



SUN GARDENS
DUBROVNIK

INFORMACIJE o prikupljanju i obradi osobnih podataka

Dubrovački vrtovi sunca d.o.o. (*dalje: „Društvo“*) posvećuje veliku pozornost zaštiti i obradi osobnih podataka. U obavljanju svoje registrirane djelatnosti Društvo obrađuje osobne podatke poštujući sve relevantne zakone i propise.

- (1) Za obradu podataka odgovoran je Voditelj obrade:

DUBROVAČKI VRTOVI SUNCA d.o.o., HR - 20234 Orašac, Na Moru 1, OIB: 40198223665,
T. +385 (0)20 361 500, F. +385 (0)20 361 651 info@sungardensdubrovnik.com,
www.sungardensdubrovnik.com

- (2) Službenik za zaštitu osobnih podataka (DPO) je:

ANTUN VLAHOVIĆ i dostupan je za kontakt: T. +385 20 361 998, Email:
antun.vlahovic@sungardensdubrovnik.com; dpo@sungardensdubrovnik.com

- (3) Ako se koristimo uslugama vanjskih pružatelja za obradu vaših osobnih podataka („Izvršitelja obrade“), govorimo o obradi (osobnih podataka) po nalogu. I u tom smo slučaju odgovorni za zaštitu vaših osobnih podataka. Kod obrade vaših osobnih podataka ne služimo se pružateljima usluga izvan EU-a. Iznimno, ukoliko se pokaže potrebnim to ćemo učiniti samo ako za tu treću zemlju postoji odluka Europske komisije o primjerenosti ili ako smo s pružateljem usluga kao Izvršiteljem obrade ugovorili primjerena jamstva ili pridržavanje obvezujućih propisa o zaštiti osobnih podataka.

Ova Informacija o prikupljanju i obradi osobnih podataka (*dalje: „Informacija“*) opisuje koje podatke prikupljamo, na koji ih način obrađujemo te u koje ih svrhe upotrebljavamo, kao i vaša prava povezana s vašim podacima. Svrha ove Informacije je informirati Vas o svim relevantnim značajkama prikupljanja Vaših osobnih podataka, njihove obrade i pohrane. Navedeno se odnosi na sve osobne podatke koje ste nam prenijeli putem elektroničke, pisane ili verbalne komunikacije odnosno koji su nam preneseni putem turističke agencije i druge grupacije s kojima ste i ako ste u ugovornom ili drugom sličnom odnosu, kao i podatke prikupljene iz drugih izvora.

Osobni podaci koje prikupljamo

Obrađujemo sljedeće osobne podatke:

- a) **Vaše osnovne osobne podatke** koje nam Vi ili treće osobe stavljate na raspolaganje prilikom rezervacije - Ime, prezime, država i grad i adresa prebivališta, mail adresa, telefonski broj, dob djeteta, ime i prezime djeteta i datum rođenja (u svrhu identifikacije i ostvarenja mogućih popusta), posebni zahtjevi i navike, te podatke Vaših suputnika; **podatke potrebne za izvršenje rezervacije** – broj kreditne kartice, **kontakt podatke u slučaju nužde** – ime i prezime, broj telefona; **druge potrebne podatke** - e-mail adresa, **zdravstvene podatke** – u slučaju zahtjeva za posebnim režimom prehrane ili potrebe za liječnikom, **podatke u vezi korištenja web-a** – IP adresa, posjeti web stranici, podaci sa društvenih mreža i slični podaci u vezi korištenja Internet pretraživača.

