



Internet stranicom **www.medigroup.rs** upravlja **MEDIGROUP SEE DOO**, čije su članice:

- **Opšta bolnica MediGroup**, Milutina Milankovića br. 3, Beograd;
- **Specijalna bolnica za ginekologiju "Jevremova" sa porodilištem**, Jovanova br. 51, Beograd;
- **Specijalna bolnica za oftalmologiju "Miloš Klinika"**, Vidska br. 24, Beograd;
- **SPECIJALNA BOLNICA ZA PLASTIČNU I REKONSTRUKTIVNU HIRURGIJU I ESTETSKU MEDICINU „MEDIGROUP LONGEVITY CLINIC“**, Bulevar oslobođenja br. 189, Beograd
- **Dom zdravlja "Medigroup Jedro"**, Jurija Gagarina br. 14, Beograd;
- **Dom zdravlja "MediGroup dr Cvjetković"**, Cara Dušana br. 26, Novi Sad, sa ogrankom
- **Dom zdravlja "Medigroup dr Ristić"**, Pariske komune br. 26, Beograd, sa ograncima
- **Zavod za zdravstvenu zaštitu radnika "MediGroup Centar"**, Bajnatska br. 21A, Subotica.
- **Specijalna bolnica iz neurologije "Dijagnostički centar Medigroup Slavija" Beograd**, ul. Kneginje Zorke br. 25, Beograd-Vračar
- **ZAVOD ZA LABORATORIJSKU DIJAGNOSTIKU "KONZILIJUM" BEOGRAD**, ul. Svetog Save br. 28a, Beograd-Vračar
- Sastavni deo našeg sistema čine i **laboratorije, poliklinike i specijalističke ordinacije** koje posluju u skladu sa jedinstvenim operativnim i tehničkim standardima koje primenjuju svi članovi sistema. Iako organizacijski različite, sve jedinice sistema postupaju u skladu sa svim važećim pravilima i internim politikama

Za sve pojave termina "naš", "nas", "mi" ili "kompanija" u okviru ove politike i u okviru opt-in obaveštenja se smatra da upućuju na **MEDIGROUP SEE DOO**.

MEDIGROUP SEE DOO je posvećen očuvanju privatnosti svih posetilaca internet stranice **www.medigroup.rs** i zaštiti svih podataka o ličnosti koje nam možete poslati.

Ovu **Politiku privatnosti** obezbeđujemo da bismo Vam pomogli da razumete šta možemo da uradimo sa bilo kojim podacima o ličnosti koje dobijemo od Vas.

POLITIKA PRIVATNOSTI

Šta su podaci o ličnosti?

Podaci o ličnosti su podaci o pojedincu koga je moguće identifikovati, shodno važećem zakonu, kao što su ime i prezime, e-mail adresa i broj telefona.

Podaci o ličnosti koje prikupljamo od Vas

Vi možete da posetite ovu internet stranicu, a da nam ne kažete ko ste, niti da nam otkrijete nijednu informaciju o sebi. Naši web serveri prikupljaju nazive domena, ne e-mail adrese posetilaca. Pored toga, postoje i delovi ove internet stranice gde će nam možda trebati Vaši podaci o ličnosti za neku konkretnu svrhu, kao na primer da Vam obezbedimo neke informacije koje su Vam potrebne i u kom slučaju morate da se identifikujete putem kontakt forme ili live chat-a. Ovakvu aktivnost obavljam putem online obrazaca i svaki put nam šaljete svoje podatke elektronskom poštom. Podatke koje od Vas prikupljamo mogu da obuhvate Vaše ime i prezime, broj telefona ili e-mail adresu. Niste u obavezi da nam šaljete nikakve dodatne informacije koje tražimo, a koje nisu neophodne niti je objektivno da ih tražimo, a radi pružanja usluge koje ste zahtevali.

Pacijent ima pravo da:

- dobije uvid u svoje podatke
- zatraži ispravku ili dopunu netačnih podataka
- zahteva brisanje podataka kada za to postoji zakonski osnov
- ograniči obradu u određenim situacijama
- preuzme podatke u prenosivom formatu
- uloži prigovor na obradu

Ukoliko nam dostavite informacije o sebi koje mogu sadržati i lične podatke koje nam nisu neophodne niti imamo obavezu da prikupljamo (kao na primer radno mesto kod poslodavca ukoliko nas kontaktirate preko službene e-mail adrese) iste ćemo izbrisati.

