

## INFORMACIJE O VODITELJU OBRADE I ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

sukladno odredbama Opće uredbe (EU) 2016/679 o prikupljanju i obradi osobnih podataka i pravima ispitanika u svezi pružanja usluga i pratećih sadržaja pri poslovnoj jedinici Hotel Ola d.o.o. [Ulica hrvatskih žrtava 296, Seget Donji 21218 Croatia](#)

**Voditelj obrade:** Hotel Ola d.o.o., Ulica hrvatskih žrtava 296 OIB: 42900391831, Hrvatska  
[kontrola@hotelola.hr](mailto:kontrola@hotelola.hr)

### 1) Uvodne odredbe

HOTEL OLA d.o.o., pridaje posebnu pažnju zaštiti osobnih podataka svojih klijenata. Obradom podataka rukovodi se isključivo u svrhu za koju su prikupljeni, u skladu s najboljom poslovnom praksom i važećim hrvatskim i europskim propisima, uključujući Opću uredbu o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679).

Cilj ove posebne Informacije je pružiti svim zainteresiranim stranama sve potrebne informacije u vezi obrade osobnih podataka, načinu obrade i zaštite osobnih podataka i pravima ispitanika.

Više o zaštiti svojih podataka, načelima obrade, zakonitosti obrade, privolama, zakonskim pojmovima, možete saznati uvidom u naš Pravilnik o politici zaštite osobnih podataka koji se primjenjuje u svim slučajevima obrade i Informaciji o obradi za svaku pojedinu svrhu obrade objavljene na web stranici te u Opću uredbu o zaštiti podataka EU 2016/679.

Molimo pažljivo pročitajte dokument kako biste razumjeli kako koristimo Vaše osobne podatke prilikom posjeta web stranici, rezervacija smještaja, boravka u objektu ili komunikacije s nama.

Upute o obradi osobnih podataka možete slobodno uputiti na [kontrola@hotelola.hr](mailto:kontrola@hotelola.hr).

### 2.) Pravna osnova obrade osobnih podataka:

Pravni temelji obrade propisani su člankom 6. GDPR-a:

- Privola ispitanika.
- Izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora.
- Poštivanje naših pravnih obveza.
- Zaštita ključnih interesa ispitanika ili drugih fizičkih osoba.
- Obrada je nužna radi izvršavanja zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade.
- Naši legitimni interesi koji su jači od legitimnih interesa ispitanika.

Za neke vrste obrade podataka primjenjivo je nekoliko pravnih osnova i svrha obrade podataka, ovisno o okolnostima i kontekstu. Na primjer, kada obrađujemo Vaše osobne podatke radi izdavanja računa i naplate smještaja, to činimo na ugovornoj osnovi i radi usklađivanja s našim obvezama koje proizlaze iz računovodstvenih propisa

Privola kao temelj obrade: Ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha. Privola znači svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želja ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose (Članak 4. Opće uredbe o zaštiti podataka). Ispitanik ima pravo u svakom trenutku povući privole. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Više o privolama možete saznati u uvidom u naš Pravilnik o politici zaštite osobnih podataka.

Izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik strana ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora.

Ovo je najčešća svrha obrade podataka ispitanik, a osnova je postojeći ugovorni odnos ili ugovorni odnos koji se nastoji postići. Npr. kada rezervirate smještaj s nama sklapate ugovor.

Obrada radi poštivanja naših pravnih obveza ili javnog interesa kao temelj obrade obuhvaća: utvrđivanje identiteta, obavještanje državnih tijela, čuvanje podataka o klijentima shodno zakonskim obvezama. Npr. obvezni smo izvršiti prijavu gostiju kroz sustav eVisitor i u tu svrhu prikupiti zakonom propisane podatke.

Legitimni interesi kao temelj obrade. Vaše osobne podatke imamo pravo obrađivati u svrhe naših legitimnih interesa osim u slučaju kada su od tih interesa jači Vaši interesi ili Vaša temeljna prava i slobode koja zahtijevaju zaštitu osobnih podataka.

Naši legitimni interesi npr. obuhvaćaju:

- obradu pregleda pruženih usluga, kako bismo Vam mogli ponuditi odgovarajuće usluge prilagođene Vašim potrebama, uz uvjet da se niste protivili korištenju Vaših podataka. U ovom slučaju u bilo koje vrijeme imate pravo zatražiti prestanak direktnog marketinga i/ili brisanje iz naše baze podataka direktnog marketinga na jednostavan način (klikom na link ili slanjem poruke određenog sadržaja na predefimirani broj). Po primitku Vašeg prigovora više nećemo upotrebljavati Vaše podatke u tu svrhu. Osim toga možete nam se obratiti i pisanim putem na mail.
- ako ne ispunite svoje pravne obveze kako bismo se zaštitili kao vjerovnik možemo proslijediti odgovarajuće osobne podatke i koristiti se uslugama fizičkih i pravnih osoba za naplatu potraživanja (npr. odvjetnički uredi).
- zaštita sigurnosti objekata, klijenata i radnika, radi osiguranja dokaza u slučaju počinjenja kaznenih djela i njihovo sprečavanje putem video nadzora - sigurnosnih kamera koje su smještene u hotelu na području recepcije i javnih prostora koji zahtijevaju povećanu sigurnost, prolazima oko hotela, parkirališta te marine. Detaljnu informaciju o obradi osobnih podataka u svezi video nadzora možete pronaći na našoj web stranici, recepciji te prije ulaska u perimetar snimanja u vidu naljepnice.

- sprečavanje i otkrivanje prijevara.
  - za potrebe izrade statističke analize kako bi smo prikupili informacije o našem poslovanju pri čemu se podaci obrađuju na način da onemogućuju identifikaciju (tkz. depersonalizirani podaci.) To znači da se ti podaci više ni na koji način ne mogu povezati s Vama i da više ne predstavljaju Vaše osobne podatke.
- Obrada Vaših podataka na temelju legitimnih interesa podliježe posebnim pravilima koja Vam omogućuju da u skladu s posebnim odredbama podnesete u svakom trenutku prigovor na takvu obradu.

