

PRAVILNIK O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

Temeljem Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od 27.04.2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka, Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka tvrtka Ivka d.o.o., Beroje 15, Čilipi, Hrvatska dana 24.05.2018. godine donosi slijedeći

PRAVILNIK O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

Ovaj pravilnik o privatnosti („Pravilnik“) primjenjuje se na tvrtku Ivka d.o.o. i sve hotele u sastavu tvrtke Ivka d.o.o. (skupno „Ivka“, „mi“ ili „nas“). Mi u tvrtki Ivka nastojimo pružiti vrhunske proizvode, usluge i doživljaje. Cijenimo vaš posao i, još važnije, vašu vjernost. Svjesni smo činjenice da je privatnost vrlo bitna. Razvili smo ovaj Pravilnik kako bismo objasnili svoje prakse u vezi s osobnim podacima koje prikupljamo od vas ili o vama na ovom web-mjestu ili putem naših aplikacija, putem pisane ili verbalne komunikacije s nama, kada posjetite jedan od naših objekata ili putem drugih izvora.

Uporabom bilo kojih naših proizvoda ili usluga i/ili prihvaćanjem ovog Pravilnika, npr. u kontekstu registracije za bilo koje proizvode ili usluge, pristajete na prikupljanje i uporabu osobnih podataka kao što je opisano u ovom Pravilniku.

Također, ovaj se Pravilnik ne odnosi na našu obradu osobnih podataka u ime i na temelju uputa treće strane, kao što su zrakoplovne linije, tvrtke za najam automobila i drugi davatelji usluga, tvrtke koje organiziraju ili nude pakete s putnim aranžmanima, marketinški partneri ili korporacijski korisnici.

OSOBNI PODACI KOJE PRIKUPLJAMO

U svakom trenutku dodira ili interakciji s gostom te u svakom aspektu našega poslovanja možemo prikupljati osobne podatke. Ti osobni podaci mogu uključivati: vaše podatke za kontakt; informacije u vezi s vašom rezervacijom, boravkom ili posjetom našem objektu; informacije povezane s kupnjom i primanjem proizvoda ili usluga; osobne karakteristike, državljanstvo, broj putovnice te datum i mjesto izdavanja; povijest putovanja; podatke o plaćanju, kao što su broj vaše platne kartice i druge informacije o kartici, kao i informacije za provjeru autentičnosti i drugi detalji o naplati na računu povezani s mobilnom naplatom; preferencije gostiju; preferencije u vezi s marketingom i komunikacijom; informacije o vozilu kojim možda dolazite do našeg objekta i druge vrste informacija koje ste nam odlučili pružiti ili koje mi možemo dobiti o vama.

Možemo tražiti podatke o osobama koje putuju s vama, uključujući njihova imena te dob vozača unajmljenog vozila.

U nekim slučajevima prikupljamo i druge osobne podatke kao što su:

- *Ankete:* U anketama klijenata možemo tražiti demografske podatke ili druge osobne podatke.
- *Prikupljanje u objektu:* Tijekom registracije/prijavlivanja u naše objekte prikupljamo dodatne osobne podatke, uključujući one koji se zahtijevaju prema lokalnim zakonima. Možemo upotrebljavati i internu televiziju i druge sigurnosne mjere u našim objektima koji mogu slikati ili snimati slike gostiju i posjetitelja u javnim područjima te informacije vezane za vašu lokaciju dok ste u našem objektu (putem ključeva-kartica i drugih tehnologija). Također možemo upotrebljavati internu televiziju i druge tehnologije koje snimaju zvuk ili videozapis radi zaštite našeg osoblja, gostiju i posjetitelja u našim objektima gdje je to dopušteno zakonom. Osim toga, možemo prikupljati osobne podatke vezane za usluge u objektu, poput usluga organizacije wellnessa i najma opreme.
- *Društveni mediji:* Ako se odlučite na sudjelovanje u djelatnostima ili ponudama putem društvenih medija koje sponzorira tvrtka Ivka, možemo prikupiti određene podatke s vašega računa na društvenim

medijima, a koji su sukladni vašim postavkama unutar usluge društvenog medija, kao što su lokacija, prijavljivanja, aktivnosti, zanimanja, fotografije, ažuriranja statusa i popisi prijatelja. Možemo vam omogućiti i da uđete u natječaj za pružanje fotografija, primjerice vašeg boravka u našem objektu, koje možete dijeliti sa svojim kontaktima na društvenim medijima radi glasova, dijeljenih ponuda ili drugih promocija.

