

# OBAVIJEST O PRIVATNOSTI

## 1. Uvod

Ovim dokumentom želimo vam pružiti jasne i transparentne informacije o tome koje osobne podatke prikupljamo i obrađujemo kada posjećujete našu web stranicu, rezervirate smještaj u našim objektima, boravite i koristite usluge u našim objektima ili komunicirate s nama iz nekih drugih razloga.

Obavijest o privatnosti sadrži vrste vaših osobnih podataka koje prikupljamo, svrhe u koje ih koristimo, pravne osnove s kojima to radimo, rokove koliko ih zadržavamo, s kim ih dijelimo te kako možete ostvariti svoja prava vezana uz te obrade.

## 2. O nama – kontakt

Voditelj obrade:  
Sunce hoteli d.d. za turizam i ugostiteljstvo,  
Radnička cesta 43, Zagreb,  
OIB: 06916431329

Službenik za zaštitu podataka:  
[dpo@bluesunhotels.com](mailto:dpo@bluesunhotels.com)

## 3. Vrste osobnih podataka koje prikupljamo

Podaci koje prikupljamo i obrađujemo ovise o Vašem odnosu s nama i razlozima naše komunikacije.

Kategorije osobnih podataka koje prikupljamo, s primjerima za svaku kategoriju:

- Identifikacijski podaci
  - Ime i prezime, datum rođenja, spol, OIB, broj identifikacijskog dokumenta
- Kontakt podaci
  - Adresa, e-mail adresa, telefonski broj
- Financijski podaci
  - Podaci o plaćanju i broju računa, vrsti i broju kreditne / debitne kartice.
- Podaci o boravku i korištenju usluga
  - Period boravka, broj sobe, datum i vrsta usluge koju ste koristili (boravak, konzumacija hrane i pića, spa i wellness usluge, cijene)
- Snimke sustava video nadzora
- Tehnički podaci o uređaju
  - IP adresa, podaci o prijavama, podaci o lokaciji, vremenskoj zoni, vrsti i verziji preglednika, operativnom sustavu i drugi podaci o uređaju koji koristite da biste pristupili našoj web stranici
- Podaci o korištenju
  - Podaci o tome kako i na koji način koristite našu web stranicu, proizvode i usluge. Dostupni podaci tijekom provjere raspoloživosti smještajnih jedinica.
- Marketinški podaci
  - Podaci o vašim preferencijama kontaktiranja.

- Podaci o telefonskoj komunikaciji
  - Broj pozivatelja, snimka razgovora, vrijeme trajanja razgovora
- Podaci o Vašim preferencijama
  - Podaci o tome kakvu sobu želite, vrstu posteljine i slični posebni zahtjevi.

#### Posebne kategorije osobnih podataka

- Posebne kategorije osobnih podataka su podaci o rasi, etnicitetu, vjerskim ili filozofskim uvjerenjima, seksualnoj orijentaciji, političkim stavovima, članstvu u sindikatu, podaci o Vašem zdravlju, genetski i biometrijski podaci.
- U pravilu ne prikupljamo ove vrste podataka, osim u sljedećim iznimnim slučajevima:
  - Prikupljamo i obrađujemo Vaše podatke o zdravlju koje se odnosi na alergije, ako ste nas na to upozorili, i to isključivo s Vašom izričitom privolom;
  - U okviru pružanja usluge spa i wellnessa prikupljamo podatke koje se odnose na zdravlje, u skladu s Vašom izričitom privolom;
  - Ako ste Vi javno objavili neke od navedenih podataka.

#### 4. Svrhe prikupljanja podataka i pravne osnove

##### Rezervacija smještaja i boravak u objektima

<u>Svrha obrade</u>	<u>Vrsta podataka</u>	<u>Pravna osnova</u>
<b>Rezervacija smještaja, komunikacija prije dolaska gosta</b>  Rezervacija datuma boravka, odabir objekta i tipa sobe, izbor uvjeta plaćanja.  Slanje potvrde o rezervaciji  Upravljanje rezervacijama  Izrada dokumentacije u skladu s računovodstvenim propisima  Komunikacija prije dolaska gosta	Identifikacijski podaci  Kontakt podaci  Financijski podaci  Podaci o vašim preferencijama  Podaci o telefonskoj komunikaciji (u slučaju da je to kanal rezervacije/komunikacije)	Postupanje u skladu s pravnom obvezom  Sklapanje i izvršavanje ugovora  Legitimni interes (vođenje poslovanja i upravljanje proizvodima i uslugama)
<b>Registracija (check-in) / Odjava (check-out) i povezane radnje</b>  Upis i odjava gosta, dodjela soba. Upis gosta u internim sustavima, povezivanje s	Identifikacijski podaci  Kontakt podaci	Postupanje u skladu s pravnom obvezom.  Izvršavanje ugovora.

