

Izjava o zaštiti podataka i privatnosti

HOTEL MORE d.o.o., sa sjedištem u Dubrovniku, Kardinala Stepinca 33, OIB: 74412010990 (dalje: Hotel) u cilju zaštite Vaših osobnih podataka, sve sukladno Općoj odredbi o zaštiti podataka (Službeni list Europske unije L119, 4) i Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne Novine br. 42/2018), ovim putem daje sve informacije o tome koje Vaše osobne podatke i na koji način prikuplja i obrađuje.

Ukoliko budete koristili bilo koju od naših usluga primjerice uslugu smještaja, usluga u našim restoranima, ili usluge naših partnera vezano uz izlete i transfere, pristajete na prikupljanje i obradu Vaših osobnih podataka sve kako je to dalje propisano ovom Izjavom.

Ovim putem vas obavještavamo kako imate sljedeća prava:

- ❖ informiranje kako se Vaši podaci prikupljaju, upotrebljavaju, daju na uvid ili na drugi način obrađuju
- ❖ podnošenje zahtjev za izdavanjem preslike Vaših osobnih podataka koji se obrađuju, bez naknade
- ❖ zatražiti ispravljanje netočno navedenih osobnih podataka
- ❖ brisanje osobnih podataka, uključivo onih s interneta, uz iznimku onih koje je Hotel dužan prikupljati i čuvati na temelju nekog od pozitivnih propisa (zakonska obveza)
- ❖ ograničenje obrade osobnih podataka
- ❖ podnijeti prigovor i uskratiti suglasnost prilikom prvog kontakta Hotela radi nuđenja usluga ili proizvoda za potrebe izravnog marketinga (newsletter).

U slučaju da imate bilo kakav prigovor ili pitanje vezano uz prikupljanje ili obradu Vaših osobnih podataka, posebice onih koji se odnose na one koji se prikupljaju u svrhu realizacije naše poslovne djelatnosti, isti možete uputiti putem recepcije našeg Hotela odnosno pisanim putem na našu adresu HOTEL MORE d.o.o., Kardinala Stepinca 33, 20 000 Dubrovnik, Hrvatska. Po Vašem zahtjevu postupit ćemo bez odgode odnosno najkasnije u roku od 30 dana te Vas obavijestiti o radnjama koje smo poduzeli.

Tehničke i organizacijske mjere zaštite Vaših osobnih podataka

U cilju zaštite Vaših osobnih podataka od manipulacije, gubitaka, prijetnji ili prijestupa od strane neovlaštenih osoba poduzimamo različite mjere zaštite, i to mjere informatičke sigurnosti, mjere tehničke zaštite te razne organizacijske mjere. Cilj ovih mjera je osigurati da Vašim osobnim podacima mogu pristupiti samo za to određene osobe kojima je to nužno radi izvršenja točno određenih zadataka iz djelatnosti Hotela, u opsegu koji je za izvršavanje tih poslova propisan ili nužan. Naše sigurnosne mjere će se kontinuirano unaprjeđivati sukladno tehnološkom razvoju.

Kao mjere informatičke sigurnosti poduzete su sve mjere koje bi mogle osigurati sigurno davanje i prijenos Vaših osobnih podataka i financijskih sredstava prilikom rezerviranja smještaja ili neke slične aktivnosti putem naše web stranice ili drugih rezervacijskih kanala enkripcijom istih, bez mogućnosti zlorabe. Istim ili sličnim mjerama zaštićujemo korištenje Vaših osobnih podataka i od internih rizika, kako u odnosu na pristup istima od strane neovlaštenih zaposlenike tako i od strane tvrtki koji

održavaju naš rezervacijski sustav i centralizirane rezervacijske sustave s kojima imamo posebne ugovore. S takvim tvrtkama smo obzirom na uvid u Vaše osobne podatke zaključili posebne klauzule o povjerljivosti podataka te smo sa pružateljem IT usluga proveli zaštitu podataka na našim serverima na najvišoj razini.

Dokumentacija koja sadrži povlaštene podatke i osobne podatke koji uživaju posebnu zaštitu se nalazi pod zaštitom od neovlaštenog pristupa odnosno u zaključanim prostorima dostupnima samo za to određenom osoblju.

Raznim pravilnicima i postupcima propisali smo opseg, način i vrste prikupljanja osobnih podataka i za to ovlaštene osobe, u koju svrhu smo obavili edukacije osoblja kako bi bili upoznati sa istima u cilju provođenja za Hotel jako važne politike zaštite Vaših osobnih podataka a time osiguranja Vašeg povjerenja u Hotel.