- *Profili događaja:* Ako planirate neki događaj kod nas, mi ćemo prikupljati pojedinosti vezane za sastanke i događaje, datume događaja, broj gostiju, detalje o sobama gostiju, a za poslovne događaje, podatke o vašoj organizaciji (naziv i broj sponzoriranih događaja godišnje). Također skupljamo podatke o gostima koji su dio vaše grupe ili događaja. Ako nas posjetite kao član grupe, možemo imati vaše osobne podatke prikupljene u sklopu grupe te vam možemo slati ponude kao rezultat vašega boravka s grupom ili sudjelovanja na nekom događaju u skladu s vašim preferencijama kako je dopušteno zakonom. Ako nas posjetite kao dio nekog događaja, možemo podijeliti vaše osobne podatke s organizatorima događaja, kako je dopušteno zakonom. Ako ste organizator događaja, možemo podijeliti podatke o vašem događaju s trećim davateljima usluga koji vam mogu poslati ponude za svoje usluge, kako je dopušteno zakonom.
- *Prijave za zaposlenje:* Podaci koje nam pošaljete u svojoj prijavi za zaposlenje će biti korišteni za obradu Vaše prijave, procjenu Vaših sposobnosti i kvalifikacija te kvalificiranosti za predmetni posao te za komunikaciju sa Vama. Ukoliko postanete član našeg tima, svaka osobna informacija koju ste nam poslali može biti pohranjena u podatke o Vama i može biti korištena za ostale potrebe vezane uz organizaciju posla i radnog mjesta.

Osim podataka koje izravno prikupimo od vas, također možemo izvesti podatke o vama na temelju podataka koje ste nam dali ili drugih podataka koje prikupimo.

OSOBNI PODACI KOJE PRIKUPLJAMO OD TREĆIH STRANA

Možemo prikupiti informacije o vama od trećih strana, uključujući informacije od naših partnera iz zrakoplovnih tvrtki, pružatelja platnih kartica i drugih partnera; s usluga društvenih medija u skladu s vašim postavkama na tim uslugama; i od drugih izvora trećih strana koje zakonski imaju pravo dijeliti vaše podatke s nama. Upotrebljavamo i dijelimo ove informacije (te ih možemo dodati drugim informacijama koje imamo o vama u evidenciji) u svrhe opisane u ovom Pravilniku.

UPORABA VAŠIH OSOBNIH PODATAKA

Vaše osobne podatke upotrebljavamo na razne načine, uključujući pružanje i personalizaciju usluga koje tražite i očekujete od tvrtke Ivka, kako bismo vam pružili očekivanu razinu gostoprimstva u sobi i u našim objektima u cjelini kao što je detaljnije navedeno u nastavku:

- *Administracija usluga:* Upotrebljavamo vaše osobne podatke za administraciju programa u kojima sudjelujete, uključujući pružanje pristupa vašim informacijama o računu, kao što su ponude na koje imate pravo; za ispunjavanje usluga koje su dio tog programa; za omogućavanje izravne komunikacije između objekata unutar portfelja trgovačkih marki tvrtke Ivka; i između vas i portfelja trgovačkih marki tvrtke Ivka i za olakšavanje prikupljanja.
- *Marketing i komunikacija:* Ako je dopušteno, možemo upotrijebiti vaše osobne podatke kako bismo vam pružili ili ponudili biltene, promocije i istaknute posebne ponude, kao i druge marketinške poruke u skladu s postavkama za komunikaciju koje ste naveli. Upotrebljavamo vaše informacije da bismo pružili poruke tijekom boravka, upozorenja o računu i potvrde rezervacije, da bismo vam poslali marketinške poruke, kao i za provođenje anketa. Tu komunikaciju možemo provesti putem e-pošte, pošte, internetskog oglašavanja, društvenih medija, telefona, tekstnih poruka (uključujući SMS i MMS), automatskih

obavijesti, slanja poruka u aplikaciji i na druge načine (uključujući razmjenu poruka u objektu, kao npr. putem televizije u vašoj sobi). Uz vaš pristanak, također upotrebljavamo korisnički stvoren sadržaj (kao što su fotografije) s društvenih medija u svrhu oglašavanja na web-mjestima ili na svojem web-mjestu i aplikacijama.