<p>traženim ponudama i uslugama, upis podataka u sustav e-Visitor.</p> <p>Upisivanje podataka o preferencijama i zahtjevima gosta te mogućnostima daljnje komunikacije.</p> <p>Korištenje parkinga, čuvanje prtljage, izdavanje hotelskog etuija.</p>	<p>Financijski podaci</p> <p>Podaci o vašim preferencijama</p> <p>Podaci o boravku i korištenju usluga</p> <p>Marketinški podaci</p> <p>Registracijska tablica automobila</p>	<p>Legitimni interes (vođenje evidencije o gostima, komunikacija i upravljanje poslovanjem.)</p> <p>Izričita privola (podaci o zdravlju i alergijama).</p>
<p><b>Rezervacija i korištenje usluga za vrijeme boravka</b></p> <p>Primjer dodatnih usluga je korištenje restorana, barova, spa i wellnessa</p> <p>Rezervacija i organizacija izleta i transfera.</p> <p>Rezervacija i korištenje fitness programa</p>	<p>Identifikacijski podaci</p> <p>Kontakt podaci</p> <p>Financijski podaci</p> <p>Podaci o vašim preferencijama</p> <p>Podaci o boravku i korištenju usluga</p>	<p>Izvršavanje ugovora.</p> <p>Legitimni interes (vođenje evidencije o gostima, komunikacija i upravljanje poslovanjem).</p> <p>Izričita privola (podaci o zdravlju).</p>
<p><b>Pritužbe gostiju</b></p> <p>Vođenje evidencije o pritužbama gostiju</p>	<p>Identifikacijski podaci</p> <p>Podaci o boravku i korištenju usluga</p> <p>Tehnički podaci (IP adresa)</p> <p>Podaci o pritužbi</p>	<p>Legitimni interes (vođenje poslovanja, poboljšanje usluga)</p>
<p><b>Odštetni zahtjevi</b></p> <p>Evidencija odštetnih zahtjeva gostiju</p>	<p>Identifikacijski podaci</p> <p>Podaci o boravku i korištenju usluga</p> <p>Podaci o odštetnom zahtjevu</p>	<p>Pravna obveza</p> <p>Legitimni interes (vođenje poslovanja, poboljšanje usluga)</p>
<p><b>Video nadzor</b></p>		

Korištenje sustava video nadzora u svrhu zaštite osoba i imovine hotela	Snimka sustava video nadzora	Legitimni interes (zaštita osoba i imovine hotela)
<b>Omogućavanje korištenja wi-fi mreže</b>  Povezivanje gosta s internetom putem hotelske wi-fi mreže	Tehnički podaci, Podaci o korištenju	Izvršavanje ugovora.  Legitimni interes (održavanje sigurnosti IT sustava).

### Marketing, oglašavanje i korištenje web stranice

<b>Izravni e-mail marketing</b>  Slanje e-mailova gostu koji je boravio u hotelu, s obavijestima i ponudama o povezanim uslugama  Slanje e-mailova osobama koje su se prijavile na bilten s promotivnim materijalima i posebnim ponudama	Identifikacijski podaci (ime)  Kontakt podaci (mail adresa)  Interesi	Legitimni interes (komunikacija s gostom, marketinška strategija)  Privola
<b>Ankete i upitnici o zadovoljstvu</b>  Slanje e-maila gostu sa zamolbom za ispunjavanjem ankete ili upitnika o zadovoljstvu.	Kontakt podaci (mail adresa)	Legitimni interes (vođenje poslovanja, poboljšanje usluga)
<b>Analitičko praćenje web stranice</b>  Praćenje ponašanja posjetitelja web stranice u svrhu poboljšanja funkcionalnosti stranice, prepoznavanja interesa i optimizacije usluge.	Tehnički podaci  Podaci o korištenju	Legitimni interes (razvoj poslovanja, marketinška strategija, strateško planiranje).  Privola
<b>Društvene mreže</b>  Komunikacija putem profila na društvenim mrežama.	Identifikacijski podaci, Kontakt podaci	Sklapanje i izvršavanje ugovora.  Legitimni interes (komunikacija s gostima, upravljanje

		očekivanjima gostiju, marketinška strategija).
Oglašavanje  Priprema i slanje oglasa, praćenje učinkovitosti poslanih oglasa.	Identifikacijski podaci, Kontakt podaci, Podaci o korištenju, Marketinški podaci, Tehnički podaci, Podaci o preferencijama	Privola (re-targeting).  Legitimni interes (praćenje učinkovitosti oglasa, poslovno planiranje, izrada marketinških kampanja i strategije poslovanja).

- Bluesun rewards: Detaljne informacije o prikupljanju i obradi podataka u sklopu našeg programa vjernosti možete pronaći u [Bluesun Rewards obavijesti o privatnosti](#).
- Kolačići: Više informacija o kolačićima koje koristimo na web stranici, s kime dijelimo podatke prikupljene na taj način i koliko dugo ih zadržavamo – možete doznati u [Obavijesti o kolačićima](#)

## 5. Rokovi zadržavanja podataka

Vaše podatke zadržavamo samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe zbog kojih se osobni podaci obrađuju.

- Osnovne podatke o boravku gostiju čuvamo do pet godina nakon boravka, sukladno zakonskim rokovima zastare, a podatke u sustavu e-Visitor moramo čuvati 10 godina.
- Podatke vezane uz usluge koje koristite tijekom boravka za koje nemamo zakonsku obvezu čuvanja (npr. podaci o čuvanju prtljage, korištenju parkinga, lunch paketima i slično) brišemo i uništavamo nakon završetka boravka gosta
- Podatke koje spremamo u sustavima za upravljanje odnosima s gostima, kako bismo vam mogli dati preporuke i personalizirane ponude, čuvamo najviše 24 mjeseci od vašeg posljednjeg zahtjeva, rezervacije ili komunikacije
- Podatke koji se odnose na računovodstvene propise čuvamo 11 godina. To uključuje račune koji mogu sadržavati i Vaše osobne podatke.
- Podatke koji se odnose na videosnimke nadzora čuvamo najviše 60 dana.
- Podatke koje prikupljamo na temelju privole (npr. e-mail newsletter) čuvamo do povlačenja privole.
- Rokovi zadržavanja vezani uz članstvo u Bluesun rewards programu vjernosti detaljnije su objašnjeni u Politici privatnosti programa.

## 6. Primatelji i izvršitelji obrade

Vaše osobne podatke nikada ne prodajemo niti ih dijelimo s trećim stranama u svrhu oglašavanja njihovih usluga.

U određenim slučajevima će postojati zakonska obveza ili poslovna potreba da vaše podatke podijelimo s trećim stranama ili da oni imaju pristup podacima u našim sustavima:

- U slučajevima u kojima je potrebno podijeliti Vaše osobne podatke kako bismo mogli ispuniti ugovor u kojem ste Vi stranka;
- U slučajevima u kojima ste pristali na to da s trećom osobom podijelimo Vaše osobne podatke (npr. u slučaju korištenja kolačića);
- Sa sudskim, poreznim, revizorskim i drugim nadležnim tijelima, kada imamo razloga vjerovati da smo na temelju zakona i drugih propisa dužni podijeliti takve podatke (primjerice, na temelju zahtjeva poreznog tijela ili u vezi s očekivanim sudskim sporom);
- S pružateljima usluge plaćanja s kojima imamo sklopljene ugovore o obradi osobnih podataka;
- S pružateljima IT usluga čije sustave koristimo u našem poslovanju, a s kojima imam sklopljene odgovarajuće ugovore o obradi podataka (npr. sustav rezervacija, baza gostiju, CRM sustav, Mail sustav);
- Sa sustavom e-Visitor, u skladu s propisima o pružanju usluge ugostiteljskog smještaja te načina vođenja popisa i prijave turista;

## 7. Prava ispitanika i njihovo ostvarenje

Ispitanici imaju mogućnost ostvarenja prava na:

- Pristup osobnim podacima
- Ispravak netočnih podataka
- Prenosivost podataka
- Brisanje osobnih podataka
- Ograničenje obrade
- Ulaganje prigovora na obradu osobnih podataka

Ostvarenje prava možete zatražiti:

- slanjem maila našem službeniku za zaštitu podataka: [dpo@bluesunhotels.com](mailto:dpo@bluesunhotels.com)
- slanjem zahtjeva na fizičku adresu: Sunce hoteli d.d. za turizam i ugostiteljstvo, Radnička cesta 43, 10000 Zagreb,

Na sve zahtjeve se očitujemo u zakonskom roku od trideset dana.

Prigovor na određenu obradu možete uputiti nadzornom tijelu za zaštitu osobnih podataka: Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP), na adresu: Selska cesta 136, 10 000 Zagreb; mail adresa: [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr)