumentom naručilac je istovremeno i krajnji korisnik. Punu odgovornost koja proističe iz upotrebe eTrust usluge snosi naručilac, bez obzira da li je naručilac fizičko ili pravno lice.

Prilikom obrade zahtjeva za izdavanje certifikata od strane Crnogorskog Telekoma za eTrust uslugu krajnji korisnik popunjava obrazac za prijavu putem web aplikacije ili preko operatera i prilaže valjan dokument za identifikaciju.

Krajnji korisnik na osnovu uputstva ili instrukcija Crnogorskog Telekoma koja su data na web adresi [www.telekom.me/etrust](http://www.telekom.me/etrust), preuzima eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju, i istu instalira na svoj mobilni uređaj. Aplikacija se može preuzeti preko odgovarajućih servisa za preuzimanje mobilnih aplikacija (Google Play Store, Apple App store). Korisnik može da download-uje i instalira eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju i prije pristupanja procesu identifikacije. Krajnji korisnik mora imati instaliranu eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju (sa mogućnošću podešavanja PIN-a za zaštitu iste) prije pokretanja procesa izrade kvalifikovanog certifikata. Za korišćenje eTrust autentifikator mobilne aplikacije korisnik mora imati mobilni telefon sa iOS ili Android operativnim sistemom i/ili tablet sa android ili iOS operativnim sistemom. Zahtjevana minimalna android verzija je 6., a minimalna IOS verzija je 12.1.

Službenik za registraciju unosi podatke sa zahtjeva i zahtjev za izdavanje certifikata se zatim prosljeđuje na provjeru i odobrenje, a istovremeno se startuje proces registracije krajnjeg korisnika i eTrust autentifikator mobilne aplikacije. Sistem dostavlja krajnjem korisniku putem email-a link neophodan za registraciju krajnjeg korisnika i registraciju eTrust autentifikator mobilne aplikacije.

Krajnji korisnik slijedi dostavljeni link i, u prvom koraku, skenira kamerom mobilnog telefona QR kod (eng. Quick Response) ili manuelno unese tajni ključ, dostavljen od strane web aplikacije na koju upućuje pomenuti link, kako bi se inicirao OTP generator (eng. One Time Password). Zatim krajnji korisnik generiše lozinku za korisnički nalog koji je u formi e-mail adrese krajnjeg korisnika. Ovim korakom se završava registracija eTrust autentifikator mobilne aplikacije i naloga krajnjeg korisnika, kao i postavljanje parametara za dvofaktorsku autentifikaciju

(korisnički nalog/lozinka, OTP). Korisnik ima i mogućnost da kada pristupi linku iz emaila sa mobilnog telefona, ukoliko već ima instaliranu eTrust aplikaciju, aplikacija u pozadini odradi cio process postavljanja naloga, a korisnik samo mora da generiše lozinku za svoj korisnički nalog.

Kada zahtjev za izdavanje certifikata odobri službenik za registraciju pokreće se automatizovani proces generisanja odgovarajućeg certifikata krajnjeg korisnika.

Krajnji korisnik odobrava izdavanje certifikata i obavještava se o izdavanju certifikata putem eTrust autentifikatora. Osim izdavanja putem navedene Aplikacije se vrši i rutinska obnova certifikata koja se odvija kada se period validnosti certifikata ili privatnog ključa približava kraju. U utvrđenom periodu prije isteka certifikata, sistem automatski šalje informaciju o isteku perioda validnosti certifikata ili privatnog ključa i upit krajnjem korisniku o tome da li želi da pokrene rutinsku obnovu certifikata, putem mobilne aplikacije (eTrust autentifikator). U zavisnosti od konfiguracije sistema, ovu informaciju i upit može da pošalje i operater. Ukoliko krajnji korisnik potvrdi da želi da pokrene rutinsku obnovu certifikata, u sistemu se kreira zahtjev za rutinsku obnovu certifikata. Ovlašćeni službenik zatim provjerava predmetni zahtijev, i u slučaju uspješne provjere isti odobrava, a korisniku se šalje zahtjev za autorizaciju izdavanja njegovog novog certifikata. Nakon dobijene autorizacije od strane krajnjeg korisnika upotrebom mobilne Aplikacije, krajnjem korisniku se izdaje novi certifikat.

Aplikacija je vezana isključivo za jednog Korisnika i za uređaj na kojem je aktivirana. Ista Aplikacija se ne može aktivirati na dva uređaja. U slučaju promjene mobilnog telefona korisnik treba da zatraži blokadu Aplikacije koju ima aktivnu na starom uređaju i da aktivira novu Aplikaciju na novom uređaju. Na jednom uređaju (mobilni ili tablet) može biti instalirana samo jedna Aplikacija.