### 3.) Svrha prikupljanja i obrade osobnih podataka:

Vaše osobe podatke obrađujemo u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka i nacionalnog zakonodavstva prvenstveno u svrhe povezane sa našom hotelskom uslugom:

- kontaktiranje i priprema ponuda u postupku predugovornog odnosa,
- odgovaranje na upite, prigovore i zahtjeve
- zaključenje i izvršavanje ugovora. (Npr. obrade povezane s upravljanjem rezervacija, smještaja, pružanje usluga tijekom boravka)
- praćenje korištenja naših usluga (npr. telefon, restoran, bar, wellness, parkiranje i dr.) radi obračuna,
- prijave gostiju, obračun boravišne pristojbe i naplate,
- poštivanja zakonskih obveza (npr. prijava gostiju u sustav eVisitor.)
- analiza korištenih usluge tijekom boravka u svrhe naplate i izrade pravno obvezujućih dokumenata u svezi izvršenjem naše obveze, radi izvršavanja financijskih obračuna, ulaganja pravnih zahtjeva i obrane u slučaju sporova,
- osiguranja sigurnosti objekta, informatičke i opće sigurnosti, uključujući zaštitu imovine i sigurnosti pojedinaca primjenom video nadzor, neprimjerenog ponašanja i sl.
- interakcije na društvenim mrežama
- prilikom pristupa našoj web stranice (IP adresa, kolačići) i korištenja dostupnih online obrazaca na našoj web stranici.
- slanja promotivnih materijala i ponuda,
- obrade podataka zaprimljenih od turističkih agencija i posrednika radi pružanja usluge iz naše djelatnosti,

### 4.) Kategorije i vrsta osobnih podataka koje obrađujemo:

Osobni podaci obuhvaćaju bilo koje podatke koji se odnose na identificiranu fizičku osobu ili druge podatke pomoću kojih se osoba može identificirati.

O Vama prikupljamo različite vrste osobnih podataka, ovisno o tome u kojem ste odnosu s nama i koje usluge koristite. U svakom slučaju Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo u zakonite svrhe te na temelju valjane pravne osnove.

Kategorije osobnih podatke koje obrađujemo:

- kontakt podatke (e-mail, broj telefona, adresa),
- identifikacijske podatke (osobno ime, datum rođenja, godine, državljanstvo),
- podatke o prijevoznom sredstvu (registracija vozila, vrijeme i datum dolaska/ odlaska)
- podatke o plaćanju (podaci kreditnoj kartici kao sredstvo garancije plaćanja),
- podaci s identifikacijske isprave (kao što su broj isprave, vrsta isprave putovnica, osobna, vozačka),
- podaci o usluzi, preferencijama, datumu dolaska i odlaska,
- podaci o djeci u pratnji,
- podaci o upitima, komunikaciji, zahtjevima, prigovorima,
- tehnički podaci IP adresa, kolačići, tehnički podaci pri korištenju weba.

Posebne kategorije podataka (osjetljivi podaci) obrađuju se isključivo uz Vašu izričitu privolu, npr. alergije, vjerske ili zdravstvene podatke.

Kako bi se ostvarila pojedina svrha obrada osobnih podataka ovisno o aktivnosti obrade obuhvaća različite kategorije osobnih podataka:

#### a) **Radi odgovaranja na općenite upite.**

Obrađujemo temeljne podatke o imenu, sadržaju upita i e-mail kontakt. E-mail kontakt obrađujemo radi dostave odgovora ako je upit zaprimljen e-mailom ili putem naše web stranice odnosno ako želite da vam se odgovor dostavi e-mailom.

Pružanje navedenih podataka nije zakonska obveza ali bez navedenih podataka nismo u mogućnosti postupiti po Vašem upitu.

Pravna osnova obrade je izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora.

#### b) **Radi dostave ponude na Vaš upit.**

Prije same rezervacije smještaja na Vaš upit o mogućoj rezervaciji šalju se ponude u svrhu zasnivanja ugovornog odnosa za čiju izradu i slanje trebamo obraditi temeljne osobne podatke i to najmanje: ime i prezime nositelja rezervacije, podaci o broju i dobi gostiju, e-mail kontakt podatak radi dostave ponude ako upit nije neposredno na recepciji, te informacije o željenom boravku ili usluzi. Navedeni upit možete predati i putem naše web stranice na obrascu „Pošalji upit“

Pravna osnova obrade je izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora

Davanje temeljnih podataka nije zakonska obveza, ali je nužna za zaključenje odnosa te bez navedenog podatka nećemo moći pristupiti poslovnom odnosu.

Ostali osobni podaci poput Vaše titule, jezika koji govorite, kontakt telefona nisu nužni te iste dajete na temelju privole.

#### c) **Pružanja usluge**

**U svrhu ugovaranja i pružanja usluge nužno je prikupiti najmanje temeljne podatke poput:**

Ime i prezime nositelja rezervacije, prebivalište / boravište, jedan kontakt podatka radi dostave potvrde o rezervaciji ako se isto vrši udaljenim putem, vrsta smještajne jedinice, vrsta dodatne usluge, datum dolaska i odlaska, broj gostiju, dobna struktura gostiju, način plaćanja i podaci o kartici koja će se teretiti u slučaju kada je plaćanje uvjet rezervacije.

Pružanje navedenih podataka je nužno za zasnivanje ugovornog odnosa te bez navedenog podatka nećemo moći pristupiti poslovnom odnosu.

Navedene podatke nositelja rezervacije obrađujemo i radi ispunjavanja zakonske obveze izdavanja računa.

Pravna osnova obrade je izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora

Ostali podaci poput Vaše titule, jezika koji govorite, dodatnog kontakt, podatka nisu nužni za zaključenje odnosa, nije zakonska obveza te iste dajete na temelju privole.

U slučaju kada ugovaramo pružanje usluge on-line / udaljenim putem kontakt podatak e-mail je nužan podatak za zasnivanje odnosa radi zaštite naših legitimnih interesa kao dio provjera autentičnosti da je ugovaratelj stvarna osoba, kako bi smo mogli zatražiti potvrdu zaključenog odnosa, dostaviti vam pregled rezervacije te Vas pravodobno obavijestiti o izvršavanju usluga.

Davanje podataka nije zakonska obveza, ali je nužna za zaključenje odnosa te bez navedenog podatka nećemo moći pristupiti poslovnom odnosu

Kontakt podatak broj telefona obrađujemo kao nužan podatak radi ugovaranja i pružanja ugovorne usluge dostave servisnih informacija sms ili push-up porukama u svezi zaključenog odnosa kada se takva usluga omogućava kao posebna ugovorna usluga i kada ste zatražili ugovaranje navedene usluge.

Pravna osnova obrade je izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora. Davanje podataka nije zakonska obveza, ali je nužna za zaključenje odnosa te bez navedenog podatka nećemo moći pristupiti poslovnom odnosu

Za vrijeme trajanja usluge boravka u svrhu rezervacije i pružanja dodatnih usluga npr. restorana, spa, wellness, korištenje naplativih smještajnih usluga korištena (TV, minibar, posluga u sobu) obrađujemo identifikacijske podatke, transakcijske podatke u svrhu izvršavanja ugovora te na temelju legitimnih interesa vođenje evidencije o gostima i upravljanju poslovanjem.

Nadalje radi ispunjavanja naših zakonskih obveza vođenja popisa gostiju, prijave gostiju u sustav eVisitor, obračuna boravišne pristojbe obrađujemo podatke svih gostiju:

Prezime i ime gosta, mjesto, država i datum rođenja, državljanstvo, vrsta i broj isprave o identitetu, prebivalište (boravište) i adresa, datum i vrijeme dolaska, odnosno odlaska iz objekta, spol, temelj za oslobođenje od plaćanja boravišne pristojbe odnosno za umanjenje plaćanja boravišne pristojbe.

Više o obradi osobnih podataka u svezi evidentiranja u sustav eVisitor možete naći u posebnoj Informaciji o obradi podataka putem sustava eVisitor na našoj web stranici li na recepciji.

S obzirom na to da je propisano da se podatci za prijavu gostiju upisuju na temelju podataka iz osobne iskaznice, odnosno putne ili neke druge isprave o identitetu, gost nam je dužan dati na uvid takvu ispravu te pružiti sve druge informacije koje su potrebne za upis podataka, a nisu sadržane u takvoj ispravi.

U slučaju da se radi o maloljetnim osobama prikupljamo i osobne podatke zakonskog zastupnika: ime, prezime, adresa prebivalište/boravište.

Navedeni podaci nužni su za pružanje ugovorene usluge te ako uskratite navedene podatke imamo pravo odbiti pružanje usluge jer nismo u mogućnosti izvršiti našu zakonsku obvezu prijave gostiju.

Ako odbijete dati pojedine nužne podatke nećemo moći ispuniti svoje zakonske ili ugovorne obveze što će rezultirati nemogućnosti uspostavljanja ugovornog odnosa i/ili pružanja usluge, te u navedenom slučaju ne snosimo odgovornost za neispunjavanje naše obveze.

### **Dodatne osobne podatke**

Osim nužnih podataka možemo obrađivati i dodatne podatke koje dobivamo na temelju Vaše privole ili na Vaš zahtjev i isti nisu nužni za zaključenje ugovornog odnosa već ih dajete dobrovoljno. U bilo kojem trenutku možete povući privolu. Više o privolama pod točkom raspolaganje privolama. Ako odbijete dati pojedini dodatni osobni podatak isto neće utjecati na mogućnost sklapanja ugovora, ali može utjecati na mogućnost pružanja tražene usluge i kvalitete usluge.

Dodatni osobni podaci: npr. podatke o tituli, jeziku koji govorite i dr.

Ostali podaci vezani uz okolnost pružanja usluge radi ispunjavanja vaših zahtjeva biti će prikupljeni i obrađeni isključivo na Vaš zahtjev ako imaju izravnu vezu s pruženom uslugom, te će biti obrisani u određenom roku nakon izvršena usluge osim ako ne postoje legitimni interesi za čuvanje istih, npr. u svezi sudskog postupka ako je taj podatak u usporednoj vezi s navedenim postupkom.

Kontakt podatke: broj mobilnog telefona i/ili e-mail adresa kada iste ne obrađujemo na temelju ugovornog odnosa.

Posebne kategorije osobnih podataka. Posebne kategorije su podaci o rasi, etnicitetu, vjerskim ili filozofskim uvjerenjima, seksualnoj orijentaciji, političkim stavovima, članstvu u sindikatu, podaci o Vašem zdravlju, genetski i biometrijski podaci. Iste obrađujemo isključivo kada postupamo na Vaš zahtjev i kada ste iste dobrovoljno otkrili radi ostvarenja posebnih prava npr. podatke o alergiji. Davanjem navedenih podataka smatra se da ste dali privolu za obradu tih podataka.

### **Napomena**

U svrhu pružanja naših usluga niste nam dužni slati niti predavati u arhivu kopiju vaših osobnih dokumenata osim ako to nije zakonom propisano o čemu ćete biti posebno obaviješteni, ali nam je gost dužan dati na uvid takvu ispravu radi prikupljanja podataka i provjere istovjetnosti i točnosti danih podataka, te pružiti sve druge informacije koje su potrebne za upis podataka, a nisu sadržane u takvoj ispravi.

Za ostvarenje nekih prava i pogodnosti na koje se gost poziva potrebno je dati na uvid odgovarajuće isprave, potvrde i dokumente kojima se takva prava i pogodnosti dokazuju i ostvaruju. Ako isto ne pružite nećemo moći odobriti pravo na pogodnost na koju se pozivate.

Ako se gost služi programskim rješenjem samostalne prijave dolaska putem aplikacije na način da gost samostalno unosi osobne podatke, a jedan od načina je da se omogućava učitavanje fotografije identifikacijske isprave navedena fotografija se ne sprema, već aplikacija iz nje učitava samo nužno potrebne osobne podatke.

#### **d) U svrhe plaćanja karticom.**

U slučaju kada je uvjet rezervacije unaprijed terećenje kartice kao garancija plaćanja rezervacije ili osiguranja naplate dodatnih naknada i/ili kod plaćanja karticom na recepciji obrađuju se podaci: o iznosu naplate, vrsta kartice, izdavatelj, broj kartice i računa, datum kartice, osobni podaci nositelja kartice, podaci o transakciji. Dodatno se obrađuje kontrolni broj kartice (CVC/CVV) samo u slučaju da se plaća udaljenim on-line putem.

U slučaju on line rezervacije traže se podaci o kartici kao garancije plaćanja za potrebe verifikacije da je rezervacija autentična i da se osigura naplata posebice u slučaju ne dolaska ili nepravodobnog otkazivanja prema Općim uvjetima i uvjetima rezervacije. Pravna osnova obrade su naši legitimni interesi koji su jači od legitimnih interesa ispitanika. Davanje navedenih podataka nije zakonska obveza, ali je nužna za zaključenje odnosa te bez navedenog podatka nećemo moći pristupiti poslovnom odnosu.

U slučaju plaćanja karticom na recepciji pravna osnova obrade je postupanje na Vaš zahtjev.

U slučaju modela prethodne autorizacije/ zadržavanja iznos terećenja za koje se vrši garancija neće biti naplaćen sa računa već će biti privremeno zadržan i nećete moći raspolagati istim. Taj iznos se shodno Općim uvjetima i uvjetima rezervacije naplaćuje tek u slučaju izvršenja usluge. U slučaju ne dolaska i nepravodobnog otkazivanja rezervacije. Prilikom dolaska u hotel može se zatražiti na uvid sama kartica i provjera identiteta nosioca kartice. Ako pravovremeno shodno uvjetima rezervacije otkazete rezervaciju sredstva se neće naplatiti.

CVC/CVV broj je sigurnosni kod sa stražnje strane kartice (na Visa i Mastercard) ili s prednje strane (na American Express) koji se koristi za online plaćanje kako bi se potvrdilo da imate fizičku karticu kod sebe kada se plaćanje vrši izvan POS terminala, dakle online plaćanje. Uvjeti za online plaćanje s CVC brojem su da unesete broj kartice, datum isteka, ime vlasnika kartice te troznamenasti ili četveroimenasti CVC broj kako biste uspješno dovršili transakciju.

Kontrolni broj kartice CVC je posebno osjetljiv podatak koji razmjenjujemo samo sigurnim putem. Radi Vaše zaštite molim da nam ne dostavljate podatak o CVC broju ne zaštićenim putem poput e-mail komunikacije, fotografijom kartice ili telefonski, već se isti koristi isključivo u slučaju on-line plaćanja.

Ovaj kod se ne pohranjuje u trajne baze podataka i koristi se isključivo za provjeru kod online transakcija.

#### **e) Usluge mjenjačnice.**

Sukladno važećim propisima Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma u nekim slučajevima moramo utvrditi i provjeriti identitet osoba koje se služe uslugama mjenjačnice uvidom u službeni osobni dokument stranke u njezinoj nazočnosti, obaviti dubinsku analizu i u tom slučaju prikupiti najčešće sljedeće podatke: ime i prezime, prebivalište, dan, mjesec i godinu rođenja, identifikacijski broj ako je vidljiv iz identifikacijske isprave, naziv i broj identifikacijske isprave, naziv i državu izdavatelja, državljanstvo/državljanstva, podatke o političkoj izloženosti.

U slučaju da nismo u mogućnosti provesti mjere dubinske analize kada je za to propisana obveza, ne smijemo uspostaviti poslovni odnos ili obaviti transakciju, odnosno moramo prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos te razmotriti treba li nadležnom državnom tijelu dostaviti obavijest o sumnjivoj transakciji, sredstvima i osobama. Navedeni podaci dalje se obrađuju isključivo u svrhe propisane zakonom

Također, Zakonom o zaštiti novčarskih institucija propisima obavezan je i videonadzor mjenjačkih mjesta. Podaci se čuvaju sukladno propisima na temelju naše zakonske obveze.

Pravna osnova obrade osobnih podataka je poštivanje naših pravnih obveza radi pružanja usluge.

#### **f) Video nadzor.**

Vaše osobne podatke obrađujemo na temelju legitimnog interesa putem sustava video nadzora koji je postavljen radi zaštite imovine i osoba, radi osiguranja dokaza u slučaju počinjenja kaznenih djela i njihovo sprečavanje putem sigurnosnih kamera koje su smještene unutar hotela, na području recepcije, hodnika i javnih prostora hotela, te na području izvan hotele na prolazima, otvorenim površinama i parkiralištu.

Detaljnju informaciju o obradi osobnih podataka u svezi video nadzora te Vašim pravima možete pronaći na našoj web stranici odabirom na Pravilnik o video nadzoru stranici, u pisanom obliku na recepciji, te prije ulaska u perimetar snimanja u vidu naljepnice s podacima o voditelju obrade i vašim pravima.

g) **Pristup internet stranici i kolačići.**

Vaše osobne podatke obrađujemo i prilikom pristupa na našu web stranicu „www.hoteliolaval.com“

Od posjetitelja naših internetskih stranica možemo prikupljati osobne podatke koji se upotrebljavaju u svrhe u koje su pruženi, sve u skladu s informacijama navedenima u trenutku prikupljanja ili očitom svrhom koja se može izvesti iz konteksta prikupljanja.

Primjerice na Internet stranici pruža Vam se mogućnost rezervacije smještaja, izravnog kontaktiranja putem obrasca i sl. Nadalje, pruža Vam se mogućnost prijave na naše newslettere kako biste primali informacije ili ponude.

U svakom tom slučaju Vi dajete podatke koji su nam potrebni za ispunjenje svrhe svakog pojedinog slučaja. Informacija o obradi osobnih podataka nalaze se i na internetskoj stranici na svakom mjestu na kojem se podaci prikupljaju.

Na Internet stranici koristimo različite alate u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i pritom upotrebljavamo kolačiće i različite druge načine praćenja posjetitelja primjerice možemo koristiti Google ads, META ads, Dynamic Yield, Google Analytics, Hotjar i druge.

Kolačići su mali tekstualni zapisi koji sadrže jedinstveni identifikacijski i referentni kod koji web preglednik sprema na Vaš uređaj i pomoću kojega Vas možemo ponovno prepoznati kada pristupite našoj web stranici.

Koristimo i platformu za upravljanje privolama za kolačiće. Svoj preglednik možete postaviti da blokira kolačiće ili pošalje upozorenje o njima, ali u tom slučaju neki dijelovi stranice možda neće raditi.

Tehnički kolačići potrebni za funkcioniranje te ih ne možemo isključiti. Tehnički kolačići obrađuju podatke poput IP adrese, vrste Internet konekcije, preglednika, vrste uređaja.

Naše web stranice mogu imati integrirane razvojne programe trećih strana. Za potrebe on-line rezervacija koristimo „Phobs booking engine“. Servis je u skladu s PCI DSS standardom koji je kao takav u skladu sa svim zakonskim regulativama.

Detaljnu informaciju glede obrade osobnih podataka koji se prikupljaju prilikom pristupa našoj web stranici putem kolačića, vrsti i funkciji kolačića, rokovima obrade te kako ih isključiti/upravlјati možete pronaći na našoj web stranici.

Ova Izjava ne pokriva načine postupanja s informacijama drugih društava i organizacija koje su u nekim slučajevima povezane s našim internetskim stranicama, a koje mogu upotrebljavati kolačiće i druge tehnologije, te Vas upućujemo da se upoznate s njihovim pravilima privatnosti i uvjetima poslovanja. Također, prikupljanje podataka na internetskim stranicama otvorenim za događaje u kojima se mi navodimo samo kao sponzor, partner i sl., nije u našoj odgovornosti.

h) **Društvene mreže.**

Kako bismo mogli bolje komunicirati s korisnicima društvenih mreža i streaming platformi i obavještavali ih o svojim ponudama možemo imati profile/stranice na društvenim mrežama poput Facebook, Instagram, X, YouTube, Pinterest, Tik Tok, itd. (zajedno dalje: društvene mreže).

Operateri društvenih mreža prvenstveno određuju opseg i svrhe obrade podataka. Korištenjem društvenih mreža prihvaćate njihova pravila između ostalih i pravila vezana uz obradu osobnih podataka, te Vas upućujemo da se upoznate s istima. Ako želite iskoristiti svoja prava, obratite se izravno pružateljima usluge društvene mreže, jer svaki od njih ima pristup osobnim podacima svojih korisnika i može provesti odgovarajuće mjere i dati informacije.

Neke podatke npr. ukupan broj posjetitelja ili posjeta stranici, aktivnosti na stranici i podatke koje ostavljaju posjetitelji, interakcije (npr. komentiranje, dijeljenje, ocjenjivanje) obrađuju i dostavljaju nam operatori društvene mreže. Nemamo utjecaja na kreiranje i prikaz tih podataka.

Web-stranica može imati izravan gumb za društvene medijske mreže (poput Google, Facebook, , Instagram, X, Pinterest, Tik Tok, itd) koje možete upotrijebiti kako biste svojim prijateljima i članovima obitelji preporučili naše usluge

Kako biste zadržali potpunu kontrolu nad podacima, upotrijebljeni gumbi osiguravaju izravan kontakt između odgovarajuće društvene mreže i posjetitelja tek nakon što aktivno kliknete na gumb (rješenje prema načelu jednog klika).

Nakon aktivacije programskog dodatka za društvene medije ili upotrebe poveznica na piktogramu, isto tako u svrhu dijeljenja sadržaja (članak 6. stavak 1. točka (a) Opće uredbe o zaštiti podataka), sljedeći podaci mogu se proslijediti pružatelju usluga društvenih medija: IP adresa, informacije o pregledniku, operativni sustav, razlučivost zaslona, instalirani programski dodaci za preglednike (kao što je Adobe Flash Player), prethodno web-mjesto ako ste slijedili poveznicu (posrednik), URL trenutnog web-mjesta itd. Sljedeći put kada posjetite web-mjesto, programski dodaci za društvene medije ponovno su deaktivirani prema zadanom načinu rada, čime se onemogućuje prijenos bilo kakvih podataka tijekom ponovljenog posjeta web-mjestu.

Možemo obrađivati osobne podatke vezano uz Vaše korisničke aktivnosti na društvenim mrežama u marketinške svrhe isključivo na temelju Vaše privole npr. za kolačiće koje dajete na našim internetskom stranicama. Takve objave mogu sadržavati ograničeni skup osobnih podataka. Radi boljeg upravljanja društvenim mrežama koristimo i usluge partnera s kojima imamo sklopljene odgovarajuće ugovore.

U slučaju da želimo koristiti neki Vaš komentar ili sliku koju ste objavili na našem profilu, zatražit ćemo Vas suglasnost.

Pravna osnova za obradu legitiman je interes informiranja javnosti, ali i marketing, prilikom koje se obrade uvijek pazi na interes ispitanika pa se stoga ne objavljuju osobni podaci ako se utvrdi da je interes ispitanika da se određeni osobni podaci ne objave, jači od naših interesa za objavu istih. Obrada će prestati ako se na temelju prigovora ispitanika utvrdi da je takav prigovor opravdan ili ako je ispitanik povukao privolu u situacijama kada je privola primjenjiva i to na način koji je moguće provesti.

S obzirom na to da koristimo usluge društvenih mreža koje ne posluju na području Europske unije dužni smo vas obavijestiti kako te treće strane koje upravljaju društvenim mrežama mogu prenijeti vaše podatke u SAD.

U nastavku donosimo linkove na pravila privatnosti društava koje vode društvene mreže:

Facebook i (Meta Platforms Inc.) <https://www.facebook.com/privacv/policv/> Instagram (Meta Platforms Inc.)

<https://privacvcenter.instagram.com/policv/>

Youtube (Google LLC) <https://policies.google.com/pnvacy7hNhr>

TikTok (TikTok Ireland, TikTok UK)

<https://www.tiktok.com/legal/page/eea/privacy-policy/en>

Pinterest (Pinterest Europe Ltd. i Pinterest, Inc.) <https://policy.pinterest.com/hr/privacy-policy>

Spotify (Spotify AB) <https://www.spotify.com/at/legal/privacy-policy/>

#### **i) Marketinške poruke (newsletter).**

1) Pravna osnova obrade legitimni interes.

Kontakt podatke (e-mail i /ili broj telefona) koje ste nam ustupili možemo dalje obrađivati na temelju legitimnog interesa u svrhe marketinške usluge slanja marketinškim poruka za ispitanike koji su:

- gosti našeg objekata,
- tražili ponudu i/ili rezervirale smještaj,
- ispunili prijavu u hotelu za besplatan WIFI,
- ispunili upitnik o zadovoljstvu uslugom.

Podaci koji se obrađuju u svrhu slanja marketinške poruke su ime i prezime, kontakt broj mobitela ili e-mail adresa ili adresa, spol, država/jezik komunikacije te osnovni podaci vezani uz konkretan odnos s nama. Sve te kategorije osobnih podataka smatraju se važnima jer omogućuju smisleno kreiranje newslettera koji je u skladu s interesima ispitanika.

U tu svrhu koristimo različite načine:

- e-mail marketing (uključujući i sms i/ili instant messaging platforme (viber, WhatsApp i sl.) što podrazumijeva slanje marketinških poruka (newsletter).
- tzv. web i mobilne app push poruke/notifikacije (kratke i jednostavne poruke koje se šalju iz preglednika ili aplikacije prema Vašem uređaju).

Rok obrade na temelju legitimnog interesa u svrhu marketinške usluge je 2 godine od zadnjeg boravka ili traženja ponude ili rezervacije smještaja ili odnosno do protivljenja obradi.

2.) Pravna osnova obrade Vaša privola.

Ako ste prihvatili primitak marketinških poruka npr. na našoj web stranici pravna osnova obrade u navedenom slučaju je privola koju nam dajete ispunjavajući i potvrđujući obrazac na web stranicama.

Prijava na newsletter je omogućena putem web formi. Kako bi osigurali da prilikom unosa e-mail adrese nije došlo do pogreške ili zlorabe, koristimo tzv. Double-Opt in proces (dvostruka verifikacija): nakon što je adresa unesena u polje za prijavu šaljemo na e-mail link za potvrdu. Tek nakon što ste kliknuli na link za potvrdu, dodaje se Vaša e-mail adresa u bazu podataka za slanje određenog Newslettera.

Sadržaj newslettera i svrha bit će navedena prilikom Vaše prijave primjerice: obavijesti o aktualnim posebnim ponudama u našim objektima.

U slučaju da ste ažurirali profil i dali još neke podatke, obrađivat će se i ti podaci.

Rok obrade je do povlačenja privole ili prigovora obradi podataka.

U svim slučajevima kada je ispitanik dao privolu, ispitanik ima pravo svakodobno povući danu privolu, u bilo koje vrijeme, besplatno i bez objašnjenja. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije povlačenja.

Privolu možete povući ovisno o načinu davanja putem naše web stranice ili u odabirom poveznice odjavi se koja je dostupna u svakom e-mail newsletteru.

#### **j) Servisne poruke i upitnici o zadovoljstvu.**

Kontakt podatke (e-mail i /ili broj telefona) koje ste nam ustupili možemo dalje obrađivati na temelju legitimnog interesa u svrhu slanja bitnih servisnih informacija poštom, SMS-om, mobilne app push porukama i/ili preko instant messaging platforme (Viber, WhatsApp i sl.) a koje su vezane uz određeni odnos koji imamo s vama,

- prije i za vrijeme poslovnog odnosa možemo slati poruke vezane uz potvrde rezervacije, podsjetnike o boravku i ostale obavijesti usko vezane uz konkretan boravak koji ste rezervirali.
- prilikom kupnje/rezervacije usluga možemo slati potvrde o sklopljenom ugovoru, račune, potvrde narudžbe, vaučere i ostale obavijesti usko vezane uz konkretnu kupnju odnosno rezervaciju.

Rok obrade u navedene svrhe je 30 dana nakon isteka ugovorene usluge odnosno do protivljenja obradi.

Navedene kontakt podatke na temelju legitimnog interesa možemo obrađivati u svrhu slanja Upitnike o zadovoljstvu koji su vezani uz određeni odnos koji imamo s vama, primjerice:

- za vrijeme i nakon boravka imamo legitimni interes slati upitnike o zadovoljstvu pruženom uslugom,
- nakon kupnje/rezervacije robe, usluga ili doživljaja koje ste kupili preko naših kanala prodaje imamo pravo slati upitnike o zadovoljstvu pruženom uslugom odnosno kupljenom robom.

Rok obrade u navedene svrhe je 60 dana od zadnjeg boravka / pružanja usluge ili do povlačenja privole odnosno do protivljenja obradi.

Primarna je svrha upitnika o zadovoljstvu prikupljanje podataka radi legitimnog interesa unaprjeđenja usluge.

Servisne poruke i poruke s upitnicima o zadovoljstvu ne smatraju se marketinškim porukama, te napominjemo da u slučaju da ste zatražili da Vam ne šaljemo marketinške poruke, a nakon toga rezervirate smještaj, moguće je da ćete dobiti servisne poruke i upitnike o zadovoljstvu.

U svakom slučaju kada Vam šaljemo poruke na temelju legitimnog interesa imate pravo na prigovor.

#### **5.) Izvor osobnih podataka.**

Osobne podatke najčešće dobivamo izravno od Vas ili drugim putem izravne komunikacije npr. kada napravite rezervaciju smještaja, uputite nam zahtjev ili nam na drugi način dostavite Vaše osobne podatke, pri registraciji (check-in) i odjavi (check-out); kada vršite plaćanje; kada imate bilo kakve dodatne zahtjeve ili pritužbe (komunikacija s našim osobljem, uključujući i recepciju, konobare/ice, itd.) kada komunicirate s nama na društvenim mrežama ili putem e-maila, za vrijeme Vašeg boravka u nekom od naših objekata ili kroz korištenje naših usluga (restoran, spa, wellness).

Također, Vaše osobne podatke dobivamo i posredno, od drugih fizičkih i pravnih osoba, primjerice: ako druga osoba za Vas napravi rezervaciju, ako podatak o Vama dobijemo od Vašeg prijevoznika, podatke o Vama možemo dobiti i od pružatelja usluga plaćanja, podatke o Vama možemo dobiti i od pružatelja usluga oglašavanja

Vaše osobne podatke možemo prikupljati od naših partnera preko kojih ste izravno izvršili registraciju smještaja. Ti partneri uključuju i online platforme ili pretraživače poput Booking.com, Expedia, Google Hotels Ads, TripAdvisor, Trivago itd. Partneri prikupljaju i prenose nužne podatke za ostvarenje usluge. Istovremeno navedeni partneri prikupljaju i podatke za njihove potrebe kojima nemamo pristup. U tim slučajevima navedeni partneri smatraju se voditeljima obrade. Potičemo Vas da se prije korištenja navedenih platformi upoznate sa njihovom informacijom o obradi podataka.

Obrađujemo osobne podatke djece kada je to vezano uz naše usluge primjerice kada su djeca gosti naših objekata.

Prilikom davanja Vaših osobnih podataka i osobnih podataka drugih osoba jamčite nam da su informacije koje ste priložili točne, da ste poslovno sposobni i da ste ovlašteni raspolagati danim informacijama, da su ispitanici čije nam osobne podatke prosljeđujete suglasni da njihove podatke obrađujemo u skladu s pozitivnim propisima i uvjetima ove Politike privatnosti.. Ako dajete podatke drugih osoba obvezni ste ih upoznati s našom Politikom privatnosti

U određenim slučajevima, osobne podatke dobivamo i iz javnih izvora, primjerice, sudskog registra, vaših internetskih stranica, oglasa i slično.

Vaše osobne podatke prikupljamo putem automatiziranih sustava, u svrhu poboljšanja usluge ili radi sigurnosti, primjerice u sljedećim slučajevima iz sigurnosnih razloga, možemo zabilježiti Vašu fotografiju na našim nadzornim kamerama prilikom prolaska kroz dijeljene prostorije (recepcija, hodnik).

#### **6.) Primatelji/ kategorije primatelja:**

Obvezujemo se čuvati Vaše osobne podatke shodno najvišim primjenjivim standardima, što znači da ih bez pravne osnove nećemo učiniti dostupnim trećim osobama.

Svrha obrade osobnih podataka zahtjevat će da Vaši osobni podaci budu otkriveni u nekim slučajevima trećim osobama, te da ih uz nas obrađuju druga društva i osobe u svojstvu izvršitelja obrade, odnosno druga društva i osobe u svojstvu voditelja obrade. Izvršitelji obrade osobnih podataka, s iznimkom tijela državne i javne vlasti, podatke obrađuju isključivo prema našim uputama, poštujući pritom tehničke i organizacijske mjere kako bi se osigurala zaštita Vaših prava.

Vaši osobni podaci mogu ovisno o svrsi biti dostavljeni:

- vanjskim subjektima koji zajedno s nama određuju svrhu i način obrade podataka, tada su ti vanjski partneri i mi zajednički voditelji obrade podataka,
- kada smo zakonom obvezni na davanje podataka npr. Ministarstvo financija - Porezna uprava, Financijska agencija, prijava gostiju u sustav eVisitor u skladu s propisima o pružanju usluge ugostiteljskog smještaja te načina vođenja popisa i prijave turista,
- osobama koje za naš račun pružaju određenu uslugu, uključujući vanjske konzultante, pružatelje usluga savjetovanja u ulaganjima, profesionalne savjetnike poput revizora, odvjetnika ili računovođa, marketinških agencija i agencija za istraživanje tržišta, pružatelje usluga tehničke podrške i IT savjetnike koji provode određena testiranja ili rade na razvoju tehničkih rješenja sukladno slučajevima određenim Uredbom EU 2016/679 koja se odnosi na mogućnost obrade putem izvršitelja obrade,
- ako ste nam dali privolu ili izričitu suglasnost da se određeni podaci priopće trećim osobama za pojedinu namjenu
- društvenim mrežama Facebook, LinkedIn, Google, Instagram kada se s svojim računom prijavljujete na našim društvenim mrežama i web stranicama

#### **7.) Naznaka činjenice da li voditelj obrade namjerava podatke prenijeti trećoj zemlji ili međunarodnoj organizaciji:**

Želimo osigurati da se Vaši osobni podaci pohranjuju i prenose na siguran način. Stoga ćemo izvan Europskog gospodarskog prostora (dalje u tekstu: EGP) prenijeti podatke samo ako je to u skladu s primjenjivim propisima o zaštiti podataka te ako je sredstvima prijenosa osigurana odgovarajuća razina sigurnosti Vaših podataka.

Načelno Vaše podatke nećemo prenositi u treće zemlje ili međunarodne organizacije bez Vaše suglasnosti, te ako nije u svezi s izvršenjem ugovornog odnosa.

#### **8.) Razdoblje čuvanja osobnih podataka:**

Podatke obrađujemo i čuvamo samo onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje svrhe za koju su podaci prikupljeni ili koliko nalažu primjenjivi pozitivni propisi, ako ne postoje legitimni interesi za daljnju obradu.

Načelno telefonske i e/mail kontakt podatke ako nije drugačije određeno po pojedinoj svrsi obrade čuvamo radi kontaktiranja s Vama za vrijeme ugovornog odnosa, te nakon prestanka ugovornog odnosa u razdoblju od dvije godine kada iste obrađujemo na temelju legitimnih interesa, odnosno do povlačenja privole ili prigovora obradi.

Čuvati ćemo određene temeljne podatke osoba koje su zatražile ponudu, rezervirale smještaj, otkazale smještaj u svrhu dokazivanja sadržaja odnosa sa ispitanikom, odnosno u svrhu postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva u razdoblju od pet godine od zadnjeg kontakta. U navedene svrhe čuvat ćemo podatke koji su potrebni za samu rezervaciju, kao i ostale podatke ovisno o pojedinom slučaju, primjerice: datum zaprimanja prigovora gosta i sadržaj prigovora, korespondencija i dr.

U svezi pružanja usluge temeljne osobne podatke pohranjujemo za vrijeme trajanja poslovnog odnosa, za razdoblje naplate te najmanje pet godina od prestanka odnosa ako pozitivnim propisima nije određeno drugačije, ili ako ste nam dali suglasnost da se podaci čuvaju u našoj bazi podataka za potrebe budućih ugovornih odnosa. Pri tome ukazujemo da glede čuvanja i dokumentiranja podataka podliježemo zakonskim obvezama zbog kojih moramo čuvati vaše određene podatke i nakon prestanka ugovorne obveze, u rokovima propisanim posebnim zakonima. npr. odredbe koji se odnose na računovodstvene propise prema kojima smo izdane račune s osobnim podacima dužni smo čuvati 11 godina, podatke iz knjige gostiju čuvaju se u sustavu eVisitor 10 godina.

Podatke o pruženoj usluzi tijekom boravka poput korištenja usluga telefona, bara, TV, koji služe za obračun naplate usluge čuvaju se do 6 mjeseci nakon isteka boravka ako ne postoje legitimni interesi za daljnje čuvanje npr. vođenje sudskog postupka.

Podatke o gostima koji su se neprikladno ponašali tijekom boravka (agresivno ponašanje, vandalizam, neplaćanje usluge) obrađujemo na temelju legitimnog interesa i sprečavanje prevare do 1 godine od događaja.

U slučaju korištenja podataka o kreditnoj kartici u svrhu garancije rezervacije, takve podatke evidentiramo u našem sustavu do 30 dana od Vaše odjave, a u slučaju naplate iznosa garancije čuvamo ih u skladu s računovodstvenim propisima.

Ako vaši ostali podaci više nisu potrebni radi ispunjavanja ugovornih ili zakonskih obveza, odgovora na upite, isti se redovno brišu u pravilu u roku od 6 mjeseci od prestanka ugovornog odnosa, osim ako nije potrebna njihova daljnja obrada tijekom ograničenog vremena radi ispunjenja naših legitimnih interesa.

U slučaju da je pokrenut postupak prisilne naplate ili sudski postupak u vezi s pružanjem usluge podatke ne brišemo do okončanja istog, a što uključuje i zakonski propisano razdoblje nakon pravomoćnog okončanja postupka, izvanrednog pravnog lijeka nakon pravomoćnog okončanja postupka, te do provedbe ovrhe, u skladu s važećim propisima i radi zaštite svojih legitimnih interesa.

Osobne podatke na temelju privole obrađujemo dok ispitanik ne povuče privolu, a nakon toga pohranjujemo ispravu privole i povlačenja u arhivske svrhe na rok od 10 godina od povlačenja radi dokazivanja zakonite obrade na temelju privole.

Videozapisi se automatski brišu nakon najviše 30 dana od dana snimanja. U slučaju potrebe izuzimanja (presnimavanja), videozapisi se čuvaju najviše šest mjeseci, osim ako je drugim zakonom propisan duži rok čuvanja ili ako su dokaz u sudskom, upravnom, arbitražnom ili drugom istovrijednom postupku. Izuzeti videozapisi bit će pohranjeni u središnjem dojavnom sustavu s izuzetno ograničenim pristupom.

U slučaju vođenja sudskih i/ili kaznenih postupaka, možemo koristiti navedene videozapise. Uvid u osobne podatke na videozapisima mogu imati i treće osobe, izvršitelji obrade, naši ugovorni partneri registrirani i stručni za pružanje usluga zaštite osoba i imovine, a koji ni na koji način ne koriste samostalno navedene podatke nego se brinu o sigurnosti centralnih nadzornih i dojavnih sustava. Na sve ostale pojedinosti vezane uz videonadzor primjenjuju se posebni propisi koji uređuju to područje.

Vaše zahtjeve u svezi Opće uredbe čuvamo najmanje pet godina od dana donošenja konačne odluke po istome kao dio arhive radi naših legitimnih interesa dokazivanja postupanja po zakonu. U slučaju vođenja upravnog postupka ili parničnog postupka vezanog za podneseni zahtjev čuvaju se dvije godine nakon pravomoćnog /konačnog dovršetka istog, te svih izvanrednih ili dugih povezanih pravnih lijekova ili postupaka.

U slučaju da su nam neki podaci i dalje potrebni u opravdane poslovne svrhe nakon što je istekao rok čuvanja tih podataka, poduzet ćemo odgovarajuće korake da anonimiziramo te podatke.

#### **9.) Informacija glede postojanja automatiziranog donošenja odluka:**

Ne primjenjujemo postupak automatiziranog donošenja odluka.

#### **10.) Raspolaganje privolama:**

a) Privole koju ste dali možete opozvati u bilo kojem trenutku. Isto tako, možete u bilo kojem trenutku prigovoriti našoj obradi vaših osobnih podataka. Promjenu privole i prigovor možete izvršiti dostavom izjave putem naše e-mail adrese, adresu sjedišta ili službeniku za zaštitu podataka.

b) Ukoliko želite ponovno dati svoju privolu, možete to učiniti na našu e-mail, adresu sjedišta, ili službeniku za zaštitu podataka.

c) Ako opozovete dane privole iste više nećemo upotrebljavati u navedene svrhe.

Kada podatke ili suglasnost za obradu dajete dobrovoljno – privola tada uskrata privole nema za posljedicu nemogućnost sklapanja ugovornog odnosa / pružanja usluge no u tom slučaju nećete imati mogućnost ostvariti pogodnosti zbog koje smo zatražili privolu.

## 11.) Prava ispitanika

U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka, klijent ima sljedeća prava:

### a) Pravo na pristup podacima

Imate pravo dobiti potvrdu obrađujemo li Vaše osobne podatke, te ako obrađujemo imate pravo dobiti sljedeće informacije: informaciju o svrsi obrade, o kategoriji osobnih podataka koje obrađujemo, o primateljima ili kategorijama primatelja podataka koje obrađujemo, o predviđenom razdoblju u kojem će podaci biti pohranjeni ili kriterijima za utvrđivanje tog razdoblja, o pravu da zatraži ispravak, brisanje i ograničenje obrade podataka, o pravu na podnošenje tužbe nadzornom tijelu, informacije o izvoru podataka ako nisu prikupljeni od klijenta, informacije o sustavu za automatizirano odlučivanje, poput izrade profila, o zaštitnim mjerama ako se podaci prenose u treću zemlju. Osiguravamo Vam kopiju osobnih podataka koji se obrađuju. Ako zahtjev podnesete elektroničkim putem, a ne naznačite drugačije informacije Vam pružamo u uobičajenom elektroničkom obliku.

**b) Pravo na ispravak i brisanje.** Imate pravo ishoditi ispravak netočnih podataka. Imate pravo od nas tražiti brisanje osobnih podataka koji se na Vas odnose ako osobni podaci više nisu nužni za svrhu za koju su prikupljeni ili na drugi način obrađeni; ispitanik povuče dane suglasnosti a ne postoji druga pravna osnova za obradu; ispitanik uloži prigovor na obradu, a legitimni razlozi prava na brisanje imaju veću težinu od legitimnih razloga voditelja obrade za obradu i/ili čuvanje osobnih podataka; su isti obrađivani nezakonito ili se osobni podaci moraju brisati radi poštivanja pravne osnove.

Molimo da uzmete u obzir da postoje razlozi koji onemogućuju trenutačno brisanje, primjerice radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, a o čemu ćemo Vas detaljno izvijestiti u odnosu na svaki pojedini zahtjev.

**c) Pravo na ograničenje obrade.** Možete od nas zatražiti ograničenje obrade svojih podataka: ako osporavate točnost osobnih podataka tijekom razdoblja koji nam omogućuje provjeru točnosti tih podataka, ako je obrada nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga tražite ograničenje uporabe tih podataka, ako nam podaci više nisu potrebni za potrebe obrade, ali ih tražite radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva, ako ste uložili prigovor na obradu i očekuje potvrdu nadilaze li legitimne razloge voditelja obrade razloge ispitanika.

**d) Pravo na prenosivost podataka.** Imate pravo zaprimiti Vaše osobne podatke koje ste nam pružili u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te imate pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade, ako se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi se automatiziranim putem;

**e) Pravo na prigovor.** U svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka, ako se obrada temelji na našim legitimnim interesima, uključujući izradu profila ili ako Vaše podatke obrađujemo za potrebe izravnog marketinga;

**f) Pravo na pritužbu** - ako smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili UREDBU (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA ili druge propise u svezi zaštite osobnih podataka, imate pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu ( u RH nadzorno tijelo je Agencija za zaštitu osobnih podataka Selska cesta 136, Zagreb ,E-mail: [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr) ili nadzornom tijelu unutar EU.

Ne dovodeći u pitanje Vaše pravo na pritužbu molimo da nam se prije podnošenja pritužbe obratite na uvodno naznačenu adresu kako bismo razjasnili sporna pitanja.

**g) Pravo na povlačenje privole** - kad se obrada temelji na privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu, a da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego stoje ona povučena. Navedeno možete učiniti na isti način kako ste i dali privolu, kao i putem našeg e-maila. Ako opozovete dane privole iste više nećemo upotrebljavati u navedene svrhe.

**h) Pravo na naknadu štete** - ako ste pretrpjeli (ne)imovinsku štetu zbog kršenja relevantnih zakonskih odredbi, imate pravo na naknadu od nas ili izvršitelja obrade za pretrpljenu štetu.

**i) Pravo usprotiviti se donošenju automatiziranih donošenje odluka uključujući izradu profila.** Ispitanik ima pravo da se na njega ne odnose odluke temeljene na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila.

**j) Obveza obavještanja.** Voditelj obrade priopćuje svaki ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničenje obrade provedeno u skladu s člankom 16., člankom 17. stavkom 1. i člankom 18. Opće uredbe svakom primatelju kojem su otkriveni osobni podaci, osim ako se to pokaže nemogućim ili zahtjeva nerazmjern napor. Voditelj obrade obavještava ispitanika o tim primateljima ako to ispitanik zatraži.

## 12).Zaštita osobnih podataka

U svrhu zaštite osobnih podataka svojih klijenata koristimo najbolje poslovne prakse u području turizma i informacijsko-komunikacijskih tehnologija. Kontinuirano prilagođavamo naše interne procese kako bismo postigli optimalnu razinu zaštite osobnih podataka. Pritom koristimo različite organizacijske mjere i tehnička sredstva zaštite podataka korisnika od neovlaštenog uvida, promjene, gubitka, krađe ili druge zloupotrebe podataka.

Osigurali smo da Vašim podacima mogu pristupiti samo one osobe koje za to imaju poslovnu potrebu, isključivo u svrhe koje su dopuštene i o kojima ste obaviješteni te da su te osobe u obvezi čuvanja tajnosti Vaših podataka.

Ako sumnjate na bilo kakvo neovlašteno korištenje, gubitak ili neovlašteni pristup Vašim osobnim podacima, molimo Vas da nas o tome obavijestite

**Za pitanja u svezi obrade Vaših osobnih podataka ili u vezi ostvarenja prava na zaštitu podataka** molimo Vas da se obratite na našu e-mail adresu [kontrola@hotelola.hr](mailto:kontrola@hotelola.hr).

U slučaju dvojbe, možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere Vašeg identiteta, a čime štitimo Vaša prava i privatnost. Ako su Vaši zahtjevi očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, možemo naplatiti administrativnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu.

Imamo pravo i objaviti obrazac koji će služiti za podnošenje zahtjeva kako bi se što učinkovitije postupilo po zahtjevu. Ako podnesete zahtjev elektroničkim putem, informacije ćemo pružiti elektroničkim putem, ako je to moguće, osim ako ne zatražite drukčije. Sve zahtjeve i prateću korespondenciju čuvamo u svrhu dokazivanja postupanja najmanje 5 godina. Postupanja po zahtjevima ispitanika u pravilu su besplatna, ali ako su zahtjevi ispitanika očito neutemeljeni ili pretjerani, a osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, imamo pravo naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova ili odbiti postupiti po zahtjevu

### **13.) Izmjene, dopune i prijelazne odredbe**

Politika stupa na snagu i počinje se primjenjivati na dan objave te je dostupna na internetskim stranicama <https://www.hoteola.hr/> i na recepciji. O mogućim izmjenama i dopunama klijenti će biti pravovremeno obaviješteni, uključujući i putem objave na internetskim stranicama. Pravo na prenosivost osobnih podataka, brisanje podataka i ograničenje obrade osobnih podataka klijent ima najkasnije od početka primjene Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka, tj. od 25. svibnja 2018. godine.

S vremena na vrijeme ćemo ažurirati ovu Informaciju, kako bi u svakom trenutku sadržavala točne i pouzdane informacije o tome na koji način prikupljamo i koristimo Vaše osobne podatke.

Ova Politika privatnosti objavljena je 07.06.2025.g.