

POLITIKA PRIVATNOSTI

Signum Hotel d.o.o. Podgorica, sa sjedištem u Podgorici, ul.4.jula 62/3 81000 Podgorica, Crna Gora, PIB: 03431606 (u daljem tekstu: Signum Hotel), poštuje i štiti privatnost svake osobe čiji se lični podaci prikupljaju. Politika privatnosti definiše koje lične podatke Signum Hotel prikuplja, u koju svrhu ih koristi, kako ih štiti i koja su Vaša prava.

Signum Hotel zadržava sva autorska prava na korištenje fotografija, tekstova i ostalih objavljenih materijala, u smislu pozitivnih zakonskih propisa u Republici Crnoj Gori. Fotografije, tekstovi i ostali materijal ne smiju se objavljivati, prodavati, javno ili privatno publikovati niti na bilo koji drugi način upotrebljavati bez saglasnosti Signum Hotela. Nepridržavanje prethodnih uslova povlači za sobom odgovornost i obavezu naknade nematerijalne štete Signum Hotelu po povredi za pojedini materijal.

Opšte odredbe

Oblast primjene

Ova Politika primjenjuje se na svaku obradu ličnih podataka Signum Hotela.

Rukovalac obrade i zakonski okvir

Signum Hotel, kao Rukovalac obrade Vaših podataka, poštuje Vašu privatnost te se obavezuje na zaštitu Vaših ličnih podataka.

Prikupljanje i čuvanje podataka obavlja se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Crne Gore (ZOPL), ostalih propisa koji uređuju predmetno područje, a imaju primjenu u Republici Crnoj Gori kao i sa opštom uredbom EU o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR).

Primjena načela zaštite podataka

Signum Hotel u okviru primjene ove Politike posebno pazi na poštovanje načela obrade podataka te ove podatke obrađuje:

- **Zakonito** - obrada će biti moguća ukoliko je ista dopuštena zakonom i to u granicama koje zakon dopušta.
- **Pošteno** – uvažavajući specifičnosti svakog odnosa, primjenjujući sve adekvatne mjere za zaštitu ličnih podataka i privatnosti uopšte, te ne sprečavajući ispitanika u ostvarivanju svojih prava.
- **Transparentno** – informišući ispitanike o obradama ličnih podataka. Od samog prikupljanja podataka kada su ispitanici informisani o svim aspektima obrade podataka pa sve do prestanka obrade podataka ispitanicima se pruža jednostavan i brz pristup vlastitim podacima što uključuje mogućnost uvida i dobijanja kopije u skladu sa odredbama Zakona. Određene informacije mogu se ograničiti samo kada je to zahtjevano zakonom ili kada je to nužno za zaštitu trećih osoba.
- **Uz ograničenje čuvanja** – čuvajući podatke u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se lični podaci obrađuju, a duže samo ako je dopušteno Zakonom.
- **Uz smanjenje količine podataka** – obrađujući podatke ako su primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno. Posebno se pazi da se ne prikupljaju podaci za koje ne postoji opravdana potreba za obradom.
- **Vodeći računa o tačnosti** – vodeći računa o tačnosti i ažurnosti podataka i brišući netačne podatke u okviru mogućnosti.
- **Vodeći računa o cjelovitosti i povjerljivosti** – pružajući tehničkim i organizacijskim mjerama odgovarajuću sigurnost ličnih podataka, uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili

organizacijskih mjera. Relevantne mjere se primjenjuju vodeći računa o riziku prilikom svake vrste obrade podataka.

Svrha prikupljanja

Neke Vaše lične podatke Signum Hotel je dužan da prikuplja zbog ispunjenja ugovora o smještaju i zbog propisa koji uređuju ugostiteljsku djelatnost, ali neke druge ili iste podatke Signum Hotel može skupljati i za druge svrhe prvenstveno radi kontakta, odnosno:

- realizacije ugovora o smještaju
- pružanja informacija i usluga (smještaja, organizacije događaja, seminara, proslava i drugo.)
- obezbjeđenja plaćanja
- ispunjavanja zahtjeva zakona i ostalih važećih pozitivnih propisa koji uređuju ugostiteljsku djelatnost
- u svrhe direktnog marketinga
- slanja ponuda
- u svrhe unapređenja i personalizacije usluga Vama kao gostu
- u svrhe zaštite imovine i sigurnosti pojedinaca primjenom mjera videonadzora

Signum Hotel garantuje da će se prikupljenim podacima koristiti samo u navedene svrhe. Signum Hotel može koristiti depersonalizovane podatke u statističke svrhe.

Pravna osnova prikupljanja

Pravna osnova za navedene svrhe prikupljanja su:

- zakonska,
- ugovorna,
- ključni interesi ispitanika,
- legitimni interes koji je jači od interesa ispitanika ili
- saglasnost ili izričita saglasnost ispitanika, zavisno od svrhe obrade i vrsti ličnog podatka

Mjesta prikupljanja podataka

Signum Hotel prikuplja vaše podatke prilikom:

- rezervacije smještaja (rezervacije putem web-a ili rezervacije telefonom pozivom u call centar)
- prilikom ispunjavanja ugovora o smještaju, organizaciji događaja, seminara, proslava i drugo
- prijave na newsletter na internet stranicama Signum Hotela
- ispunjavanja anketa tokom i nakon boravka gostiju u objektima Signum Hotela
- tokom posjeta našem štandu na sajmovima i sličnim događajima
- pristupanja u članstvo programa lojalnosti
- na mjestima pod sistemom videonadzora
- lične podatke možemo dobiti i od trećih lica sa kojima usko sarađujemo (uključujući na primjer putničke agencije, agencije za organizaciju događaja i kongresa, poslovne partnere, kooperante, dobavljače i sl.)

Period čuvanja podataka

Podatke koje Signum Hotel prikuplja na osnovu zakona, dužan je da čuva onoliko vremena koliko određuje pojedini zakon ili drugi pozitivni propis.

Podatke koje Signum Hotel prikuplja na osnovu ugovornog odnosa će čuvati samo koliko je potrebno u svrhu ispunjenja ugovora odnosno pružanja usluge.

Podatke o imenu, prezimenu i e-mail adresi koje Signum Hotel prikupi na osnovu legitimnog interesa u svrhe direktnog marketinga će čuvati u svojoj bazi gostiju 10 godina.

Ostale podatke koje Signum Hotel prikuplja na osnovu izričite saglasnosti gosta (broj mobilnog telefona, broj djece, bračni status, interesi, način putovanja, preferencija smještaja) će čuvati u svojoj bazi gostiju 5 godina.

Prava ispitanika

Bez obzira na osnovu prikupljanja podataka, u svako doba možete besplatno da tražite:

- pristup,imate pravo na potvrdu o tome da li se vaši lični podaci obrađuju ili ne,
- izmjenu ili dopunu podataka u svim bazama ličnih podataka, na osnovu čega će Signum Hotel izmijeniti vaše podatke u svim svojim bazama zavisno od Vašeg zahtjeva,
- brisanje ("pravo na zaborav") ličnih podataka u svim bazama ličnih podataka, na osnovu čega će Vas Signum Hotel izbrisati iz svih svojih baza, osim iz baza koje je Signum Hotel dužan da ima i čuva na osnovu pozitivnih propisa, ili ako ne postoje jači legitimni razlozi za obradu ili ako obrada nije nužna za postavljanje, ostvarivanje ili odbrane pravnih zahtjeva,
- ograničavanje obrade Vaših podataka ili uložiti prigovor na obradu takvih podataka
- da se podaci koje smo o Vama prikupili prenesu Vama ili trećim licima („pravo na prenosivost podataka “), u skladu s pozitivnim zakonskim propisima,
- ako su podaci dati na osnovu saglasnosti, uvijek možete tu saglasnost da povučete bez negativnih posljedica,

pravo na podnošenje prigovora nadležnom nadzornom organu, **Agenciji za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama, sa sjedištem u Podgorici, Crna Gora.**

Ako imate bilo kakva pitanja u vezi sa našom Politikom privatnosti, o opisanoj obradi Vaših podataka, ili nedoumice ili pritužbe u vezi sa primjenom ove Politike, ili ako želite da pošaljete zahtjev za pristup ličnim podacima koje vodimo o Vama ili njihovo brisanje, svoj pisani zahtjev možete da nam uputite na kontakt adresu: info@signumhotel.me odnosno putem pošte na adresu:

SIGNUM HOTEL d.o.o.

4.jul 62/3

81 000 Podgorica

Montenegro

Lični podaci koji se prikupljaju od osoba koje rezervišu smještaj

Vaše lične podatke koje morate dostaviti da bi Vam se pružila usluga smještaja, Signum Hotel kao rukovalac obrade čuva u svojoj bazi podataka isključivo u svrhu ispunjavanja ugovora o smještaju te ispunjavanja zakonskih obaveza kao i prikupljanja ličnih podataka vezanih za ugostiteljsku djelatnost, te ih može koristiti i u druge svrhe predviđene pozitivnim propisima. U slučaju da ne ustupite Signum Hotelu minimum podataka potrebnih za prijavu gosta u svim nadležnim registrima, Signum Hotel neće biti u mogućnosti da Vam pruži uslugu smještaja u skladu sa ugovorom i zakonom.

Lične podatke koje Signum Hotel evidentira već pri rezervaciji i prilikom dolaska u objekat, prikupljeni su na osnovu zakona koji uređuju ugostiteljsku djelatnost, te u svrhu pružanja usluge gostima. To su sljedeći podaci (koji se mogu mijenjati s obzirom na pozitivne propise):

- ime i prezime
- adresa prebivališta (crnogorski državljani)
- datum rođenja
- broj, vrsta identifikacionog dokumenta i mjesto izdavanja
- državljanstvo
- naziv hotela
- broj smještajne jedinice
- datum dolaska i odlaska gosta
- pol

Navedene podatke Signum Hotel čuva u svojoj bazi gostiju i šalje u sistem (elektronski sistem za prijavu gostiju) nadležnim organima Republike Crne Gore, te se navedeni podaci moraju čuvati u sistemu 10 godina.

Takođe, Signum Hotel je dužan da čuva i sve račune izdate gostima sa ličnim podacima gosta u skladu sa zakonskim propisima.

Dalje, radi ispunjavanja ugovorne obveze, Signum Hotel prikuplja pri rezervaciji, kao i prilikom dolaska u objekt, sljedeće podatke:

- e-mail
- broj telefona.

Ostali podaci vezani za okolnosti Vašeg boravka kao što su na primjer: način putovanja, bračno stanje, broj djece, ostali interesi, takođe mogu biti prikupljeni ako imaju direktnu vezu s pružanjem usluge smještaja.

Vaše lične podatke (ime i prezime, e-mail adresa), rukovalac obrade ima pravo na osnovu legitimnog interesa da prikuplja u svoju bazu gostiju i koristi u svrhu direktnog marketinga i to isključivo u svrhu obavještanja o ponudama i vijestima Signum Hotela putem e-maila. U ovom slučaju imate pravo u bilo koje vrijeme i besplatno zahtijevati brisanje (pravo na zaborav) iz baze podataka u tu svrhu.

Za vrijeme i nakon boravka, Signum Hotel Vama kao gostu putem e-maila kojeg smo dobili od Vas, dostavlja upitnik o zadovoljstvu. Upitnik se ispunjava isključivo uz vašu saglasnost. Primarna svrha upitnika o zadovoljstvu je prikupljanje podataka o usluzi radi unaprjeđenja usluge od strane Signum Hotela te Signum Hotel te podatke iz upitnika depersonalizuje i obrađuje u statističke svrhe.

Dodatno, osoba koja rezerviše smještaj odnosno gost može dati posebno dopuštenje, saglasnost, Signum Hotelu, da sve njegove podatke, poput:

- ime
- prezime
- e-mail
- datum rođenja
- država
- Ostali lični podaci koji se prikupe tokom boravka (npr. broj mobilnog telefona, broj telefona, pol, bračni status broj djece, kućni ljubimci, interesi i aktivnosti tokom boravka, način putovanja, preferencija smještaja i sl.)

prikuplja i koristi radi daljeg profilisanja ispitanika i u svrhu kontaktiranja i obavještanja o posebnim i personalizovanim ponudama, vijestima i događajima koje organizuje Signum Hotel putem online kanala (e-mail, web, internet promocija). U ovom slučaju ispitanik ima pravo u

svako doba povući datu saglasnost, što uključuje i obradu u svrhe izrade profila u mjeri u kojoj je povezana s takvim direktnim marketingom, bilo u odnosu na početnu ili dalju obradu, u bilo koje vrijeme i besplatno kao i pravo u svako doba na promjenu podataka i pravo na zaborav. Podaci se čuvaju u bazi gostiju Signum Hotela 10 godina.

Lični podaci koji se prikupljaju prijavom na newsletter (bilten)

Prilikom prijave na newsletter ispitanik će imati mogućnost da da sledeće dodatne podatke uz saglasnost (ne uključujući ime, i prezime te e-mail adresu koje Signum Hotel prikuplja na osnovu legitimnog interesa):

- pol
- datum rođenja
- država, jezik

Prilikom ažuriranja prijave na newsletter ispitanik će imati mogućnost da da sledeće dodatne podatke uz saglasnost:

- ulica, kućni broj, poštanski broj, grad
- broj telefona
- broj mobilnog telefona
- interesi
- način putovanja
- preferencija smještaja

Prikupljeni podaci se prikupljaju na osnovu izričite saglasnosti u svrhu obavještanja o posebnim i personalizovanim ponudama, vijestima i događajima koje organizuje Signum Hotel putem online kanala (e-mail, web, internet promocija).

Podaci se čuvaju u bazi gostiju Signum Hotel 10 godina.

Kao Ispitanik imate pravo na promjenu podataka i pravo na zaborav. Imate mogućnost da se bilo kada ispišete sa mailing liste ukoliko više ne želite da primete naš newsletter.

Kolačići (Cookies) i internet tehnologije

Kao što je slučaj i sa ostalim web stranicama, i naša koristi „kolačiće“ (male datoteke koje postavljamo na Vaš računari ili uređaj pri pristupanju našim internet stranicama kako bi se omogućila osnovna ili dodatna funkcionalnost tih stranica).

Kolačići nam olakšavaju da isporučujemo sadržaje u zavisnosti od Vaših interesovanja kako bismo Vam omogućili bolje korisničko iskustvo.

Kolačići sami po sebi ne mogu da otkriju Vaš identitet, Vaše ime ili adresu. Takodje, kolačići ne mogu biti nosioci virusa i dugih malicioznih programa.

Koristimo različite vrste kolačića:

- **Neophodni kolačići** – za funkcionisanje web stranice, koja bez njih ne bi mogla da funkcioniše. To znači da se internet stranica bez tih kolačića ne može otvoriti niti prikazati. **Za ove kolačiće nije potrebna i ne tražimo Vašu saglasnost.**
- **Funkcionalni kolačići** – pomoću njih sprovodimo napredniju analizu rada web stranica. Ovi kolačići služe analizi ponašanja korisnika te na osnovu dobijenih anonimnih podataka možemo da utvrdimo šta posjetioci internet stranice najviše žele i pregledaju, tako da smo onda u mogućnosti da prilagodimo internet stranicu i učinimo njenj sadržaj i funkcionalnost što jednostavnijim za korištenje. **Za ove kolačiće tražimo Vašu saglasnost.**

- **Oglašivački kolačići** – pomoću njih analiziramo Vaše interese i želje, i oni nam služe kako bismo Vam plasirali informacije koje su Vama zanimljive i kreirali ponude prilagođene Vašem korištenju internet stranica Signum Hotela. **Za ove kolačiće tražimo Vašu saglasnost.**

Signum Hotel skladišti kolačiće u bazu i čuva ih najduže 5 godina u svrhu obavještanja o posebnim i personalizovanim ponudama, vijestima i događajima koje organizuje putem online kanala (e-mail, internet, internet promocija).

Ukoliko ste se predomislili u vezi postavke kolačića na web stranicama Signum Hotela uvijek možete izbrisati ili blokirati kolačiće tako što ćete promijeniti podešavanje na vašem web pretraživaču i na taj način onemogućiti daljnju obradu Vaših ličnih podataka. Mjesto na kojem možete pronaći podešavanja zavisi od vrste vašeg pretraživača.

Ukoliko blokirate kolačiće, možda Vam neke od funkcija na web sajtu neće biti dostupne.

Dodatne informacije o kolačićima i ostaloj sličnoj tehnologiji kao i načinu na koji oni funkcionišu možete da pronadjete na adresi.: www.About.Cookies.org kao i na: <http://www.allaboutcookies.org>

Društvene mreže

Naša web stranica može koristiti određene elemente društvenih mreža kao što su Facebook, Google+, Instagram, Twitter i drugi, a koji imaju svoja vlastita pravila privatnosti, pa skrećemo pažnju da se upoznate sa njihovim uslovima korišćenja i politikom privatnosti prije nego im dostavite bilo kakve lične podatke jer Signum Hotel ne preuzima odgovornost za te web stranice ili organizacije koje njima upravljaju.

Zaštita ličnih podataka djece

Signum Hotel posebnu pažnju posvjećuje zaštiti ličnih podataka djece. Lični podaci koji se odnose na maloljetno lice obrađuju se u skladu sa zakonom, na način koji je u najboljem interesu maloljetnog lica. Svaka obrada podataka djece do 18 godina starosti dozvoljena je isključivo uz prethodnu saglasnost roditelja odnosno staratelja.

Promjena podataka

U svakom trenutku možete da nam se obratite radi pregleda svojih ličnih podataka, kao i radi ažuriranja, ispravaka ili brisanja podataka. Do tog trenutka ćemo se u navedene svrhe koristiti Vašim prethodno evidentiranim podacima.

Vaša saglasnost

Prilikom davanja informacija Signum Hotelu, na bilo koji način (rezervacija, ugovor i sl.) garantujete nam da su informacije koje ste priložili tačne, da ste poslovno sposobni i ovlašćeni da raspoložete datim informacijama, te da ste u potpunosti saglasni da Signum Hotel Vaše podatke upotrebljava i prikuplja u skladu sa zakonom i uslovima ove politike privatnosti.

Tehnička i integrisana zaštita podataka

Signum Hotel kao rukovalac obrade vodi računa o najvišim organizacionim i tehničkim standardima zaštite podataka i sprovodi odgovarajuće mjere za primjenu načela zaštite podataka.

Isto tako, Signum Hotel sprovodi odgovarajuće tehničke i organizacione mjere kojima se osigurava da na integrisan način budu obrađeni samo lični podaci koji su neophodni za svaku posebnu svrhu obrade. Tu mjeru Signum Hotel primjenjuje na količinu prikupljenih ličnih podataka, spektar njihove obrade, razdoblje čuvanja i njihovu dostupnost. Tačnije, takvim se mjerama osigurava da lični podaci nisu automatski, bez intervencije pojedinca, dostupni neograničenom broju pojedinca.

Evidencije o aktivnostima obrade podataka

Signum Hotel kao rukovalac obrade vodi evidenciju o zbirka ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona sa sledećim podacima:

- ime i kontakt podatke rukovaoca obrade
- svrhe obrade kao i pravni osnov za obradu
- opis kategorija ispitanika i kategorija ličnih podataka
- kategorije primaoca kojima su lični podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, uključujući primaoca u trećim zemljama ili međunarodne organizacije;
- ako je to moguće, predviđene rokove za brisanje različitih kategorija podataka;

Postupak u slučaju povrede ličnih podataka

Signum Hotel kao rukovalac obrade je dužan da u slučaju povrede ličnih podataka bez nepotrebnog odlaganja i, ako je izvodljivo, najkasnije 72 sata nakon saznanja o toj povredi, obavještava nadležni nadzorni organ o povredi ličnih podataka, osim ako nije vjerovatno da će povreda ličnih podataka prouzrokovati rizik za prava i slobode pojedinaca.

Obavještenje koje se dostavlja nadzornom organu sadrži sve informacije u skladu sa Zakonom. U slučaju povrede ličnih podataka koje će vjerovatno prouzrokovati visok rizik za prava i slobode pojedinaca, Signum Hotel kao rukovalac obrade bez nepotrebnog odlaganja obavještava ispitanika o povredi ličnih podataka. Ispitanike neće obavještavati u slučajevima kada to Zakonom nije obavezno

Transparentnost

Ova **Politika privatnosti** dostupna je na stranicama www.signumhotel.me kao i na recepciji našeg hotela.

Ako odlučimo da pomjenimo svoju politiku privatnosti, promjene ćemo postaviti i objaviti na internet stranici www.signumhotel.me kao i na recepciji našeg hotela.