Naši poslovni partneri, većinom turističke i putničke agencije, te prijevoznici, koji pružaju dodatne usluge za naše goste, a koji posredno dobivaju Vaše osobne podatke prema privoli koju dajete recepciji Hotela prilikom rezervacije tih usluga, su se ugovorno obvezali primjenjivati sve mjere zaštite Vaših osobnih podataka kako je to određeno i ovom Izjavom odnosno Općom uredbom o zaštiti podataka.

Jednake mjere zaštite osobnih podataka su ugovorno prihvatili primijeniti i svi dobavljači roba, i izvođači radova, s kojima se Hotel nalazi u poslovnom odnosu.

Od strane poslovnih partnera iz ovog stavka prikupljamo kontakt podatke njihovih zaposlenika (npr. ime i prezime, broj poslovnog telefona i mobitela, e-mail adresu). Ove podatke čuvamo do prestanka poslovne suradnje te ih ne dostavljamo trećim osobama ni iznosimo u inozemstvo.

Gosti / korisnici usluga Hotela

Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo u slučajevima kada:

- postoji zakonska obveza,
- kada nas angažirate za pružanje neke usluge, pa to proizlazi iz ugovorne obveze,
- te uz Vašu pisanu privolu, u različite svrhe.

Neki od razloga su:

- ❖ organizacija pružanja usluge smještaja, pansionerske i vanpansionerske prehrane, svadbi i drugih svečanih i poslovnih događanja (bili sudionik ili posjetitelj) putem Vaše rezervacije odnosno upita
- ❖ plaćanje svih korištenih hotelskih usluga (smještaj, trošak učinjen u restoranima, barovima, wellnessu, mini baru, room service-u, i sl.) u koju svrhu se prikuplja podatak kreditne kartice gosta/korisnika usluga
- ❖ prijava i odjava gosta iz Hotela u kojem slučaju se prikupljaju i prenose podaci o boravku na osnovi zakonske regulative
- ❖ anketiranje zadovoljstva gosta Hotelom i njegovim sadržajima i uslugama sve u svrhu poboljšanja kvalitete i udovoljenja propisanim standardima, kao i ostvarenje kontakta iz razloga udovoljenja svim upitima i eventualnim prigovorima na uslugu
- ❖ udovoljavanje propisima iz područja mjenjačkih poslova u postupcima promjene deviza
- ❖ zaštita sigurnosti i imovine sustavom video nadzora; dio unutarnjih i vanjskih prostora Hotela je pod video nadzorom, na kojim mjestima su vidljive obavijesti o tome.

Podaci koji se u gore navedene svrhe od Vas prikupljaju, kao i od osoba koji s Vama putuju mogu biti: ime i prezime, datum rođenja, podaci kreditne kartice, broj identifikacijske isprave, državljanstvo, e-

mail adresa, period boravka u Hotelu, mjesto prelaska Hrvatske granice, potrošnja hotelskih usluga, informacije o vremenu slijetanja ili polijetanja aviona i aviokompaniji kojom letite, iznimno broj sobe, podatci o svečanim ili poslovnim eventima koje organizirate u našem prostoru sa brojem i imenima sudionika, ali i druge podatke koje nam dragovoljno date.

Podatke o zdravlju i religijskim uvjerenjima nam možete dragovoljno dati jedino u slučaju kada su isti neophodni za Vašu sigurnost tijekom korištenja naših usluga i boravka u Hotelu npr. smještaj i kretanje osobe s invaliditetom, postojanje alergije na neku hranu i sl.

Vodeći računa o zaštiti privatnosti djece ne prikupljamo i ne obrađujemo podatke o osobama za koje znamo da su mlađe od 16 godina bez prethodne privole njihovog zakonskog zastupnika. Zakonski zastupnik ima pravo zahtijevati uvid u podatke koje je dalo dijete te može tražiti njihovo brisanje.

Način na koji dolazimo do Vaših osobnih podataka će u većini slučajeva biti neposrednim putem, direktno od Vas, i to putem e-maila, telefonskog razgovora, on-line rezervacijskih obrazaca i web stranica, ali i od putničkih i turističkih agencija, organizatora svečanih ili poslovnih događanja, izdavatelja kreditnih kartica, poslovnih banaka i sl. Ne odgovaramo za način saznanja i privole za korištenje Vaših osobnih podataka od strane trećih osoba, te ćemo smatrati da su podaci koji dobivamo od istih točni, prikupljeni uz Vašu privolu i zakonit način, te da i te treće strane prihvaćaju sva propisana pravila iz područja zaštite osobnih podataka. Ne možemo odgovarati za postupanje sa Vašim osobnim podacima od strane treće strane prethodno ustupanju nama.

Drugi [primatelji](#) Vaših osobnih podataka

Obzirom da u Hotelu posredujemo i u pružanju dodatnih turističkih i sličnih usluga, i to od strane partnerskih putničkih i turističkih agencija, agencija za vjenčanja, taxi prijevoznika, pravnih i fizičkih osoba za najam vozila i brodice, tvrtki i osoba za najam sportske opreme i organizaciju sportskih i rekreativnih aktivnosti i sl, te možemo za Vas kontaktirati treće osobe koji pružaju različite usluge na Vaše traženje, istima je potrebno dati nužne osobne podatke kojima postaje moguće potvrditi Vaše sudjelovanje u tim aktivnostima ili uslugama. Naše partnerske agencije također pisano tražimo za povjerljivost Vaših osobnih podataka.

Vaše osobne podatke možemo otkriti u slučaju kada je to naša zakonska obveza, u slučajevima kada postupamo po zahtjevima raznih državnih tijela i institucija, zatim da bismo zaštitili naša bitna prava ili prava naših gostiju, zaposlenika i javnosti, te u djelovanju u slučaju nužde.

[Rokovi](#) čuvanja osobnih podataka

Pohrana Vaših podataka je ograničena na minimum, samo onoliko koliko je potrebno da se svrha prikupljanja i obrade ostvari i/ili ispuni zakonska obveza čuvanja.

Podatak o kreditnoj kartici brišemo 15 dana od objave odnosno od predviđenog odlaska ukoliko se ne pojavite. Račune sukladno pozitivnim propisima čuvamo 11 godina.

Iznimno, Vaše osobne podatke čuvamo i duže u slučaju spornih situacija do njihova razrješenja.

Istekom navedenih rokova na papiru pohranjene osobne podatke uništavamo rezanjem ili paljenjem, a one elektronički pohranjene brišemo u potpunosti.

Društvene mreže i marketing / Newsletter

Uz Vaš pristanak ovlašteni smo upotrijebiti s Vaše strane stvoren sadržaj kao što su fotografije s društvenih medija u svrhu oglašavanja na web mjestima i aplikacijama.

Naši gosti i poslovni partneri, te treće osobe od kojih dobijemo kontakt podatke uslijed nekog poslovnog odnosa, mogu dobiti naše newslettere koje šaljemo u svrhu promocije naših novih usluga, posebnih pogodnosti i akcija, i sl.

U slučaju da ne želite primati naše newslettere možete se u svako doba odjaviti klikom na *unsubscribe* ili upućivanjem prigovora slanjem povratnog e-maila, u kojem slučaju ćemo brisati Vaše osobne podatke kako Vam ih dalje ne bi slali.

Pružanje usluga interneta i web poveznice

Vaša uporaba internetske usluge u Hotelu je podložna uvjetima uporabe i pravilima o privatnosti pružatelja internetske usluge.

Naša web stranica može sadržavati poveznice na web stranice trećih strana. Hotel nije odgovoran za prikupljanje i uporabu podataka od strane tih trećih strana.

Sustav video nadzora

U našim prostorima, kako unutar objekta tako i na vanjskim površinama, kao naš legitimni interes koristimo sustav video nadzora radi:

- ❖ zaštite sigurnosti gostiju, zaposlenika i prolaznika koji se iz bilo kojeg razloga nađu na prostoru pod kontrolom Hotela,
- ❖ kontrole svih ulaza objekta radi smanjenja izloženosti zaposlenika razbojstvima, provalama, vandalizmu, krađi i sličnih događaja na radu ili u vezi s radom,
- ❖ zaštite imovine Hotela, te sprječavanje neovlaštenih ulaza u prostore Hotela,
- ❖ povećanja zaštite osoba i smanjenja svih rizika vezano uz obavljanje mjenjačkih poslova.

Do automatskog brisanja snimki dolazi svakih 7 dana presnimavanjem, a pristup sustavu video nadzora imaju samo ovlaštene osobe. Snimke se od strane ovlaštene osobe analiziraju u slučaju kada postoji opravdan razlog za to. Takve snimke se mogu čuvati duže sve dok za to postoji potreba.

Snimke sustava video nadzora se iznimno proslijeđuju državnim tijelima kada to isti zatraže npr. MUP, državno odvjetništvo, sudovi, razni inspektorati i sl. Snimke se mogu koristiti kao dokaz u sudskom, upravnom ili drugom postupku, sukladno važećim procesnim pravilima. Snimke se ne prenose u inozemstvo.