- *Planiranje sastanaka i događaja:* Možemo upotrijebiti vaše osobne podatke kako bismo vam pružili informacije o planiranju sastanaka i događaja.
- *Poboljšanje usluga:* Možemo upotrijebiti vaše osobne podatke kako bismo poboljšali naše usluge i osigurali da su naše web-mjesto, proizvodi i usluge od interesa za vas. Također možemo upotrijebiti vaše osobne podatke da bismo vam osigurali očekivanu razinu gostoprimstva u sobi i u našem objektu u cjelini. To može uključivati pružanje mogućnosti da kontrolirate tehnologiju u sobi putem našeg web-mjesta ili aplikacija na svojim osobnim uređajima. Također možemo upotrijebiti vašu adresu e-pošte da bismo vam poslali hotelski račun e-poštom. Vaša je odgovornost da osigurate da imamo vašu ispravnu (i poželjnu) adresu e-pošte. Ako rezervirate sadržaj za drugu osobu pomoću svoje adrese e-pošte, račun te osobe bit će poslan na vašu adresu e-pošte.
- *Točnost podataka, analitika i personalizacija:* Vaše osobne podatke možemo dopuniti podacima iz trećih izvora u svrhu osiguravanja ažuriranosti podataka i njihove analize. Također se oslanjamo na informacije trećih strana kako bismo pružili bolju i personaliziraniju uslugu. Na primjer, ako povežete svoj profil na društvenoj mreži ili druge račune s našim uslugama, možemo upotrijebiti te informacije da bismo učinili vaše iskustvo s nama osobnijim i društvenijim, ili ga dijeliti i upotrebljavati kao što je opisano u drugim dijelovima ove Pravilnika.

OSOBNİ PODACI KOJE DIJELIMO

Da bismo vam pružili očekivanu razinu gostoprimstva i najbolju razinu usluge, možemo podijeliti vaše osobne podatke s našim davateljima usluge i drugim trećim stranama kako je navedeno u nastavku:

- *Usluge u objektu:* Možemo podijeliti osobne podatke s dobavljačima usluga u objektu koji pružaju te usluge poput usluge wellness centra ili prijevoza.
- *Ostalo:* Tvrtka Ivka može otkriti osobne informacije da bi: ispunila zahtjeve važećih zakona, odgovorila na upite ili zahtjeve nadležnih javnih službi, ispunila zahtjeve važećeg pravnog postupka, zaštitila prava, privatnost, sigurnost ili imovinu tvrtke Ivka, posjetitelja web-mjesta, gostiju, zaposlenih ili javnosti, omogućila primjenu raspoloživog pravnog lijeka ili reagirala u slučaju nužde.

OSJETLJIVI PODACI

Pojam „osjetljivi podaci“ odnosi se na podatke u vezi s vašim rasnim ili etničkim porijeklom, političkim stavovima, religijskim ili filozofskim uvjerenjima, članstvom u sindikatu, zdravljem, seksualnim životom ili seksualnom orijentacijom, genetskim podacima, kaznenom evidencijom i svi drugi biometrijski podaci koji se upotrebljavaju u svrhu jedinstvene identifikacije. Mi ne prikupljamo osjetljive podatke, osim ako nam ih vi dragovoljno ne date. Možemo upotrebljavati zdravstvene podatke koje ste nam dali kako bismo vas bolje uslužili i zadovoljili vaše posebne potrebe (primjerice, pružanje pristupa za osobe smanjene pokretljivosti).

OSOBNİ PODACI DJECE

Svjesno ne prikupljamo osobne podatke o osobama mlađim od 18 godina. Kao roditelj ili zakonski skrbnik nemojte dopustiti djeci da bez vašeg dopuštenja daju osobne podatke.

MOBILNE I LOKACIJSKE USLUGE

Ako zatražite komunikaciju SMS-om (tekstnu komunikaciju), od vas će se tražiti da navedete svoj telefonski broj i pružatelja telefonske usluge. Također možemo komunicirati s vama putem digitalnih aplikacija za razmjenu poruka trećih strana. Ako to učinimo, primjenjivat će se pravila o privatnosti tih usluga.

POVEZNICE NA WEB-MJESTA I USLUGE TREĆIH STRANA

Naše web-mjesto i naši mobilni programi mogu sadržavati 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.

Tvrtka Ivka također može sklopiti partnerstvo s ograničenim brojem pružatelja internetske usluge kako bismo omogućili pristup internetu svojim gostima. Vaša uporaba internetske usluge o objektu podložna je uvjetima uporabe i pravilima o privatnosti pružatelja internetske usluge treće strane. Tim uvjetima i pravilima možete pristupiti pomoću poveznica na stranici za prijavu u uslugu ili posjetom web-mjestu pružatelja internetske usluge.

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Tvrtka Ivka poduzet će razumne mjere kako bi: (zaštitila osobne podatke od neovlaštenog pristupa, otkrivanja, izmjene ili uništenja i održala osobne podatke preciznim i ažurnim koliko je moguće. Mi zahtijevamo od naših dobavljača usluga s kojima dijelimo osobne podatke da ulože 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. Nažalost, ni za jedan sigurnosni sustav ili sustav internetskog prijenosa podataka ne može se jamčiti potpuna sigurnost.

Naša tvrtka koristi kolačiće i druge tehnologije (kao što su Javascript, clear Gifs, poveznice u e-pošti, ID-ovi uređaja koje su dodijelili Google ili Apple) za prikupljanje tih informacija. Ukoliko ih želite ukloniti ili blokirati možete to napraviti u bilo koje vrijeme

Zbog vlastite zaštite privatnosti, ne šaljite nam brojeve platnih kartica ili bilo koje druge povjerljive osobne informacije e-poštom.

Nećemo vas kontaktirati mobitelom / tekstnim porukama ni e-poštom da bismo od vas tražili povjerljive osobne podatke ili detalje o platnoj kartici. Pojednostosti o platnoj kartici tražit ćemo telefonski samo kada rezervirate smještaj. Primate li takav zahtjev, ne odgovarajte na njega. Također vas molimo da nas o tome obavijestite na data-protection-officer@hotel-adria.dubrovnik.com.

PROMJENA OSOBNIH PODATAKA I PRISTUPANJE OSOBNIM PODACIMA

Sukladno Općoj uredbi o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka (GDPR), Uredba EU 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27.04.2016. možete tražiti tražiti da vas obavijestimo o osobnim podacima koje imamo o vama i, ako je potrebno, tražiti da ažuriramo, ispravimo i/ili uklonimo vaše osobne podatke koje imamo u aktivnoj bazi podataka. Provest ćemo sva zahtijevana ažuriranja i izmjene u roku koji propisuje važeći zakon. Takvi se zahtjevi moraju poslati pisanim putem adresu:

Ivka d.o.o.,
Služba za zaštitu podataka,
Od Sv. Mihajla 21,
20000 Dubrovnik, Hrvatska.

Radi zaštite povjerljivosti na takve zahtjeve možemo odgovoriti samo na adresu e-pošte koju ste registrirali ili ste nam je na neki drugi način dali.

ZADRŽAVANJE OSOBNIH PODATAKA

Osobne podatke zadržat ćemo u vremenskom periodu koji je potreban za ispunjavanje svrhe koja je zacrtana u ovoj Pravilniku, osim ako je duži vremenski period čuvanja podataka obvezujući važećim zakonom.

Uništiti ćemo vaše osobne podatke što je prije moguće i na način da se ti podaci ne mogu obnoviti ili rekonstruirati.

Ako su ispisani na papiru, osobni podaci bit će uništeni na siguran način, primjerice, rezanjem papirnatih dokumenata ili na drugi način te, ako su spremljeni u elektroničkom obliku, osobni podaci bit će uništeni tehničkim sredstvima kako bismo osigurali da se podaci ne mogu obnoviti ili rekonstruirati kasnije.

KONTAKTIRAJTE NAS

Ako imate bilo kakvih pitanja o ovoj Pravilniku ili o načinu na koji tvrtka Ivka postupa s vašim osobnim podacima, obratite nam se putem e-pošte na data-protection-officer@hotel-adria-dubrovnik.com ili nam pišite na Ivka d.o.o., Služba za zaštitu podataka, Od Sv. Mihajla 21, 20000 Dubrovnik, Hrvatska.

Uprava