Pravni osnov obrade podataka

Obrada Vaših ličnih podataka zasniva se na važećim zakonskim propisima, odnosno u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Sl. glasnik RS“, br. 87/2018), Zakonom o pravima pacijenata („Sl. glasnik RS“, br. 45/2013 i 25/2019 - dr. zakon), Zakonom o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u zdravstvu („Sl. glasnik RS“, br. 92/2023) i Zakona o zdravstvenoj zaštiti („Sl. glasnik RS“, br. 25/2019, 92/2023 - autentično tumačenje i 29/2025 - odluka US).

U zavisnosti od svrhe, obrada se vrši:

- radi pružanja zdravstvenih usluga i ispunjenja zakonskih obaveza,
- radi izvršenje ugovora o pružanju usluga,
- na osnovu legitimnog interesa rukovaoca,
- Vašeg pristanak, kada je to potrebno.

Upotreba prikupljenih podataka

Informacije o IP adresama koje prikupljamo se ne koriste za Vašu ličnu identifikaciju već se sakupljaju da bismo odredili broj poseta, prosečno vreme provedeno na internet stranici, pregledane stranice itd. Te informacije koristimo da procenimo korišćenje naše internet stranice i poboljšamo njen sadržaj. Kada prikupljamo ostale podatke o ličnosti od Vas uz Vašu saglasnost, kao što su ime i prezime i e-mail adresa (na primer upotrebom online obrazaca ili preko elektronske pošte), mi Vas obaveštavamo u vreme prikupljanja podataka o tome kako ćemo koristiti te podatke o ličnosti. Podatke o ličnosti koje nam šaljete ili koje mi prikupljamo putem ove internet stranice možemo da koristimo i u sledeće svrhe:

- Odgovor na Vaše upite ili obrada Vaših zahteva koji se odnose na Vaše podatke,
- Pružanje i personalizacija naših usluga,
- Vođenje evidencije o uslugama pretplate.

Ukoliko smatrate da je obrada vaših ličnih podataka izvršena protivno zakonu, imate pravo da podnesete prigovor Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

Otkrivanje podataka o ličnosti

Podatke koje nam šaljete će se čuvati na serveru i moći će da im se pristupi ili će se možda proslediti našem osoblju koje radi na više lokacija unutar grupe i trećim licima, poslovnim partnerima, državnim organima i organima za sprovođenje zakona, pravnim sledbenicima naše kompanije i dobavljačima koje angažujemo za obradu podataka u naše ime, od kojih se neki možda nalaze i van Evropskog ekonomskog prostora, koji rade za nas u svrhe postavljene u ovoj politici ili druge svrhe koje Vi odobravate. Međutim, da bismo Vam obezbedili da imate pristup našim uslugama, možda ćemo morati da podelimo Vaše podatke o ličnosti sa drugim kompanijama u okviru grupe ili izvan grupe i/ili sa pružaocima usluga trećih lica koji obrađuju podatke u naše ime. Ako nam prosledite podatke o ličnosti, to znači da ste saglasni sa takvim otkrivanjem podataka. Pošto se članice naše grupacije i povezana lica sa kojima sarađujemo nalaze i izvan Srbije, možda će se javiti potreba da se prenesu Vaši podaci i u druge države, uključujući i države van (EEA). Međutim, dok su pod našom kontrolom, uvek nastojimo da Vaši podaci o ličnosti imaju isti nivo zaštite kao što bi imali da su ostali u okviru EEA, uključujući i nastojanje da budu bezbedni i da se koriste samo u skladu sa našim uputstvima i u dogovorenu svrhu(e).

Kako bismo osigurali da vaši podaci imaju isti nivo zaštite kao unutar EEA, primenjujemo sledeće zaštitne mere: Koristimo standardne ugovorne klauzule odobrene od strane Evropske komisije, naša kompanija primenjuje obavezujuća korporativna pravila odobrena od strane nadležnih organa za zaštitu podataka, svi podaci koji se prenose van EEA su šifrovani (kako bi se osigurala njihova bezbednost i zaštita od neovlašćenog pristupa), pseudonimizovani (što znači da se identifikacioni podaci zamenjuju pseudonimima, čime se smanjuje rizik od zloupotrebe podataka) i anonimizovani (što znači da se uklanjaju sve lične identifikacione informacije, čineći podatke anonimnim). Ove mere osiguravaju da vaši podaci budu zaštićeni i bezbedni, bez obzira na to gde se obrađuju. Dakle, prenos podataka van EEA vrši se samo kada je neophodno, uz primenu svih prethodno navedenih mera zaštite, kao i drugih mera zaštite u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Zadržavamo pravo da otkrijemo Vaše lične informacije kada je tako propisano zakonom ili kada mislimo da je otkrivanje informacija neophodno za zaštitu naših prava i/ili usaglašavanje sa sudskim postupkom, sudskim nalogom, zahtevom nadležne ustanove ili bilo kojim obaveznim zakonskim procesom. Ukoliko to nije obavezno po zakonu, nećemo na drugi način

bez Vaše saglasnosti deliti, prodavati niti distribuirati bilo koje informacije koje ste nam poslali.

Najzad, ako naša kompanija uđe u zajednički poduhvat ili se proda ili spoji sa drugim poslovnim subjektom, Vaši podaci mogu da budu otkriveni novim poslovnim partnerima ili vlasnicima.

Korisnici koji imaju 18 godina i mlađi

Ako imate 18 ili manje godina, obezbedite dozvolu roditelja ili staratelja pre nego što nam pošaljete ikakve podatke o ličnosti. Korisnicima koji nemaju pomenutu saglasnost nije dozvoljeno da nam šalju svoje podatke o ličnosti.

Druge internet stranice

Naša internet stranica može da sadrži veze ka drugim internet stranicama koje su izvan naše kontrole i nisu pokrivene ovom Politikom privatnosti i obaveštenjem o kolačićima. Ako pristupate drugim internet stranicama korišćenjem obezbeđenih veza, operateri tih internet stranica će moći da prikupljaju informacije od Vas koje će oni koristiti u skladu sa svojim politikama o privatnosti, a koje se mogu razlikovati od naše. Mi Vam preporučujemo da pročitate ovu Politiku o privatnosti, kao i uslove i odredbe bilo kojih internet stranica na koje ulazite putem veza, referenci ili interfejsa.

Bezbednost prikupljenih podataka i zadržavanje podataka

Preduzimamo stroge fizičke, elektronske i administrativne sigurnosne mere da bismo zaštitili Vaše podatke o ličnosti od pristupa neovlašćenih osoba kao i od nezakonite obrade, slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja kako u online tako i u offline režimu. Zadržaćemo Vaše podatke tokom razumnog vremenskog perioda ili koliko je to zakonski propisano. Podaci o korisničkom nalogu brišu se čim se nalog deaktivira, a IP adrese i tehnički logovi se čuvaju najduže 12 meseci, osim ako je zakonom propisan duži rok.

Portal za pacijente

Portal za pacijente predstavlja savremenu digitalnu platformu namenjenu korisnicima zdravstvenih usluga, čiji je cilj da obezbedi jednostavan, brz i bezbedan pristup ličnim medicinskim podacima. Portal omogućava pacijentima da imaju uvid u kompletne medicinske kartone, uključujući obavljene konsultacije sa lekarima, laboratorijske analize i medicinske izveštaje, kao i mogućnost zakazivanja pregleda i plaćanja usluga putem interneta.

Pacijenti pristupaju Portalu putem interneta, dok zaposleni na prijemnim pultovima i administratori pristupaju sistemu putem lokalne mreže ili VPN-a. Prikupljanje podataka vrši se direktnim unosom od strane korisnika tokom registracije, u zavisnosti od toga da li su državljani Republike Srbije ili strani državljani. Nakon registracije, pacijenti dobijaju mogućnost da, po izvršenoj identifikaciji u jednoj od MediGroup ustanova, ostvare kompletan pristup svom kartonu i svim funkcionalnostima Portala. Do trenutka verifikacije, pacijent ima pristup isključivo opciji zakazivanja pregleda. Obrada podataka o ličnosti putem Portala zasniva se na istom pravnom osnovu kao i obrada u okviru pružanja zdravstvene zaštite i usluga u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Portal ne menja svrhu i pravni osnov obrade, već predstavlja dodatnu pogodnost koju MediGroup nudi pacijentima radi digitalnog pristupa postojećim podacima, čime se unapređuje dostupnost i efikasnost zdravstvenih usluga. Obrada podataka o ličnosti putem Portala je opcionalna i sprovodi se isključivo po pristanku pacijenta, a koji pristanak se daje prilikom identifikacije pacijenta i dobijanja aktivacionog koda u jednoj od MediGroup ustanova. Radi izbegavanja sumnje, pristanak pacijenta za obradu putem Portala ne

predstavlja poseban pravni osnov za obradu podataka o ličnosti, već uslov za samo korišćenje portala, pri čemu je pravni osnov obrade podataka putem Portala isti kao i kod obrade podataka radi pružanja zdravstvenih usluga pacijentima.

Za pristup Portalu pacijent koristi adresu e-pošte i lozinku koju samostalno postavlja, pri čemu je verifikacija adrese e-pošte obavezna putem aktivacionog linka. Prilikom kreiranja naloga pacijent se upoznaje sa Politikom privatnosti i Obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti i daje pristanak na obradu podataka u skladu s tim dokumentima.

Portal registrovanim korisnicima omogućava sledeće funkcionalnosti: uvid u medicinsku dokumentaciju (preglede, izveštaje, laboratorijske nalaze, otpusne liste), zakazivanje pregleda, online plaćanje, pregled lekara, lokacija i specijalnosti, pristup promo ponudama, uputstva za korišćenje portala, povezivanje kartona (npr. roditelj–dete), upravljanje ličnim podacima i pregled datih saglasnosti.

Podaci koji se obrađuju putem Portala obuhvataju: ime i prezime, datum rođenja, JMBG ili broj pasoša, kontakt telefon, adresu e-pošte, podatke iz medicinskog kartona (uključujući obavljene i zakazane preglede, medicinske izveštaje, laboratorijske analize, podatke o osiguranju i povezanim licima), podatke o datim saglasnostima, IP adresu, uređaje sa poverenja („trusted devices“), kao i podatke o neizmirenim obavezama. Portal ne obrađuje biometrijske podatke. Baze podataka se nalaze u okviru MediGroup infrastrukture i podaci se čuvaju u skladu sa internim pravilima o bezbednosti informacija. Medicinska dokumentacija čuva se u skladu sa zakonskim rokovima za arhiviranje zdravstvenih podataka, dok se podaci o korisničkom nalogu i aktivnostima na portalu čuvaju dok pacijent ima aktivan profil.

Pacijent u svakom trenutku može zahtevati brisanje korisničkog profila, pri čemu njegovi medicinski podaci ostaju trajno sačuvani u medicinskom informacionom sistemu u skladu sa zakonom. Podaci o korisničkom nalogu brišu se čim se nalog deaktivira. Pacijent ima pravo da zahteva ispravku, dopunu ili ograničenje obrade svojih ličnih podataka, osim u delu u kojem su podaci neophodni za pružanje zdravstvene zaštite ili za ispunjenje zakonskih obaveza zdravstvene ustanove. Pored toga, pacijent ima pravo na prenosivost svojih podataka, pravo da uloži prigovor na njihovu obradu, kao i pravo da ne bude predmet odluka koje se donose isključivo automatizovano.

Portal automatski može ograničiti ili blokirati pristup pacijentima koji imaju neizmirene obaveze ili su više puta zakazivali zdravstvene preglede, a nisu se pojavili. U tim slučajevima, pristup se obnavlja po izmirenju obaveza ili po odobrenju MediGroup osoblja.

Portal primenjuje tehničke i organizacione mere zaštite u skladu sa internim pravilima i važećim propisima, uključujući bezbedan prenos podataka i zaštitu pristupa.

Povezivanje medicinskih kartona

Opcija povezivanja kartona dostupna je registrovanim korisnicima Portala i predstavlja dodatnu mogućnost, a ne obaveznu funkcionalnost. Povezivanje se inicira prilikom aktivacije sopstvenog naloga, u okviru saglasnosti koju je potrebno potpisati. U posebnom odeljku saglasnosti korisnik može izabrati da poveže svoj karton sa kartonom drugog lica, pod uslovima navedenim u nastavku.

- **Roditelj – maloletno dete:** Radi potvrde srodstva, neophodno je dostaviti izvod iz matične knjige rođenih za dete, uz izričitu saglasnost roditelja. Ukoliko dokument ne bude dostavljen, povezivanje kartona neće biti moguće.

- **Staratelj ili zakonski zastupnik:** U slučajevima produženog roditeljskog prava, lišenja poslovne sposobnosti ili postavljanja staratelja, odnosno stavljanja pod hraniteljstvo, potrebno je dostaviti odgovarajuću odluku nadležnog suda ili organa starateljstva.
- **Odrasla osoba – stariji roditelj:** Za povezivanje kartona punoletnog korisnika sa kartonom njegovog roditelja, neophodno je dostaviti ovlašćenje potpisano od strane starijeg roditelja i isto mora biti overeno kod javnog beležnika, u skladu sa zakonom.

Ukoliko pomenuta dokumentacija za identifikaciju i potvrdu srodstva ne bude dostavljena, opcija povezivanja kartona neće biti dostupna. Sve navedene radnje zasnivaju se na slobodnoj volji korisnika i njihovoj izričitoj saglasnosti.

Prenos putem interneta i odricanje

S obzirom na to da internet predstavlja globalno okruženje, korišćenje internet stranice za prikupljanje i obradu podataka o ličnosti nužno obuhvata i prenos podataka širom sveta. Stoga pregledanjem ove internet stranice i elektronskom komunikacijom sa nama potvrđujete i saglasni ste da i mi obrađujemo podatke o ličnosti na taj način. Mada MEDIGROUP SEE DOO sprovodi razumne mere zaštite od virusa i drugih opasnih komponenata, priroda interneta je takva da nije moguće obezbediti da će Vaš pristup internet stranici biti bez prekida ili grešaka, ili da ova internet stranica, njeni serveri ili elektronska pošta koju možemo poslati ne sadrže viruse ili druge opasne komponente.

Kontaktirajte nas

Ako imate bilo kakvih komentara, upita ili zahteva koji se odnose na našu upotrebu Vaših ličnih podataka ili u slučaju bilo kakvih pitanja o ovoj Politici privatnosti, kontaktirajte nas preko kontakt podataka sa stranice Kontakt. Vaša pitanja su dobrodošla, kao i bilo kakve sugestije koje možete imati o ovoj Politici privatnosti. Povremeno proveravajte **Politiku o privatnosti** da biste bili obavešteni u slučaju bilo kakvih izmena. Iako zadržavamo pravo izmene ili dopune ove politike i obaveštenja o kolačićima, obezbedićemo Vam obaveštenje na ovoj internet stranici o svim većim izmenama u roku od bar 30 dana nakon izmene i ako je prikladno, slanjem obaveštenja elektronskom poštom.

Klikom na dugme "Prihvatam" na Medigroup web site-u potvrđujete da ste pročitali i razumeli našu Politiku privatnosti i dajete saglasnost za prikupljanje i obradu vaših podataka.

Započinjanjem razgovora na Medigroup chat-u potvrđujete da ste pročitali i razumeli našu politiku o privatnosti, te da dajete saglasnost za prikupljanje i obradu Vaših podataka.

Vaš pristanak je dobrovoljan i možete ga povući u bilo kom trenutku slanjem zahteva na dpo@medigroup.rs. Povlačenje pristanka neće uticati na zakonitost obrade podataka pre povlačenja. Takođe, za sva pitanja možete se obraditi našem Timu za zaštitu podataka o ličnosti, kao i Licu za zaštitu podataka o ličnosti na gore navedenu e-mejl adresu.

The website **www.medigroup.rs** is operated by **MEDIGROUP SEE DOO**, whose members include:

- **Opšta bolnica MediGroup**, Milutina Milankovića br. 3, Beograd;
- **Specijalna bolnica za ginekologiju "Jevremova" sa porodilištem**, Jovanova br. 51, Beograd;

- **Specijalna bolnica za oftalmologiju "Miloš Klinika"**, Vidska br. 24, Beograd;
- **SPECIJALNA BOLNICA ZA PLASTIČNU I REKONSTRUKTIVNU HIRURGIJU I ESTETSKU MEDICINU „MEDIGROUP LONGEVITY CLINIC“**, Bulevar oslobođenja br. 189, Beograd
- **Dom zdravlja "Medigroup Jedro"**, Jurija Gagarina br. 14, Beograd;
- **Dom zdravlja "MediGroup dr Cvjetković"**, Cara Dušana br. 26, Novi Sad, sa ogrankom
- **Dom zdravlja "Medigroup dr Ristić"**, Pariske komune br. 26, Beograd, sa ograncima
- **Zavod za zdravstvenu zaštitu radnika "MediGroup Centar"**, Bajnatska br. 21A, Subotica.
- **Specijalna bolnica iz neurologije "Dijagnostički centar Medigroup Slavija" Beograd**, ul. Kneginje Zorke br. 25, Beograd-Vračar
- **ZAVOD ZA LABORATORIJSKU DIJAGNOSTIKU "KONZILIJUM" BEOGRAD**, ul. Svetog Save br. 28a, Beograd-Vračar
- Our system also includes **laboratories, polyclinics, and specialist practices** operating in accordance with unified operational and technical standards applied by all members of the group. Although organizationally distinct, all units comply with applicable regulations and internal policies.

Any reference to "our", "us", "we" or "the Company" within this Policy and related opt-in notices shall be deemed to refer to **MEDIGROUP SEE DOO**.

MEDIGROUP SEE DOO is committed to safeguarding the privacy of all visitors to the website **www.medigroup.rs** and to protecting any personal information you may provide to us.

We provide this **Privacy Policy** to help you understand what we may do with any personal data we receive from you.

PRIVACY POLICY

What is personal data?

Personal data is information about an individual who can be identified in accordance with applicable law, such as their name, email address, and phone number.

Information we collect from you

You may visit this website without revealing your identity or providing any information about yourself. Our web servers collect domain names, not visitors' e-mail addresses. In addition, certain sections of this website may require your personal data for a specific purpose, for example, to provide you with requested information, in which case you must

identify yourself via a contact form or live chat. This is done through online forms, and each time you send us your data by e-mail. The information we collect from you may include your name and surname, telephone number, or e-mail address. You are not obliged to provide any additional information that is not necessary or objectively required for the provision of the requested service.

You have the right to:

- access your personal data;
- request the rectification or completion of inaccurate data;
- request erasure of data where there is a legal basis;
- restrict processing in certain circumstances;
- receive your data in a portable format;
- object to processing.

If you provide information that may include personal data which we do not need and are not required to collect (for example, your job title if you contact us via a business e-mail address), such data will be deleted.

Legal basis for processing

The processing of your personal data is carried out in accordance with applicable legislation, including the Law on Personal Data Protection, the Law on Health Care, the Law on Patients' Rights, and the Law on Health Documentation and Records in the Field of Health Care.

Depending on the purpose, processing is based on:

- the provision of health services and compliance with legal obligations;
- the performance of a service agreement;
- the legitimate interest of the controller;
- your consent, when required.

Use of Collected Information

The information we collect about IP addresses is not used to personally identify you but is gathered to determine the number of visits, the average time spent on the website, the pages viewed, and so on. We use this information to assess the use of our website and improve its content. When we collect other personal data from you with your consent, such as your name and email address (for example, through online forms or via email), we inform you at the time of collection about how we will use that personal data. The personal data you provide to us or that we collect through this website may also be used for the following purposes:

- responding to your inquiries or processing your requests related to your information
- providing and personalizing our services;
- maintaining records of subscription services.

If you believe that the processing of your personal data has been carried out in violation of the law, you have the right to file a complaint with the Commissioner for Information of Public Importance and Personal Data Protection.

Disclosure of Information

The information you provide will be stored on our servers and may be accessed or disclosed to our staff working across multiple locations within the group, as well as to third parties, business partners, public authorities, law enforcement agencies, legal successors of our company, and service providers engaged to process information on our behalf, some of whom may be located outside the European Economic Area (EEA), acting for purposes set out in this Policy or other purposes approved by you. To ensure you have access to our services, we may need to share your personal information with other companies within or outside our group and/or with third-party service providers processing data on our behalf. By submitting your personal information, you consent to such disclosure. Since members of our group and affiliated entities may be located outside Serbia, your information may need to be transferred to other countries, including countries outside the EEA. While under our control, we always strive to ensure that your personal information receives the same level of protection as within the EEA, including efforts to keep it secure and used only in accordance with our instructions and for agreed purposes.

To guarantee equivalent protection for your data outside the EEA, we implement the following safeguards: we use Standard Contractual Clauses approved by the European Commission; our company applies Binding Corporate Rules approved by competent data protection authorities; all data transferred outside the EEA is encrypted (to ensure security and prevent unauthorized access), pseudonymized (meaning identifiers are replaced with pseudonyms to reduce misuse risk), and anonymized (meaning all personal identifiers are removed, rendering the data anonymous). These measures ensure your data remains protected and secure regardless of where it is processed. Therefore, transfers of data outside the EEA occur only when necessary and subject to all aforementioned safeguards, as well as other protective measures in compliance with the Law on Personal Data Protection.

We reserve the right to disclose your personal information when required by law or when we believe disclosure is necessary to protect our rights and/or comply with judicial proceedings, court orders, requests from competent authorities, or any mandatory legal process. Unless required by law, we will not otherwise share, sell, or distribute any information you provide without your consent.

Finally, if our company enters into a joint venture, is sold, or merges with another business entity, your information may be disclosed to new business partners or owners.

Users Aged 18 and Under

If you are 18 years old or younger, please obtain permission from a parent or guardian before submitting any personal data to us. Users without such consent are not allowed to provide us with their personal data.

Other Websites

Our website may contain links to other websites that are beyond our control and are not covered by this Privacy and Cookies Notice. If you access other websites using the provided links, the operators of those websites may collect information from you that they will use in accordance with their own privacy policies, which may differ from ours. We recommend that you read the privacy and cookies notices and terms and conditions of any websites you visit via links, references, or interfaces.

Security of Collected Information and Data Retention

We implement strict physical, electronic, and administrative security measures to protect your information from unauthorized access, unlawful processing, accidental loss, destruction, or damage, both online and offline. We will retain your information for a reasonable period or as required by law. Account data is deleted as soon as the account is deactivated, while IP addresses and technical logs are retained for a maximum of 12 months, unless a longer period is required by law.

Patient Portal

The Patient Portal is a modern digital platform designed for healthcare service users, providing simple, fast, and secure access to personal medical data. The Portal enables patients to view their complete medical records, including consultations with physicians, laboratory analyses, and medical reports, as well as to schedule appointments and pay for services online.

Patients access the Portal via the internet, while employees at reception desks and administrators access the system through a local network or VPN. Data is collected through direct entry by users during registration, depending on whether they are citizens of the Republic of Serbia or foreign nationals. After registration, patients are given the ability to gain full access to their medical records and all Portal functionalities upon identification at one of the MediGroup facilities. Until verification, patients have access only to the appointment scheduling option. The processing of personal data through the Portal is based on the same legal grounds as the processing carried out within the provision of healthcare services in accordance with the Healthcare Act and the Personal Data Protection Act. The Portal does not change the purpose or legal basis of processing; it serves as an additional convenience offered by MediGroup to patients for digital access to existing data, thereby improving the accessibility and efficiency of healthcare services. Processing personal data via the Portal is optional and carried out solely with the patient's consent, which is given at the time of patient identification and receipt of an activation code at one of the MediGroup facilities. For the avoidance of doubt, the patient's consent for processing via the Portal does not constitute a separate legal basis for personal data processing, but is merely a condition for using the Portal, with the legal basis for data processing remaining the same as for the provision of healthcare services to patients.

To access the Portal, patients use an e-mail address and a password they create themselves, with mandatory e-mail verification via an activation link. When creating an account, patients are informed about the Privacy Policy and the Notice on Personal Data Processing and provide consent for data processing in accordance with these documents.

