

Politika zaštite osobnih podataka klijenata, sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka – GDPR / Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća

1. UVOD

Experiences j.d.o.o. turistička agencija koja posluje pod brendom „Experience Europe“ tijekom poslovanja provodi mjere zaštite osobnih podataka klijenata sukladno Općoj Uredbi o zaštiti podataka (GDPR), važećim zakonskim odredbama i propisima.

Obrada podataka podrazumijeva svako postupanje s osobnim podacima klijenata od trenutka primitka (prikupljanje, obrada i pohrana). Klijent podatke potrebne za rezervaciju, sklapanje Ugovora i realizaciju ugovornih obveza i usluga daje dragovoljno. Ukoliko osoba vrši rezervaciju u ime više putnika potvrđuje da je ovlaštena zastupati sve putnike imenovane u rezervacijskom obrascu te dostaviti njihove podatke agenciji. Od klijenta se traže samo nužni podaci potrebni za rezervaciju, sklapanje Ugovora te pružanje i izvršavanje ugovorenih usluga.

Ova politika određuje očekivano ponašanje stalnih, privremenih i povremenih zaposlenika tvrtke „Experiences j.d.o.o.“ kao i poslovnih partnera te trećih strana u odnosu na prikupljanje, korištenje, čuvanje, prijenos, otkrivanje ili uništavanje osobnih podataka koji se obrađuju u poslovnim procesima.

U slučajevima kad Experiences j.d.o.o. djeluje kao posrednik, a ne direktni izvršitelj usluge i kad je za sklapanje Ugovora i izvršenje usluga nužno proslijediti određene podatke putnika izvršitelju (npr. podaci potrebni za izradu police osiguranja kod osiguravajuće kuće, podaci potrebni za rezervaciju putnih karti, rooming lista koja se dostavlja smještajnom objektu, itd.) ugovorni partner odnosno izvršitelj obvezuje se u skladu s europskom Općom uredbom o zaštiti podataka – GDPR postupati s podacima u okviru ugovornih i zakonskih obveza te se obvezuje podatke koristiti isključivo u svrhu za koju ima privolu kupca – sklapanje Ugovora i izvršenje ugovornih obveza i usluga.

2. PRIKUPLJANJE PODATAKA

Prilikom komunikacije između Experiences j.d.o.o. i klijenta (slanje i obrada upita ili zahtjeva putem web stranice, društvenih mreža, e-maila, pošte) prikupljaju se osobni podaci koji podrazumijevaju, ali nisu ograničeni na:

- Ime, prezime;
- Adresa stanovanja;
- Datum rođenja;
- OIB;
- Broj mobitela;
- E-mail;
- Vrsta i broj putne isprave;
- Vlastoručni potpis.

U cilju što bolje organizacije putovanja i kvalitetnijeg izvršenja usluga, Experiences j.d.o.o. može od klijenta tražiti i neke dodatne informacije i podatke, a koje klijent daje dobrovoljno. Također, u slučaju ugovaranja specifičnih usluga, Experiences j.d.o.o. od klijenta ima pravo tražiti dodatne podatke, koji trebaju biti proslijeđeni ugovornim partnerima radi ugovaranja i izvršenja zatražene usluge. U slučaju da klijent dostavi podatke iz kategorije posebno zaštićenih osobnih podataka (npr. podaci o zdravstvenom stanju), klijent daje svoju privolu za obradu tih podataka u svrhu izvršenja Ugovora – pružanje posebnih usluga.

Prilikom prijenosa osobnih podataka partnerima koji sudjeluju u realizaciji ugovorenog putovanja, a koji se nalaze u trećoj zemlji provode se sljedeće mjere zaštite:

2.1 Korištenje podataka

Experiences j.d.o.o. koristi osobne podatke za sljedeće svrhe:

- Pružanje usluga korisnicima sukladno ugovornim obvezama – Experiences j.d.o.o. osobne podatke može upotrijebiti tijekom pružanja ugovorenih usluga, te za pružanje različitih oblika komunikacije tijekom procesa realizacije suradnje;
- Marketinške i prodajne aktivnosti – Experiences j.d.o.o. osobne podatke može upotrijebiti s ciljem obavještanja o novim pogodnostima, popustima ili sličnim aktivnostima;
- Zaštita zaposlenika – Experiences j.d.o.o. osobne podatke pojedinaca može otkriti ako vjeruje da je neophodno ili prikladno kako bi se zaštitili zdravlje i sigurnost zaposlenika, posjetitelja, imovine i/ili korisnika;
- Pravo uvida u podatke klijenata tj. službene dokumente koji sadrže podatke klijenata, sukladno zakonskim odredbama, imaju nadležna tijela (nadležne inspekcije, policija, pravosudna tijela). Ovlaštenu predstavnicu nadležnih tijela, prema potrebi, mogu napraviti preslike dostupnih dokumenata, presnimiti sve sadržaje sustava pohrane i prikupiti druge relevantne informacije. Pravna osnova za prijenos i obradu podataka u ove svrhe jest ispunjavanje zakonskih obveza.

2.2 Prikupljanje podataka

Osobni podaci se prikupljaju na jedan od sljedećih načina:

- Izravno od pojedinca – kada osoba stupa u kontakt slanjem upita za određenu uslugu putem e-maila, ili profila na društvenim mrežama tvrtke Experiences j.d.o.o.
- Neizravno – podaci koji su javno dostupni na internetskim stranicama koje ne pripadaju Experiences j.d.o.o. (npr. objave na društvenim mrežama, otvorenim forumima), podaci dobiveni korištenjem kolačića, poveznica i sličnih tehnologija

3. DIGITALNI MARKETING

Promotivne materijale putem digitalnih komunikacijskih kanala Experiences j.d.o.o. šalje onim klijentima koji su dali privolu za takav oblik komunikacije. Klijenti Experiences j.d.o.o. imaju u svakom trenutku pravo onemogućiti uslugu primanja promotivnih materijala, a Experiences j.d.o.o. će omogućiti alate kako bi se pravo za brisanje iz baze podataka za slanje obavijesti provelo. Korisnik će biti obaviješten u trenutku prvog kontakta ili u bilo kojoj fazi vršenja usluge o korištenju njegovih podataka u svrhe digitalnog marketinga.

4. FOTO I VIDEO MATERIJALI

Putovanja i projekti u organizaciji Experiences j.d.o.o., u svrhu legitimnih interesa tvrtke te javnog interesa, podložni su fotografiranju i snimanju od strane fotografa i snimatelja, kao i predstavnika medija. Fotografije i video snimke koje nastaju tijekom javnih događanja i grupnih putovanja (raspisani aranžmani) na javnim površinama i unutar javnih prostora, a koriste se u medijskim objavama i marketinškim aktivnostima samih događanja i putovanja, ne narušavaju pravo klijenata na zaštitu privatnosti.

5. ZAHTJEVI ISPITANIKA

Experiences j.d.o.o. osigurava ostvarivanje prava korisnika u odnosu na:

- Pristup informacijama;
- Prigovor na obradu;
- Ograničenje obrade;
- Prijenos podataka;
- Ispravljanje podataka;
- Brisanje podataka.

Korisnik zahtjeve za ostvarenje prava podnosi pisanim putem.

Svim razumnim zahtjevima klijenata Experiences j.d.o.o. udovoljit će bez naknade i bez nepotrebne odgode. Sukladno članku 12., točka 5. Opće uredbe o zaštiti podataka, ako su zahtjevi klijenta očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, Experiences j.d.o.o. iskoristit će zakonsko pravo naplate razumne naknade za administrativne troškove pružanja informacija ili odbiti postupiti po zahtjevu. Sukladno članku 14., obvezu pružanja informacija nije potrebno nametati ako klijent već posjeduje tu informaciju (od ranije je upoznat koje je podatke dostavio), ako je bilježenje osobnih podataka propisano zakonom (npr. evidencija turista) te ako je pružanje informacije klijentu nemoguće ili bi zahtijevalo nerazmjern napor.

Klijent ima pravo na informiranje temeljem podnesenog zahtjeva, a nakon uspješne provjere njihovog identiteta, o sljedećem:

- Svrsi obrade osobnih podataka;
- Izvoru osobnih podataka, ako nije dobiven od korisnika;
- Kategoriji osobnih podataka;
- Primateljima ili kategorijama primatelja kojima su ili mogu biti preneseni osobni podaci, zajedno s lokacijom tih primatelja;
- Predviđenom razdoblje pohrane osobnih podataka ili obrazloženje za određivanje razdoblja pohrane;
- Upotrebi bilo kakvog automatiziranog odlučivanja, uključujući profiliranje.

Svi zahtjevi za pristup ili ispravak osobnih podataka moraju biti upućeni službeniku za zaštitu osobnih podataka, koji će evidentirati svaki zahtjev po primitku. Odgovor na svaki zahtjev dostavlja se u roku od 30 dana od primitka pismenog zahtjeva korisnika.

Ako se ne može u potpunosti odgovoriti na zahtjev korisnika u roku od 30 dana, dostavlja se obavijest o:

- Potvrdi primitku zahtjeva;
- Svim informacijama koje su prikupljene;
- Pojednosti o bilo kojoj traženoj informaciji ili izmjenama koje neće biti dostavljene korisniku, razlogu za odbijanje te o svim mogućim postupcima za žalbu na odluku;
- Procijenjeni datum do kojeg će biti dostavljeni preostali odgovori;
- Procjena troškova koje mora platiti korisnik (ako je zahtjev prekomjeran);
- Ime i kontaktne informacije direktorice Experiences j.d.o.o koje bi Ispitanik trebao kontaktirati za daljnje informacije.

6. ZADRŽAVANJE PODATAKA

Experiences j.d.o.o neće zadržati osobne podatke duže nego što je to neophodno u odnosu na svrhe za koje su izvorno prikupljeni ili za koje je definiran zakonski ili ugovorni rok.

Kad razdoblje zadržavanja istekne, organizacija će osobne podatke izbrisati na način koji osigurava da se oni ne mogu rekonstruirati niti pročitati.

Experiences j.d.o.o. ne može udovoljiti zahtjevu klijenta za brisanjem podataka i/ili dokumenata nužnih za izvršenje Ugovornih usluga, kao ni podataka i/ili dokumenata koje agencija sukladno zakonskim odredbama mora čuvati do isteka zakonskih rokova obveze čuvanja (npr. ponude, ugovori, računi, itd.).

7. ZAŠTITA PODATAKA

Experiences j.d.o.o. provodi fizičke, tehničke i organizacijske mjere koje jamče sigurnost osobnih podataka (npr. prevenciju gubitka ili oštećenja, neovlaštene izmjene, pristupa ili obrade i drugih prijetnji kojima mogu biti izloženi osobni podaci uzrokovani ljudskim djelovanjem ili fizičkim/prirodnim okruženjem).

Sigurnosne mjere koje se provode imaju za cilj:

- Spriječiti neovlaštene osobe da dobiju pristup sustavu obrade podataka u kojima se obrađuju osobni podaci;
- Spriječiti osobe koje imaju pravo koristiti sustav obrade podataka od pristupa osobnim podacima koji su izvan njihovih potreba i ovlaštenja;
- Osigurati da se osobni podaci tijekom elektronskog prijenosa ili tijekom prijenosa ne mogu čitati, kopirati, mijenjati ili ukloniti bez odobrenja;
- Osigurati dostupnost zapisa sustava u svrhu utvrđivanja od koga su uneseni, mijenjani ili uklonjeni osobni podaci iz sustava obrade podataka;
- Osigurati da u slučaju kada obradu obavlja izvršitelj obrade, podaci se mogu obrađivati samo u skladu s uputama voditelja obrade;
- Osigurati da su osobni podaci zaštićeni od neželjenog uništavanja ili gubitka;
- Osigurati da osobni podaci prikupljeni za različite svrhe mogu biti obrađeni odvojeno.
- Osigurati da se osobni podaci ne drže duže nego što je potrebno.

8. ZAHTJEVI OD STRANE PRAVOSUDNIH TIJELA

U određenim okolnostima, dopušteno je da se osobni podaci dijele bez znanja ili suglasnosti korisnika. I to kada je otkrivanje osobnih podataka potrebno u bilo kojoj od sljedećih svrha:

- Sprječavanje ili otkrivanje zločina.
- Uhićenje ili progon prekršitelja.
- Procjena ili naplata poreza ili pristojbi.
- Po nalogu suda ili bilo kojeg zakona.

9. RUKOVANJE PRITUŽBAMA

Klijent svoja prava može ostvariti podnošenjem zahtjeva na jedan od sljedećih načina:

elektroničkom poštom na:
martina@experiences.hr

ili

pisanim zahtjevom upućenim na adresu sjedišta:
Experiences j.d.o.o.

(n/r Martina Ljuština)
Poljana Jurja Dragišića 35
23000 Zadar

Nadzorno tijelo na teritoriju Republike Hrvatske je Agencija za zaštitu osobnih podataka (Martićeva ulica 14, 10000 Zagreb, Hrvatska; azop@azop.hr; +385 1 4609 080).