- b) Prijava i odjava gosta** - Ime i prezime, datum rođenja, spol, broj osobnog dokumenta (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola), broj kreditne kartice, država rođenja, mjesto rođenja, državljanstvo, broj vize ukoliko gost podliježe viznom režimu, granični prijelaz tj. mjesto ulaska u Republiku Hrvatsku, datum dolaska gosta u objekt i datum odlaska.
- c) Korištenje hotelskih usluga** - podaci o potrošnji gosta za vrijeme boravka u hotelu. Prikupljaju se podaci o vrsti pružene usluge i o cijeni, npr: posluživanje u sobu, popis telefonskih poziva, korištenje minibara, korištenje bara, a la carte, popis pregledanih filmova, podatke u vezi korištenja web-a – IP adresa, posjeti web stranici, podaci sa društvenih mreža i slični podaci u vezi korištenja Internet pretraživača, korištenje usluga prijevoza, izleta i slično. Prikupljaju se i podaci o specijalnim zahtjevima gosta kako bi Društvo moglo izvršiti uslugu tražene kvalitete.
- d) Praćenje i unaprjeđenje kvalitete hotelskih usluga** - ime i prezime, spol, dob, država iz koje gost dolazi te razdoblje boravka u hotelu, ocjena pojedine vrste usluge, komentar. Prikupljanje podataka je dobrovoljno.

Svrha prikupljanja osobnih podatka i pravna osnova obrade

Društvo određuje svrhu i sredstva obrade osobnih podataka te se u tom smislu smatra voditeljem obrade osobnih podataka. Osnovna svrha prikupljanja osobnih podataka je zakonska obveza i/ili sklapanje te izvršavanje ugovora o smještaju i pružanju usluga ugostiteljske i turističke djelatnosti, ili kako bi se poduzele radnje na Vaš zahtjev prije i tijekom ugovora. Pritom opseg osobnih podataka koje prikupljamo ovisi o vrsti ugovora koji namjeravate sklopiti ili sklapate ili zahtjevu za ostvarivanjem prava (vrsta pružene usluge i cijena). Radnje na vaš zahtjev prije sklapanja ugovora podrazumijevaju provjeru vaših zahtjeva i potreba, prema potrebi provjeru primjerenosti ili prikladnosti proizvoda i usluga vašim posebnim okolnostima, a sve s ciljem izrade ponude i/ili informativnog izračuna. Ako niste ugovorna strana već osoba koja ostvaruje pravo iz ugovora o alatmanu, ugovora s putničkom agencijom i slično, svrha prikupljanja vaših osobnih podataka je ispunjenje obveze Društva koja proizlazi iz sklopljenog ugovora ili je prikupljanje vaših podataka potrebno kako bi se ugovor sklopio ili identificirali korisnici usluge npr. kod Internet platformi za online rezervaciju. U ovom slučaju opseg osobnih podataka koje prikupljamo ovisi o vrsti postavljenog zahtjeva te informacijama koje će biti potrebne kako bi se zahtjev ispunio. Svrha obrade osobnih podataka može biti obveza Društva o ispunjenju ugovorenih usluga s takvim pružateljem usluga.

Vaše osnovne osobne podatke te podatke od prijave i odjave gostiju obrađujemo temeljem zakonske obveze unosa navedenih u sustav eVISITOR, sukladno Pravilniku o načinu vođenja popisa turista te o obliku i sadržaju obrasca prijave turista turističkoj zajednici i Zakonu o boravišnoj pristojbi ili za potrebe Ministarstva unutarnjih poslova sukladno Zakonu o strancima, te je pružanje navedenih podataka nužno prilikom rezervacije (u slučaju izmjena i dopuna propisa i/ili novih propisa, isti se neposredno primjenjuju i na ove Informacije). Navedene podatke brišemo nakon prijenosa u sustav eVISITOR, odnosno nakon predaje podataka MUP-u.

Slijedom navedenog, prikupljanje osobnih podataka s obzirom na definiranu svrhu predstavlja zakonsku i ugovornu obvezu te uvjet nužan za sklapanje ugovora. Ako odbijete dati pojedine podatke, nećemo moći ispuniti svoje zakonske ili ugovorne obaveze što će rezultirati nemogućnošću sklapanja ugovora o smještaju i usluga ugostiteljske i turističke djelatnosti ili nemogućnošću ispunjenja obveze po ugovoru.