Registered users can access the following functionalities: viewing medical documentation (examinations, reports, laboratory results, discharge summaries), scheduling appointments, online payments, browsing physicians, locations, and specialties, accessing promotional offers, user guides for the Portal, linking medical records (e.g., parent-child), managing personal data, and reviewing given consents.

Data processed through the Portal includes: name and surname, date of birth, personal identification number (JMBG) or passport number, contact phone, e-mail address, medical record data (including completed and scheduled examinations, medical reports, laboratory analyses, insurance information, and related persons), consent records, IP address, trusted devices, and information on outstanding obligations. The Portal does not process biometric data. Databases are hosted within MediGroup infrastructure, and data is stored in accordance with internal information security policies. Medical documentation is retained

permanently or in accordance with statutory retention periods for health records, while account and activity data are retained for as long as the patient maintains an active profile.

Patients may request deletion of their user profile at any time; however, their medical data will remain permanently stored in the medical information system in compliance with legal requirements. Account data is deleted as soon as the account is deactivated. The patient has the right to request the correction, supplementation, or restriction of the processing of their personal data, except in cases where the data are necessary for the provision of healthcare or for the fulfillment of the healthcare institution's legal obligations. In addition, the patient has the right to data portability, the right to object to processing, and the right not to be subject to decisions based solely on automated processing.

The Portal may automatically restrict or block access for patients with outstanding obligations or those who repeatedly schedule appointments without attending. Access is restored upon settlement of obligations or approval by MediGroup staff.

The Portal applies technical and organizational security measures in accordance with internal policies and applicable regulations, including secure data transmission and access protection.

Linking Medical Records

The option to link medical records is available to registered Portal users and represents an additional feature, not a mandatory functionality. Linking is initiated during the activation of the user's own account, within the consent form that must be signed. In a dedicated section of the consent form, the user may choose to link their record with another person's record, under the conditions outlined below:

- **Parent – Minor Child:** To confirm the family relationship, it is necessary to provide the child's birth certificate, along with the parent's explicit consent. If the document is not provided, linking the records will not be possible.
- **Guardian or Legal Representative:** In cases of extended parental authority, deprivation of legal capacity, or the appointment of a guardian, including placement under guardianship, it is necessary to provide the relevant decision from the competent court or guardianship authority.
- **Adult – Elderly Parent:** To link the record of an adult user with that of their parent, it is necessary to provide a power of attorney signed by the parent and notarized by a public notary, in accordance with the law.

If the required documentation for identification and confirmation of the relationship is not provided, the option to link medical records will not be available. All actions described above are based on the user's free will and their explicit consent.

Transfer via Internet and Disclaimer

Given that the Internet is a global environment, the use of this website for collecting and processing personal data necessarily involves the transfer of data worldwide. By browsing this website and communicating with us electronically, you confirm and agree that we process personal information in this manner. Although MEDIGROUP SEE DOO takes reasonable measures to protect against viruses and other harmful components, the nature of the Internet is such that it is not possible to guarantee that your access to the website will be uninterrupted or error-free, or that this website, its servers, or any email we may send will be free of viruses or other harmful components.

Contact Us

If you have any comments, inquiries, or requests regarding our use of your personal information, or if you have any questions about this Privacy and Cookie Notice, please contact us using the contact details provided on the Contact page. We welcome your questions as well as any suggestions you may have regarding this Privacy Policy. Please check the Privacy Policy periodically to stay informed about any changes. While we reserve the right to amend or supplement this policy, we will provide notice of any significant changes on this website for at least 30 days after the change and, where appropriate, by sending a notification via email.

By clicking the “Accept” button on the Medigroup website, you confirm that you have read and understood our Privacy Policy and consent to the collection and processing of your data.

By starting a conversation on the Medigroup chat, you confirm that you have read and understood our Privacy Policy and consent to the collection and processing of your data.

Your consent is voluntary and you may withdraw it at any time by sending a request to dpo@medigroup.rs. Withdrawal of consent will not affect the lawfulness of data processing prior to withdrawal. For any questions, you may also contact our Data Protection Team as well as the Data Protection Officer at the above email address.