

Politika privatnosti

Obavijest o obradi osobnih podataka korisnika, putnika, poslovnih partnera i posjetitelja mrežne stranice

VODITELJ OBRADE	KONTAKT ZA ZAŠTITU PODATAKA
AlpeAdria d.o.o. za turizam i usluge Đure Estera 15, 48000 Koprivnica OIB: 92064802216 E-pošta: info@alpe-adriatours.com Telefon: +385 98 1671 533	Tihomir Husnjak Kontakt-osoba za pitanja zaštite osobnih podataka E-pošta: tihomir@alpe-adriatours.com Adresa: Đure Estera 15, 48000 Koprivnica

Ova Politika objašnjava koje osobne podatke obrađujemo, u koje svrhe, na kojim pravnim osnovama, kome ih možemo dostaviti, koliko ih dugo čuvamo te koja prava imate. Primjenjuje se neovisno o tome jesu li podaci u elektroničkom ili papirnatom obliku.

Verzija: 1.0

Datum objave: 22. srpnja 2026.

Mjesto objave: Koprivnica

1. Načela obrade osobnih podataka

Osobne podatke obrađujemo u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 (Opća uredba o zaštiti podataka - GDPR), Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka i drugim primjenjivim propisima.

Pri obradi se vodimo sljedećim načelima:

- zakonitost, poštenost i transparentnost obrade;
- prikupljanje podataka samo u određene, izričite i zakonite svrhe;
- obrada samo podataka koji su primjereni, relevantni i nužni;
- održavanje točnosti i ažurnosti podataka;
- čuvanje podataka samo onoliko dugo koliko je potrebno ili propisano;
- zaštita podataka odgovarajućim tehničkim i organizacijskim mjerama.

2. Na koga se Politika odnosi

Politika se osobito odnosi na osobe koje:

- traže ponudu, rezerviraju ili koriste turističke, MICE, kongresne, event ili druge usluge;
- putuju kao članovi grupe ili su navedene u rezervaciji koju je napravila druga osoba;
- kontaktiraju nas telefonom, elektroničkom poštom, obrascem ili osobno;
- podnose prigovor, reklamaciju, zahtjev ili upit;
- posjećuju našu mrežnu stranicu ili se prijavljuju za promotivne obavijesti;
- nastupaju kao dobavljači, suradnici, predstavnici klijenata ili poslovni partneri.

Osoba koja nam dostavlja podatke drugih putnika dužna je imati odgovarajuću osnovu za njihovu dostavu i, kada je primjenjivo, upoznati te osobe s ovom Politikom.

3. Kategorije osobnih podataka

Ovisno o usluzi i odnosu s vama možemo obrađivati:

- identifikacijske podatke: ime i prezime, datum rođenja, državljanstvo i, kada je nužno, spol;
- kontaktne podatke: adresu, telefon i adresu elektroničke pošte;
- podatke o putnim ispravama, vizama i graničnim formalnostima kada su potrebni za putovanje;
- podatke o rezervaciji, programu, prijevozu, smještaju, posebnim zahtjevima i suputnicima;
- podatke o plaćanju, računima, povratima i poslovnoj dokumentaciji;
- sadržaj komunikacije, zahtjeva, pohvala, prigovora i reklamacija;
- podatke o poslovnoj funkciji i organizaciji koju osoba predstavlja;
- tehničke i sigurnosne podatke, primjerice IP adresu i zapise rada sustava;
- podatke povezane s kolačićima, ovisno o postavkama i danim privolama.

OIB prikupljamo samo kada je potreban radi zakonske obveze ili konkretne poslovne dokumentacije. Ne tražimo podatke koji nisu potrebni za određenu uslugu.

4. Posebne kategorije podataka i podaci djece

Podaci o zdravlju, invaliditetu, alergijama, prehrambenim ograničenjima ili potrebnoj pomoći mogu biti važni za sigurnost i pravilno izvršenje putovanja. Obrađujemo ih samo kada su nužni i kada postoji odgovarajuća pravna osnova, primjerice izričita privola ili zaštita životno važnih interesa u hitnom slučaju.

Privola za takve podatke, kada je potrebna, traži se zasebno i ne smatra se danom prihvatom Općih uvjeta. Podatke dostavljamo samo onim pružateljima usluga kojima su nužni za ispunjenje prihvaćenog zahtjeva.

Podatke djece obrađujemo u opsegu potrebnom za rezervaciju i putovanje, u pravilu preko roditelja, skrbnika, škole, udruge ili drugog ovlaštenog organizatora. Za digitalne usluge koje bi se temeljile na privoli djeteta postupamo prema dobnim i drugim uvjetima propisanim primjenjivim pravom.

5. Svrhe, pravne osnove i rokovi čuvanja

Rok se računa od završetka odnosa, komunikacije ili poslovne godine na koju se dokument odnosi, osim ako propis, sudski postupak ili drugi opravdani razlog zahtijeva drukčije.

Svrha obrade	Podaci i pravna osnova	Uobičajeni rok
Upiti i izrada ponude	Kontaktni podaci i sadržaj upita. Poduzimanje radnji prije ugovora ili legitimni interes za poslovnu komunikaciju.	Do 12 mjeseci od završetka komunikacije ako ugovor nije sklopljen.
Rezervacija i izvršenje putovanja	Identifikacijski, kontakti i putni podaci, rezervacija, plaćanje i zahtjevi. Izvršenje ugovora i zakonske obveze.	Za vrijeme ugovornog odnosa te nakon toga dok traju relevantni zastarni i drugi zakonski rokovi.
Računi i računovodstvo	Podaci na računima i knjigovodstvenim ispravama. Pravna obveza.	Najmanje 11 godina za isprave za koje je tako propisano, odnosno drugi primjenjivi zakonski rok.
Prigovori i pravni zahtjevi	Komunikacija, ugovorna dokumentacija i dokazi. Pravna obveza i legitimni interes zaštite pravnih zahtjeva.	Do konačnog rješavanja i isteka primjenjivih rokova za zahtjeve.
Posebni zahtjevi i zdravstveni podaci	Samo podaci potrebni za organizaciju i sigurnost. Izričita privola ili druga primjenjiva osnova iz članka 9. GDPR-a.	Do završetka putovanja i rješavanja povezanih zahtjeva, osim ako je dulje čuvanje zakonski potrebno.
Izravni marketing	Ime, kontakt i evidencija privole ili prigovora. Privola ili druga dopuštena pravna osnova.	Do povlačenja privole, objave ili prigovora; dokaz privole čuva se koliko je potrebno za dokazivanje zakonitosti.
Sigurnost sustava	IP adresa i tehnički zapisi. Legitimni interes zaštite sustava i sprječavanja zlouporabe.	U pravilu 90 dana, a dulje samo ako je zapis potreban za istragu sigurnosnog incidenta ili pravni zahtjev.
Kolačići	Tehnički podaci i identifikatori. Nužni kolačići temelje se na potrebi rada stranice, a ostali na privoli.	Prema roku pojedinog kolačića navedenom u obavijesti ili postavkama kolačića.

Po isteku roka podatke brišemo, anonimiziramo ili ograničavamo pristup kada ih zbog zakonske obveze još moramo čuvati.

6. Primatelji osobnih podataka

Podatke dostavljamo samo kada je to potrebno za ugovorenu uslugu, zakonsku obvezu ili drugi zakoniti cilj. Primatelji mogu uključivati:

- prijevoznike, smještajne objekte, lokalne partnere, turističke vodiče i druge pružatelje ugovorenih usluga;
- konzularna, granična, carinska, zdravstvena i druga nadležna tijela kada je to potrebno;
- osiguratelje, banke i pružatelje usluga plaćanja;
- računovodstveni servis, pravne i porezne savjetnike;
- pružatelje hostinga, informatičke infrastrukture, poslovnog softvera i tehničke podrške;
- organizatora grupe, poslovnog naručitelja ili osobu koja je izvršila rezervaciju, u granicama njihove uloge i ovlaštenja.

Kada vanjski pružatelj obrađuje podatke u naše ime, odnos uređujemo odgovarajućim ugovorom i zahtijevamo povjerljivost, sigurnost i obradu prema našim dokumentiranim uputama. Neki primatelji, poput prijevoznika, hotela ili nadležnih tijela, mogu djelovati kao samostalni voditelji obrade prema vlastitim pravilima.

7. Međunarodni prijenosi

Putovanja izvan Europskoga gospodarskog prostora mogu zahtijevati dostavu nužnih podataka hotelima, prijevoznicima, lokalnim partnerima ili tijelima u zemlji odredišta. Kada se podaci prenose izvan EGP-a, prijenos provodimo uz primjenjivu pravnu osnovu i zaštitne mjere, primjerice odluku Europske komisije o primjerenosti, standardne ugovorne klauzule ili iznimku nužnu za izvršenje ugovora u interesu putnika.

Informacije o primjenjivim zaštitnim mjerama za konkretan prijenos možete zatražiti putem kontakta navedenog u ovoj Politici.

8. Sigurnost i povjerljivost

Primjenjujemo mjere primjerene prirodi podataka i riziku obrade. One uključuju ograničavanje pristupa prema poslovnoj potrebi, obvezu povjerljivosti, zaštitu korisničkih računa i uređaja, sigurnosne kopije, ažuriranje sustava, upravljanje dokumentacijom i sigurno uništavanje podataka koji više nisu potrebni.

Nijedan sustav ne može jamčiti apsolutnu sigurnost. Mjere redovito preispitujemo i prilagođavamo rizicima, raspoloživoj tehnologiji i promjenama u poslovanju.

9. Automatizirano odlučivanje

Ne donosimo odluke koje proizvode pravne učinke ili na sličan način značajno utječu na osobu isključivo automatiziranom obradom, uključujući izradu profila. Ako se takva obrada uvede, prije njezine primjene pružit ćemo potrebne informacije i omogućiti prava propisana GDPR-om.

10. Vaša prava

Ovisno o okolnostima i pravnoj osnovi obrade imate pravo:

- dobiti potvrdu obrađujemo li vaše podatke i zatražiti pristup podacima;
- zatražiti ispravak netočnih ili dopunu nepotpunih podataka;
- zatražiti brisanje podataka kada su ispunjeni zakonski uvjeti;
- zatražiti ograničenje obrade;
- primiti podatke koje ste nam pružili u strukturiranom i strojno čitljivom obliku te ih prenijeti drugom voditelju kada su ispunjeni uvjeti;

- uložiti prigovor na obradu koja se temelji na legitimnom interesu;
- u svakom trenutku uložiti prigovor na izravni marketing;
- povući privolu u bilo kojem trenutku, bez utjecaja na zakonitost obrade prije povlačenja;
- podnijeti pritužbu nadzornom tijelu.

Zahtjev se podnosi Tihomiru Husnjaku na tihomir@alpe-adriatours.com ili poštom na Đure Estera 15, 48000 Koprivnica. Radi zaštite podataka možemo zatražiti informacije potrebne za potvrdu identiteta podnositelja.

Na zahtjev odgovaramo bez nepotrebnog odgađanja, u pravilu najkasnije u roku od mjesec dana. Rok se može produljiti za dodatna dva mjeseca kada je to dopušteno zbog složenosti ili broja zahtjeva, o čemu ćemo vas pravodobno obavijestiti.

Ostvarivanje prava u pravilu je besplatno. Za očito neutemeljene ili pretjerane zahtjeve možemo naplatiti razumnu naknadu koja se temelji na administrativnim troškovima ili odbiti postupiti, u granicama dopuštenima GDPR-om.

11. Pritužba nadzornom tijelu

Ako smatrate da je obrada protivna propisima, možete se obratiti nama radi razjašnjenja. Neovisno o tome imate pravo podnijeti pritužbu:

Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP)
Ulica Metela Ožegovića 16, 10000 Zagreb
E-pošta: azop@azop.hr
Mrežna stranica: www.azop.hr

12. Povreda osobnih podataka

U slučaju povrede osobnih podataka procjenjujemo njezine posljedice i poduzimamo mjere za ograničavanje rizika. Kada je vjerojatno da povreda predstavlja rizik za prava i slobode pojedinaca, obavještavamo AZOP bez nepotrebnog odgađanja i, kada je izvedivo, najkasnije 72 sata nakon saznanja. Ako postoji visok rizik, bez nepotrebnog odgađanja obavještavamo i pogođene osobe, osim kada se primjenjuje zakonska iznimka.

13. Kolačići i mrežna stranica

Mrežna stranica može koristiti nužne kolačiće potrebne za njezin rad te, uz privolu korisnika, analitičke, funkcionalne ili marketinške kolačiće. Neobvezne kolačiće korisnik može prihvatiti, odbiti ili naknadno promijeniti odabir. Detaljni nazivi, pružatelji, svrhe i rokovi trebaju biti navedeni u obavijesti ili postavkama kolačića na mrežnoj stranici.

14. Izmjene Politike

Politiku možemo izmijeniti radi promjena u obradi, tehnologiji, uslugama ili propisima. Važeća verzija objavljuje se na mrežnoj stranici uz datum primjene. Ako izmjena bitno utječe na prava ili način obrade, pružit ćemo odgovarajuću dodatnu obavijest.

Ova Politika pruža informacije o obradi osobnih podataka. Prihvat Općih uvjeta ili samo korištenje usluge ne smatra se privolom za obrade koje se prema zakonu moraju temeljiti na zasebnoj privoli.