Podaci potrebni za izvršenje ugovorne obveze korištenja hotelskih usluga nam trebaju kako bi se predujmom potvrdila rezervacija, sukladno internim pravilima Društva, te nije moguće rezervirati a time ni sklopiti predmetni ugovor o pružanju smještaja bez otkrivanja navedenog podatka, a koji se čuva do prestanka ugovora o pružanju smještaja.

Broj kreditne kartice prikuplja se jer je potreban radi sklapanja i izvršavanja ugovora s gostom. Koristi se kao osiguranje za plaćanje troškova smještaja i drugih usluga koji bi mogli nastati u slučaju da gost sam ne podmiri dugovanje prema Društvu. Navedeni se podaci koriste i za plaćanje usluge.

Podaci o korištenju hotelskih usluga predmet su prikupljanja i obrade u svrhu izvršenja ugovorne obveze. Podaci o potrošnji gosta za vrijeme boravka u hotelu također se prikupljaju radi izvršavanja ugovora s gostom te kako bi se mogao izdati račun za pružene usluge.

Kontakt podatke u slučaju nužde obrađujemo temeljem legitimnih interesa odnosno potencijalne situacije kada je nužno i neodgodivo Vama bliskim osobama prenijeti određene relevantne informacije (u slučaju izvanrednih okolnosti kao što su bolest, nezgoda itd.). Druge potrebne podatke odnosno e-mail adresu obrađujemo temeljem legitimnog interesa za kvalitetnom komunikacijom između ugovornih strana u svrhu ispunjenja svih aspekata ugovora, odnosno lakše komunikaciju u smislu organizacije Vašeg dolaska i rezervacije samog smještaja, koje podatke također brišemo prestankom ugovora o pružanju usluge smještaja.

Posebne kategorije osobnih podataka

Načelno se ne vrši obrada sljedećih tipova osobnih podataka: podaci koji se odnose na rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatu, genetski podaci, biometrijski podaci u svrhu jedinstvene identifikacije pojedinca te podaci koji se odnose na zdravlje, spolni život i seksualnu orijentaciju pojedinca.

Gore navedene kategorije osobnih podataka Društvo ipak obrađuje u sljedećim situacijama: 1) gost je dao izričitu privolu za obradu tih osobnih podataka i to za jednu ili više određenih svrha, osim ako primjenjivi propisi navode da takva privola ne proizvodi učinak; 2) obrada je nužna za zaštitu životno važnih interesa ispitanika ili drugog pojedinca ako gost fizički ili pravno nije u mogućnosti dati privolu; 3) obrada se odnosi na osobne podatke za koje je očito da ih je objavio gost, 4) obrada je nužna za uspostavu, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva ili kad god sudovi djeluju u sudbenom svojstvu; 5) obrada je nužna za potrebe značajnog javnog interesa na temelju primjenjivih propisa koje je razmjerno željenom cilju te kojim se poštuje bit prava na zaštitu podataka i osiguravaju prikladne i posebne mjere za zaštitu temeljnih prava i interesa ispitanika; 6) obrada je nužna u svrhu preventivne medicine, medicinske dijagnoze, pružanja zdravstvene ili socijalne skrbi ili tretmana ili upravljanja zdravstvenim ili socijalnim sustavima i uslugama na temelju primjenjivih propisa.

Svi Vaši osobni podaci koje ste nam Vi ili treća strana prenijeli obrađuju se sukladno svrsi njihove obrade (pri tome napominjemo da ukoliko putujete sa djecom mlađom od 16 godina, njihove osobne podatke neovisno o osnovi obrađujemo samo na temelju Vašeg izričitog pristanka).

Postoji mogućnost upotrebe interne mreže nadzornih kamera i druge sigurnosne mjere u našim objektima, kojim putem se mogu slikati ili snimati slike gostiju i obrađivati informacije vezane za Vašu lokaciju dok ste u našem objektu (putem ključeva-kartica i drugih tehnologija), a sve u svrhu legitimnih interesa očuvanja sigurnosti.

Poveznice na web-mjesta i usluge trećih strana

Naša web stranica i naši mobilni programi, wi-fi mreža te IPTV sistem bilježe podatke vašeg korištenja u svrhu izdavanja računa te sadržavaju poveznice na web-mjesta trećih strana. Imajte na umu da nismo odgovorni za prikupljanje, uporabu, održavanje, razmjenjivanje ili objavljivanje podataka i informacija tih trećih strana. Pružate li podatke na web-mjestima trećih strana odnosno služite li se njima, vrijede pravila o privatnosti i uvjeti uporabe tih web-mjesta. Preporučujemo da prije davanja osobnih podataka pročitate pravila o privatnosti web-mjesta koja posjećujete.

Društvo će poduzeti sve razumne mjere kako bi zaštitilo Vaše osobne podatke od neovlaštenog pristupa, otkrivanja, izmjene ili uništenja, i održati osobne podatke preciznim i ažurnim koliko je moguće. Mi zahtijevamo od naših partnera i dobavljača usluga s kojima dijelimo osobne podatke da uložite razumne napore u svrhu održavanja povjerljivosti Vaših osobnih podataka. Za mrežne transakcije primjenjujemo razumnu razinu tehnoloških mjera kako bismo zaštitili osobne podatke koje dijelite s nama putem našeg web mjesta. Pri tom dakako moramo uzeti u obzir da ni jedan sigurnosti sustav ili sustav internetskog prijenosa podataka ne može jamčiti potpunu sigurnost.

Legitimni interesi Društva kao svrha obrade osobnih podataka

Vaše ćemo osobne podatke obrađivati za potrebe naših legitimnih interesa osim kada će pred tim interesima prednost imati vaši interesi ili Vaša temeljna prava i slobode koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Legitimni interes Društva u tom smislu je obrada osobnih podataka u svrhu izravnog marketinga kako bi se naša usluga u potpunosti prilagoditi Vašim potrebama i željama (npr posebni obiteljski paketi itd). Navedene podatke također možemo koristiti za naše interne statističke i analitičke svrhe.

Ovom legitimnom interesu Društva možete prigovoriti u svako doba te u tom slučaju vaše podatke više nećemo obrađivati u tu svrhu, a to neće utjecati na zakonitost obrade do dana povlačenja.

Privola

Privola je pravni temelj za prikupljanje osobnih podataka o praćenju kvalitete hotelskih usluga. Društvu je stalo do Vašeg mišljenja o pruženim uslugama te Vas u tu svrhu molimo da ispunite tzv upitnike kvalitete kako bi nas mogli ocijeniti. Navedeno nam omogućava da analiziramo razne aspekte naše usluge kako bi je mogli razvijati i još više unaprijediti..

Na upitniku se gosta obavještava da je davanje bilo kakvih osobnih podataka dobrovoljno. Gost sam odlučuje hoće li popuniti upitnik ili ne, odnosno ako ga popunjava, sam odlučuje hoće li navesti osobne podatke i koje. Ukoliko se obrada prethodno navedenih podataka temelji na Vašem pristanku, navedene podatke obrađujemo sve dok ne povučete predmetni pristanak odnosno zahtijevate brisanje navedenih. Sukladno navedenom, na temelju Vašeg pristanka možemo također obrađivati i druge osobne podatke izvan onih navedenih u ovoj Informaciji. U vezi navedenog napominjemo da sukladno primjenjivim propisima Društvo ipak ne provodi brisanje unatoč zahtjevu ispitanika u mjeri u kojoj je obrada tih osobnih podataka nužna: a) radi poštivanja pravne obveze kojom se zahtijeva obrada a kojoj obvezi Društvo podliježe, ili za izvršavanje zadaće od javnog interesa, b) radi ostvarivanja prava na slobodu izražavanja i informiranja; c) zbog javnog interesa u području javnog zdravlja d) u svrhe javnog interesa, povijesnog ili znanstvenog istraživanja ili u statističke svrhe odnosno radi ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

Pri obradi Vaših osobnih podataka koji se temelje na Vašem pristanku dijelom primjenjujemo i automatizirane procese za obradu ili profiliranje, kako bi kontakt s Vama bio individualniji te kako bi mogli našu uslugu u potpunosti prilagoditi Vašim potrebama i željama (npr posebni obiteljski paketi itd).

U slučaju davanja marketinške suglasnosti za koju tražimo Vašu izričitu privolu, Vaši osobni podaci iznimno mogu biti predmetom automatizirane obrade temeljem koje će biti izrađen vaš profil u svrhu analize pruženih usluga i ostvarenih prava te u svrhu unaprjeđivanja kvalitete poslovnog odnosa. Automatizirano donošenje odluka, što uključuje i izradu profila, provodit ćemo u slučajevima izrade vašeg profila klijenta u svrhu analize pruženih usluga i ostvarenih prava te u svrhu unaprjeđivanja kvalitete poslovnog odnosa i obrade podataka temeljem privole u marketinške svrhe s ciljem unaprjeđivanja kvalitete poslovnog odnosa i marketinga te kako bismo vas ciljano obavijestili o pogodnostima i novinama iz naše ponude. Ako takva obrada osobnih podataka nije potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora, imate pravo zatražiti da o ishodu obrade odluči osoba zaposlenik Društva, pravo na izražavanja vlastitog stajališta te pravo na osporavanje odluke donesene automatiziranom obradom. Ovim putem isto tako napominjemo da je korištenje Vaših osobnih podataka u marketinške svrhe moguće samo temeljem Vašeg izričitog pristanka. Ukoliko nam pružite navedeni pristanak, pravodobno ćemo vas obavještavati o svim pogodnostima, popustima, događanjima i pripadajućim uslugama za koje vjerujemo da bi Vam bile od interesa. Navedeni pristanak možete povući u svakom trenutku na način da nas obavijestite preko kontakta navedenog u uvodnom djelu ove Informacije.

Kome će vaši osobni podaci biti otkriveni

Društvo osigurava da se vaši osobni podaci obrađuju isključivo u svrhe koje su navedene u ovom dokumentu. Svrha obrade osobnih podataka zahtijevat će da vaši osobni podaci budu otkriveni te da ih uz Društvo obrađuju druga društva i osobe u svojstvu izvršitelja obrade. Kategorije izvršitelja obrade kojima će vaši podaci biti otkriveni obuhvaćaju tijela državne i javne vlasti u skladu sa zakonskim obvezama Društva, zdravstvene ustanove, pružatelje informatičkih i pravnih usluga, pružatelje usluga dostave i slično. Prikupljene osobne podatke možemo prosljediti drugim hotelima

unutar naše grupacije ili poduzetnicima koji pružaju usluge koje bi Vam mogle biti od interesa, a sukladno Vašem upitu (npr u vezi najma osobnog vozila (rent-a-car) ili broda, ulaznice za određeni događaj, kino, kazalište, restoran itd.).

Izvršitelji obrade osobnih podataka, s iznimkom tijela državne i javne vlasti, podatke obrađuju isključivo prema uputama Društva, poštujući pritom tehničke i organizacijske mjere kako bi se osigurala zaštita Vaših prava.

Gdje će se obrađivati vaši osobni podaci

Obrada vaših osobnih podataka može se provesti unutar ili izvan europskog gospodarskog područja, ali će u svakom slučaju biti provedena od izvršitelja obrade čije su odgovornosti i obveze zaštite osobnih podataka te primjenjive tehničke i organizacijske mjere zaštite propisane ugovornim odnosom u skladu sa svim zakonskim propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Razdoblje u kojem će osobni podaci biti pohranjeni

Vaši osobni podaci bit će pohranjeni samo onoliko dugo koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe za koju se obrađuju. Razdoblje čuvanja osobnih podataka ovisi o svrsi prikupljanja. Ako je riječ o sklapanju ugovora o smještaju, hotelskim uslugama te pružanju usluga ugostiteljske i turističke djelatnosti, to razdoblje bit će određeno vremenom trajanja samog ugovora odnosno naplate tih usluga u smislu zakonske obveze čuvanja isprava. Produljenje tog razdoblja propisano je internim pravilima Društva, koja pak ovise o zakonom propisanim rokovima zastare potraživanja ili se ti rokovi mogu produljiti s obzirom na zakonom definirane rokove čuvanja kao što je u slučaju računovodstvenih dokumenta.

Prava u odnosu na prikupljene osobne podatke

U vezi sa podacima koje ste nam otkrili imate (I) pravo uvida u osobne podatke koji se obrađuju, (II) pravo na ispravak ili brisanje osobnih podataka, (III) pravo na ograničavanje obrade, (IV) pravo na ulaganje prigovora na obradu, (V) pravo prenijeti podatke drugom voditelju obrade, (VI) pravo povući privolu, (VII) pravo podnošenja prigovora nadzornom tijelu. Za ostvarenje svih ovdje navedenih prava, jednostavno nas obavijestite sukladno kontaktima prema uvodnim podacima ove Informacije.

Za više informacija, na našoj web stranici www.sungardensdubrovnik.com dostupna je naša Politika zaštite osobnih podataka.

Pravo na podnošenje prigovora nadzornom tijelu

U svakom trenutku možete podnijeti prigovor na obradu vaših osobnih podataka nadležnom nadzornom tijelu sukladno Zakonu o provedbi opće uredbe o zaštiti osobnih podataka ili drugom pozitivnom propisu koji uređuje zaštitu osobnih podataka i određuje nadzorne ovlasti u pogledu obrade osobnih podataka.

Ostale informacije

Informaciju možemo s vremena na vrijeme promijeniti. Kada napravimo materijalne promjene ove Informacije, objavit ćemo poveznicu na izmijenjenu Informaciju na početnoj stranici naše web stranice. Sve izmjene u Informaciji postat će valjane nakon objavljivanja izmijenjene Informacije na web-mjestu.

Ova Informacija o prikupljanju i obradi osobnih podataka primjenjuje se od 25. svibnja 2018. godine sukladno Uredbi EU 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka od 27. travnja 2016. godine (*Opća uredba o zaštiti podataka - GDPR*).¹

POTVRDA O PRIMITKU OVE INFORMACIJE O PRIKUPLJANJU I OBRADI OSOBNIH PODATAKA

Svojim potpisom potvrđujete prijam ove Informacije:

DATUM

POTPIS

PRIVOLA ZA PRIKUPLJANJE I OBRADU OSOBNIH PODATAKA

Pristajem da Društvo prikuplja i obrađuje osobne podatke koje sam im otkrio na pripadajućem obrascu u svrhu iz ove Informacije. Za više informacija, na našoj web stranici www.sungardensdubrovnik.com dostupna je naša Politika zaštite osobnih podataka (označiti kvačicom u polju za označavanje):

DA, PRISTAJEM

NE, NE PRISTAJEM

IZRIČITA PRIVOLA ZA PRIKUPLJANJE I OBRADU OSOBNIH PODATAKA

Za posebne kategorije osobnih podataka zdravlja i sl. pristajem da Društvo prikuplja i obrađuje osobne podatke koje sam im otkrio, i to u skladu s gore navedenim Za više informacija, na našoj web stranici www.sungardensdubrovnik.com dostupna je naša Politika zaštite osobnih podataka (označiti kvačicom u polju za označavanje):

DA, PRISTAJEM

NE, NE PRISTAJEM

**IZRIČITA PRIVOLA ZA PRIKUPLJANJE I OBRADU OSOBNIH PODATAKA
U MARKETINŠKE SVRHE**

pristajem da Društvo prikuplja i obrađuje osobne podatke koje sam im otkrio u marketinške svrhe, i to u skladu s ovom Informacijom. Za više informacija, na našoj web stranici www.sungardensdubrovnik.com dostupna je naša Politika zaštite osobnih podataka (označiti kvačicom u polju za označavanje):

DA, PRISTAJEM

NE, NE PRISTAJEM

¹ Napomena: Svi izrazi koji se koriste u tekstu, a imaju rodno značenje, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, rodno su neutralni