### **3. Garancije Crnogorskog Telekomu**

CT se obavezuje da će razvijati i održavati eTrust autentifikator mobilnu aplikaciju i uspostaviti proceduru za bezbjedno kreiranje aktivacionih podataka za zaštitu i upravljanje privatnim ključevima krajnjih korisnika.

### **4. Logovanje:**

Korisnik koji je registrovao Aplikaciju može da se loguje unošenjem svoje lozinke propisane dužine i forme. Podatke za registraciju Korisnik daje dobrovoljno i isti čine obavezne (neophodne) podatke za identifikaciju Korisnika i prikaz potrebnih informacija o Korisniku Aplikacije.

### **5. Saglasnosti:**

Kako bi Aplikacija radila na mobilnom uređaju Korisnika, potreban joj je pristup različitim funkcijama i podacima na njemu. U tu je svrhu potrebno da Korisnik da određene saglasnosti.

Za samo funkcionisanje Aplikacije potrebna je obrada određene vrste obaveznih podataka bez kojih se sama Aplikacija ne bi mogla koristiti i funkcionisati.

Svaka druga obrada podataka podrazumijeva dodatnu i dobrovoljnu saglasnost od strane korisnika, koju će mu sama aplikacija ponuditi.

CT će obradivati podatke samo u mjeri koliko je potrebno pružiti predmetne eTrust usluge i saglasno Politici privatnosti. Saglasnosti koje su date kao dodatne i dobrovoljne Korisnik može opozvati u bilo kojem trenutku.

CT posvjećuje pažnju zaštiti ličnih podataka koje prikuplja, skladišti i upotrebljava u cilju pružanju eTrust usluga iz opsega ovog dokumenta, te sa ličnim podacima postupa u skladu sa odgovarajućim zakonima i Politici privatnosti koja čini sastavni dio ovih Uslova korišćenja. CT sprovodi mjere i postupke na zaštiti privatnosti i zaštiti ličnih podataka krajnjih korisnika eTrust usluga u skladu sa odgovarajućim zakonima i Politikom privatnosti.

Podnošenjem zahtjeva za korišćenje eTrust usluga i zaključenjem ugovora, korisnici daju saglasnost CT-u za korišćenje i obradu njihovih ličnih podataka prikupljenih u postupku registracije u skladu sa postojećom

zakonskom regulativom, te i čuvanje tih podataka u skladu sa zakonskim propisima, internim procedurama i Politikom privatnosti.

CT smatra privatnim sve informacije koje se odnose na krajnje korisnike eTrust usluga, osim onih informacija koje su definisane da se ne tretiraju kao privatne u CPS dokumentu konkretne eTrust usluge.

CT ne smatra privatnim samo one informacije na koje je krajnji korisnik dao saglasnost da se javno objave ili informacije koje su definisane da se ne tretiraju kao privatne u CPS dokumentu konkretne eTrust usluge.

CT je odgovoran za zaštitu privatnih informacija krajnjih korisnika u skladu sa internim propisima CT-a koji regulišu ovu oblast, Politikom privatnosti i pozitivnim propisima Crne Gore.

CT je ovlašćen da koristi ili objavljuje lične podatke samo na osnovu saglasnosti krajnjih korisnika ili na zahtjev nadležnog organa.

CT će ustupiti podatke sudu, tužilaštvu i drugim nadležnim državnim organima u slučajevima propisanim odgovarajućim zakonima.

CT će otkriti privatnu informaciju u ostalim okolnostima samo uz pismenu saglasnost krajnjeg korisnika.

## 6. Funcionalnosti:

Korisnik Aplikacije može u potpunosti koristiti sve funkcionalnosti Aplikacije i primjenjivati ih na servis za koji je tražena saglasnost, a to su:

- registracija korisnika
- izdavanje i obnova certifikata
- dvofaktorska autentifikacija prilikom potpisivanja ili pečatiranja dokumenata

Registrovani korisnici, za sve uspješno dodate i registrovane servise, putem Aplikacije mogu:

- Vršiti uvid u raspoloživost paketa i preostale transakcije
- Provjeriti notifikacije na čekanju
- Vršiti promenu PIN koda
- Postoji mogućnost uključivanja ili isključivanja opcije sistemskog biometrijskog logovanja na aplikaciju (otisak prsta ili face id)
- Generisanje OTP koda
- Pregled novih i starih notifikacija
- Pregled korisničkih profila
- Pregled istorije akcija
- Odabir jezika mobilne aplikacije: ENG, RS i MNE

Korisnik prihvatanjem ovih Uslova potvrđuje da račun za pružene usluge prima isključivo elektronskim putem (tzv. elektronski račun), te da time nema potrebu da mu se račun dostavlja na kućnu ili drugu adresu. Usluga prijema elektronskog računa je uređena „Uslovima za korišćenje usluge prijema računa Crnogorskog Telekoma elektronskim putem” sa kojim se Korisnik može upoznati putem: <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/uslovi-koriscenja>

## 7. Naknada:

Aplikacija je dostupna bez obaveze plaćanja ikakve naknade, a mogu je aktivirati korisnici bilo koje od eTrust usluga Crnogorskog Telekoma.

Internet prenos podataka putem kojeg Korisnik pristupa i koristi Aplikaciju, ukoliko isti koristi kod Crnogorskog Telekoma, naplaćuje se prema važećim cijenama, odnosno tarifnog paketa ili određene internet usluge koja se primjenjuje na Korisnika za prenos podataka utvrđenih službenim cjenovnikom elektronskih komunikacionih usluga u mreži Crnogorskog Telekoma dostupnog na stranici <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka->

[zona/clanak/cjenovnici](#) (u daljem tekstu: Cjenovnik). Korišćenje usluge moguće je i u roamingu te se u tom slučaju prenos podataka naplaćuje prema važećim cijenama za prenos podataka u roamingu utvrđenih navedenim cjenovnikom.

Internet prenos podataka putem kojeg pristupa i koristi Aplikaciju Korisnik može koristiti i od drugih operatora, te u tom slučaju Crnogorski Telekom ne pruža garancije niti snosi odgovornost po osnovu neprekidnosti korišćenja Aplikacije, ukoliko je ista posljedica prekida ili smetnji kod drugih lica kao pružaoca usluga internet prenos podataka.

## 8. Ostale odredbe

1. Da bi koristio Aplikaciju neophodno je da Korisnik potvrdi i prihvati ove Uslove korišćenja. Potvrdu i prihvatanje ovih Uslova korišćenja Korisnik vrši prilikom preuzimanje i instalacija Aplikacije i registracija Korisnika po članu 2 ovih Uslova korišćenja.

2. Korisnik garantuje da će Aplikaciju koristiti u skladu s ovim Uslovima korišćenja koji su istaknuti na web adresi <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/uslovi-koriscenja>, zatim pravilima ponašanja na internetu i u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore.

3. Crnogorski Telekom preduzima potrebne mjere zaštite privatnosti Korisnika Aplikacije u smislu važećih propisa o zaštiti ličnih podataka i Politike privatnosti za aplikaciju eTrust autentifikator (u daljem tekstu: politika privatnosti).

4. Korisnik se prihvatanjem ovih Uslova korišćenja obavezuje:

1) Da će čuvati svoje autorizacione podatke i obezbijediti tajnost istih,

2) U slučaju eventualne zloupotrebe obavijestiti Crnogorski Telekom o istom najkasnije u roku od 24h od momenta saznanja za istu. Korisnik je isključivo odgovoran za sve zloupotrebe do kojih je došlo usljed eventualne zloupotrebe autorizacionih podataka od strane trećih lica. Crnogorski Telekom će po eventualnoj prijavi zloupotrebe autorizacionih podataka od strane Korisnika, istom blokirati korišćenje Aplikacije.

5. CT ne može garantovati, te ne može snositi nikakvu vrstu odgovornosti za sljedeće situacije:

1) Da prilikom korišćenja Aplikacije neće biti grešaka i/ili da će ista funkcionisati bez prekida u svakom trenutku,

2) Ukoliko prestane sa pružanjem usluga od povjerenja iz člana 1,

3) Ukoliko je došlo do zloupotrebe Aplikacije od strane trećih lica.

4) Ukoliko je došlo do prekida ili smetnji u internet prenosu podataka koji Korisnik koristi kod dr. operatora.

6. Crnogorski Telekom se, do maksimalnog zakonom dopuštenog ograničenja odgovornosti, izuzima od bilo kakve odgovornosti za štetu i/ili gubitke koji mogu nastati Korisniku direktno ili indirektno u slučajevima koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

1) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica korišćenja Aplikacije protivno ovim Uslovima korišćenja,

2) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica korišćenja internet stranica na koje vode linkovi postavljeni a stranici Aplikacije,

3) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica eventualnog nepravovremenog ažuriranja informacija CT-a na stranici Aplikacije,

4) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica postupaka koji su preduzeti ili nisu preduzeti u vezi s informacijama na stranici Aplikacije,

5) Štetu i/ili gubitak nastalu kao posljedica upotrebe, nemogućnosti upotrebe ili zloupotrebe usluga iz člana 1.

## 9. Završne odredbe

1. Sva prava intelektualnog vlasništva nad Aplikacijom, ovim dokumentom, zaštitnim znacima, certifikatima koje izdaje, repozitorijima na kojima objavljuje informacije i svim dokumentima i informacijama koje su objavljene na

repozitorijumima certifikacionog tijela ostaju isključivo vlasništvo Crnogorskog Telekom.

2. Crnogorski Telekom zadržava pravo izmjena ovih Uslova korišćenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni na primjeren način.

3. Na međusobne odnose između Crnogorskog Telekom i Korisnika koji nisu uređeni ovim Uslovima korišćenja Primjenjuje se pripadajući ugovor o korišćenju usluga od povjerenja, interna dokumenta koja se odnose na predmetnu uslugu i pozitivni propisi Crne Gore.

4. Sastavni dio ovih Uslova korišćenja čini i navedena Politika privatnosti, te sa prihvatanjem Uslova korišćenja Korisnik prihvata u pravila prikupljanja, korišćenja i otkrivanja ličnih podataka saglasno navedenoj Politici privatnosti.

5. Ovi Uslovi korišćenja stupaju na snagu danom njihovog objavljivanja na korporativnim stranicama Crnogorskog Telekom <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/uslovi-koriscenja>.

U Podgorici, 15.10.2021. godine

## Politika privatnosti za aplikaciju eTrust autentifikator

### 1. Uvod

Korisnik koji se odluči za korišćenje eTrust autentifikator pristaje na prikupljanje i obradu podataka u vezi s ovom politikom. Lični podaci koji se prikupljaju koriste se za pružanje, kao i poboljšanje Usluge. Podaci se neće obradivati ili dijeliti, osim na način kako je opisano u ovoj politici

#### 1. Prikupljanje i obrada podataka

Koji se podaci bilježe, kako se upotrebljavaju i koliko se dugo čuvaju?

1.1 Pri registraciji ili prijavi: pri registraciji u aplikaciju ili prijavi pomoću pristupnih podataka obrađuju se sljedeći podaci:

-ime i prezime

-e mail adresa

2.2 Pri upotrebi aplikacije: nakon prijave i tokom upotrebe aplikacije obrađuju se sljedeći podaci:

-ime i prezime

-e mail adresa

Navedeni su podaci potrebni radi logovanja na aplikaciju i podešavanja aplikacije.

Navedeni podaci se čuvaju na našim serverima dok god je aktivan korisnički nalog i godinu dana od deaktivacije u skladu sa važećim propisima o elektronskim komunikacijama i zaštiti ličnih podataka.

Za bolje iskustvo, tokom korišćenja usluge, možda će se od korisnika tražiti da dostavi određene podatke koji otkrivaju identitet. Tražene informacije će biti zadržane i korišćene na način opisan u ovoj politici.

Predmetna usluga, odnosno aplikacija koristi usluge trećih strana koje mogu prikupljati podatke koji se koriste za identifikaciju korisnika.

### 2. Vezana pravila o privatnosti trećih pružaoca usluga koje aplikacija koristi:

Google Play Services <https://www.google.com/policies/privacy/>

Firebase <https://firebase.google.com/support/privacy>

### 3. Logovi podataka ("Log Data")

Prilikom upotrebe usluge, u slučaju greške u aplikaciji se prikupljaju podaci i informacije (putem proizvoda treće strane) na telefonu korisnika pod nazivom "Log Data". Ovi podaci mogu sadržati informacije kao što su adresa internetskog protokola ("IP") korisničkog uređaja, naziv uređaja, verzija operativnog sistema, konfiguracija aplikacije prilikom korišćenja usluge, vrijeme i datum upotrebe usluge i druge statistike.

### 5. Kolačići ("Cookies")

Kolačići su datoteke sa malom količinom podataka koje se obično koriste kao anonimni jedinstveni identifikatori. Oni se šalju korisnikovom web pretraživaču sa web sajta koji posjećuje i čuvaju se u internoj memoriji uređaja.

Ova usluga ne koristi izričito "kolačiće". Međutim, aplikacija može koristiti kod treće strane i datoteke koje koriste "kolačiće" za prikupljanje podataka i poboljšanje svojih usluga. Korisnik ima mogućnost prihvatiti ili odbiti ove kolačiće i znati kada se kolačić šalje na njegov uređaj. Ako korisnik odluči odbiti kolačiće, možda neće moći koristiti neke djelove iz aplikacije.

### 6. Pružaoci usluga za potrebe Crnogorskog Telekom

Crnogorski Telekom može angažovati nezavisne kompanije i pojedince (treće strane) u cilju:

- Unaprijeđenja usluge;
- Pružanje usluge u ime CT;
- Za obavljanje usluga povezanih sa uslugama; ili
- Radi pomoći u analizi kako se koristi usluga.

Treće strane imaju pristup ličnim podacima korisnika, a razlog je izvršavanje zadataka koji su im dodijeljeni u ime CT. Treće strane su obavezne ne otkrivati ili koristiti podatke u bilo koje druge svrhe.

## **7. Sigurnost**

Crnogorski Telekom preuzima preventivne mjere, u cilju zaštite ličnih podataka korisnika u skladu sa važećim zakonskim propisima. U svrhu obezbjeđivanja tajnosti i zaštite ličnih podataka za vlasnike takvih podataka, primjenjuju se odgovarajuće tehničke i organizacione mjere u cilju zaštite protiv slučajnog ili ilegalnog uništavanja ličnih podataka, ili njihovog nesrećnog gubitka, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa i zaštite od bilo kakvih ilegalnih oblika obrade u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka. Za potrebe obezbjeđivanja sigurnosti korisničkih ličnih podataka, oni će biti čuvani na serveru kojem mogu pristupiti samo lica ovlašćena za ovaj pristup, dok će određeni osjetljivi podaci i informacije, ukoliko ih ima, biti enkriptovani. Ipak, potrebno je naglasiti da nijedan prenos podataka putem interneta ili wi-fi mreže ne može biti sasvim bezbjedan. Stoga, uprkos činjenici da se preuzimaju razumne mjere zaštite ličnih podataka, ne može se garantovati apsolutna zaštita svih podataka koji se prenose na ili sa aplikacije.

## **8. Veze do ostalih web sajtova**

Ova usluga može sadržati linkove ka drugim web stranicama. Ako korisnik klikne na link treće strane, biće preusmjeren na tu web stranu. Korisnik treba da bude svjestan da ovim spoljašnjim web stranicama ne upravlja Crnogorski Telekom i zbog toga se preporučuje korisniku da pregleda pravila privatnosti ovih web stranica. Crnogorski Telekom nema kontrolu i ne preuzima nikakvu odgovornost za sadržaj, politike privatnosti ili prakse bilo kojih web stranica ili usluga trećih strana.

## **9. Dječja privatnost**

Usluga nije namijenjena licima mlađim od 18 godina. Crnogorski Telekom ne prikuplja svjesno podatke koji otkrivaju identitet lica do 18 godina. U slučaju da se otkrije da je osoba mlađa od 18 godina dala lične podatke, isti se odmah brišu sa naših servera. Ako su roditelj ili staralac svjesni da je dijete dalo lične podatke, potrebno je kontaktirati Crnogorski Telekom kako bi se preduzele potrebne radnje.

## **10. Izmjene ovih Pravila privatnosti**

Crnogorski Telekom zadržava pravo da ažurira Politiku privatnosti. Zbog toga se preporučuje korisniku da povremeno posjeti web stranicu Crnogorskog Telekoma (<https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/uslovi-koriscenja>) kako bi se upoznao sa datim promjenama. Korisnik će biti obavješten o svim promjenama objavljivanjem nove politike privatnosti na ovoj stranici. Predmetne promjene stupaju na snagu neposredno nakon što su objavljene na navedenoj stranici.

## **11. Kontaktirajte nas**

Ako imate bilo kakvih pitanja ili predloga u vezi s našim Pravilima o privatnosti, možete nas kontaktirati na [data.protection@telekom.me](mailto:data.protection@telekom.me).

## **12. Završne odredbe**

Ova Politika čini sastavni dio „Uslovi korišćenja mobilne aplikacije eTrust autentifikator” Crnogorskog Telekoma, te sa prihvatanjem navedenih Uslova korišćenja prihvata i pravila definisana ovom Politikom o privatnosti.

## **13. Ažuriranje:**

Ova Politika privatnosti je posljednji put ažurirana 15.10.2021.godine.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica