

## **POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA**

### **I. UVODNE ODREDBE**

**Maistra Hospitality Group (MHG) je jedna od vodećih turističkih grupacija u Hrvatskoj, u sklopu koje posluju dva društva: Maistra d.d., Rovinj, Obala Vladimira Nazora 6, OIB: 25190869349 i HUP-ZAGREB d.d., Zagreb, Trg Krešimira Ćosića 9, OIB: 66859264899. Maistra Hospitality Group posluje u sastavu Adris grupe. Ova Politika primjenjuje se na oba navedena društva (dalje u tekstu: Društvo ili Društva).**

#### **PREDMET POLITIKE**

Politika zaštite potrošača (dalje u tekstu: Politika) definira osnovna načela društveno odgovornog ponašanja Društva u području zaštite potrošača.

Pojedina pitanja odnosno područja povezana s načelima i pravilima ponašanja navedenima u ovoj Politici pobliže su opisana u drugim aktima Društva (politikama, pravilnicima, procedurama ili drugim aktima).

#### **PODRUČJE PRIMJENE POLITIKE**

Ova Politika primjenjuje se na zaposlenike Maistra d.d. i HUP-ZAGREB d.d..

Od naših dobavljača očekujemo da se pridržavaju načela i pravila opisanih u "Kodeksu ponašanja dobavljača" te provedbu odgovarajućih mjera u njihovom poslovanju.

### **II. OSNOVNA NAČELA**

Svjesni smo da su gosti naši ključni dionici te da imamo obvezu pružiti im najbolju moguću uslugu. Gosti su u središtu našeg poslovanja i bez tog odnosa naše poslovanje ne bi postojalo. Dio naše predanosti gostima odnosi se na odgovaranje na njihove potrebe, slušanje njihovih briga te našu potpunu usmjerenost njihovom zadovoljstvu.

#### **Praćenje zadovoljstva gostiju**

Redovita interakcija s gostima kao ključnim dionicima pomaže nam u razumijevanju njihovih stajališta i interesa. Kvaliteta usluge redovito se procjenjuje i prilagođava na temelju najnovijih povratnih informacija gostiju. Rezultati aktivnosti praćenja zadovoljstva gostiju uzimaju se u obzir prilikom donošenja poslovnih odluka i definiranju daljnjih strategija.

#### **Društveno odgovorni marketing**

Naši se brendovi reklamiraju i promoviraju na društveno odgovoran način. Društvo prenosi jasne i izravne poruke s relevantnim informacijama o našim destinacijama i uslugama pružajući pouzdane informacije našim gostima.

## **Digitalna transformacija**

Ulaganja u razvoj i implementaciju naprednih tehnologija predstavljaju naš strateški prioritet s ciljem poboljšanja korisničkog iskustva te smanjenja našeg ekološkog otiska i pritiska na resurse u okolišu.

## **Zaštita podataka**

Implementirali smo politike upravljanja osobnim podacima i usvojili proces koji osigurava da se osobni podaci prikupljaju i obrađuju na zakonit način usklađen s europskom Općom uredbom o zaštiti podataka i relevantnim nacionalnim zakonima.

Primjenjujemo tehničke i organizacijske mjere za zaštitu osobnih podataka koje obrađujemo samo na temelju zakonskih osnova.

Imenovan je službenik za zaštitu podataka koji osigurava provedbu zahtjeva u vezi zaštite podataka i osposobljava zaposlenike kako bi s osobnim podacima postupali pažljivo i prijavili svaku sumnju na zlouporabu.

Svjesni smo da razvoj novih tehnologija može dovesti do sigurnosnih prijetnji koje mogu ugroziti kontinuitet našeg poslovanja i utjecati na sigurnost naših informacijskih sustava.

Cilj nam je omogućiti sigurno i pouzdano poslovanje primjenom najbolje prakse uvođenjem informatičkih rješenja te radom s poslovnim partnerima koji provode odgovarajuće sigurnosne mjere.

Kontinuirano unapređujemo procedure informacijske sigurnosti i educiramo svoje zaposlenike.

## **Pritužbe potrošača**

Implementirali smo sustav upravljanja pritužbama koji je našim potrošačima dostupan u našim objektima ili na našim internetskim stranicama. Trenutna organizacija sustava omogućuje nam brzo, usmjereno i profesionalno reagiranje kako bismo osigurali vrhunsku uslugu našim gostima. Sve zaprimljene pritužbe dokumentiraju se i rješavaju u primjerenom roku.

## **III. ZAVRŠNE ODREDBE**

Za provedbu Politike odgovorna je Uprava Društva koja osigurava provedbu definiranih procesa, mjera i ciljeva. Uprava posebnom odlukom propisuje obveze i odgovornosti pojedinih organizacijskih dijelova Društva za provođenje Politike.

Politika stupa na snagu nakon odobrenja Uprave Društva i objavljuje se na internet stranici Društva.

Svi zainteresirani dionici svoje prijedloge i pritužbe mogu uputiti Društvu elektroničkim putem na adresu elektroničke pošte [Sustainability@maistra.hr](mailto:Sustainability@maistra.hr).