DOULA MARIJA, vl. Marija Kovačić, Lipnička cesta 12, 10253 Donji Dragonožec, OIB: 91389900033, E-mail: mojadoulamarija@gmail.com, Telefon: +385 98 9780449, Web: www.doula-marija.com

PODACI O OBRTU I PRAVNE INFORMACIJE

OPĆI UVJETI POSLOVANJA, PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID, POLITIKA PRIVATNOSTI I KOLAČIĆI

Datum stupanja na snagu: 29.9.2026

1. OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1.1. Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima poslovanja uređuju se prava i obveze pružatelja usluga (u daljnjem tekstu: „Pružatelj“) i korisnika odnosno potrošača (u daljnjem tekstu: „Klijent“) u vezi s pružanjem doula usluga, edukacija i drugih usluga koje Pružatelj nudi.

Pružatelj posluje u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske, uključujući propise kojima se uređuju zaštita potrošača, zaštita osobnih podataka i obvezni odnosi.

Korištenjem mrežne stranice i/ili ugovaranjem usluge Klijent potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja.

1.2. Usluge

Pružatelj pruža usluge podrške i edukacije povezane s trudnoćom, porodom i razdobljem nakon poroda, uključujući, ovisno o aktualnoj ponudi:

- doula podršku tijekom trudnoće, poroda i/ili babinja,
- individualne konzultacije i susrete,
- edukaciju za pripremu za porod,
- grupni trudnički tečaj „Pozitivno iskustvo rađanja“,
- druge povezane edukativne i savjetodavne usluge navedene u aktualnoj ponudi.

Točan sadržaj pojedine usluge, njezino trajanje, cijena, način pružanja i drugi bitni uvjeti Klijentu se priopćavaju prije sklapanja ugovora.

Pružatelj zadržava pravo izmjene ponude, cijena, termina i sadržaja usluga za buduće Klijente, pri čemu se izmjene ne primjenjuju retroaktivno na već sklopljene ugovore.

1.3. Priroda doula usluge

Doula usluga predstavlja emocionalnu, informativnu i fizičku nemedicinsku podršku trudnici/rodilji i njezinoj obitelji.

Doula usluga ne predstavlja zdravstvenu uslugu i ne zamjenjuje liječnika, primalju, medicinsku sestru ili drugog zdravstvenog djelatnika.

Pružatelj ne postavlja medicinske dijagnoze, ne propisuje terapiju i ne donosi medicinske odluke umjesto Klijenta.

Klijent samostalno donosi odluke povezane sa svojim zdravljem i zdravstvenom skrbi te se za medicinska pitanja treba obratiti odgovarajućem zdravstvenom djelatniku.

1.4. Ugovaranje doula usluge

Interes za doula uslugu Klijent može iskazati putem mrežne stranice, e-maila, društvenih mreža ili drugim dostupnim komunikacijskim kanalima.

Prije sklapanja ugovora može se održati informativni razgovor/sastanak tijekom kojeg se utvrđuju potrebe Klijenta, dostupnost Pružatelja i uvjeti suradnje.

Doula angažman smatra se ugovorenim nakon što su Klijentu dostavljeni uvjeti suradnje i ugovor te kada obje strane prihvate ugovorene uvjete, odnosno kada Klijent potpiše ugovor, ako je za konkretnu uslugu predviđen pisani ugovor.

1.5. Ugovaranje grupnog tečaja

Prijava na grupni tečaj obavlja se putem prijavnog obrasca ili na drugi način naveden u aktualnoj ponudi.

Prijava sama po sebi ne mora predstavljati konačno sklapanje ugovora ako Pružatelj prethodno mora potvrditi dostupnost mjesta.

Tečaj se održava prema unaprijed određenim terminima koji su navedeni u ponudi.

Pružatelj može odrediti minimalan broj sudionika potreban za održavanje pojedinog termina.

Ako minimalan broj sudionika nije ostvaren, Pružatelj može otkazati termin tečaja, o čemu će prijavljene osobe biti pravodobno obaviještene. U tom slučaju Klijentu se vraćaju sva do tada uplaćena sredstva za taj termin.

1.6. Cijene i plaćanje

Cijene pojedinih usluga navedene su u aktualnoj ponudi Pružatelja. Sve cijene iskazane su u eurima.

Plaćanje se obavlja isključivo bezgotovinski, uplatom na transakcijski račun Pružatelja. Gotovinsko plaćanje nije predviđeno.

1.6.1. Doula angažman

Ukupna cijena doula angažmana iznosi 900,00 EUR i sastoji se od dva dijela:

1. Prenatalna podrška – 400,00 EUR

Iznos od 400,00 EUR odnosi se na usluge koje Pružatelj pruža od sklapanja ugovora do početka dežurstva, odnosno do navršenog 37. tjedna trudnoće.

Ovaj dio angažmana uključuje, ovisno o individualnim potrebama Klijenta, ugovorene prenatalne susrete, telefonsku i/ili elektroničku komunikaciju, pripremu za porod, dostupnost za dogovor i drugu prethodno ugovorenu podršku u prenatalnom razdoblju.

Iznos od 400,00 EUR dospijeva na plaćanje prilikom sklapanja ugovora, osim ako je s Klijentom izričito ugovoren drugačiji raspored plaćanja.

2. Porodna i postporođajna podrška – 500,00 EUR

Iznos od 500,00 EUR odnosi se na dostupnost i podršku Pružatelja tijekom dežurstva, podršku tijekom poroda te ugovorenu postporođajnu podršku.

Iznos od 500,00 EUR dospijeva na plaćanje najkasnije 30 dana nakon poroda, osim ako je s Klijentom izričito ugovoren drugačiji raspored plaćanja.

Na zahtjev Klijenta i uz prethodni dogovor s Pružateljem, ukupna cijena doula angažmana može se podmirivati u obrocima. Broj obroka, iznos i rokovi dospijeća određuju se individualnim dogovorom i navode u ugovoru.

1.6.2. Tečaj „Pozitivno iskustvo rađanja“

Ukupna cijena tečaja iznosi 190,00 EUR.

Prilikom prijave Klijent uplaćuje 50,00 EUR kao rezervacijski iznos, koji se uračunava u ukupnu cijenu tečaja.

Preostali iznos od 140,00 EUR potrebno je podmiriti prije početka prvog susreta tečaja.

Cjelokupna cijena tečaja mora biti podmirena prije početka tečaja, osim ako je s Klijentom izričito drugačije dogovoreno.

Ako Pružatelj otkaže održavanje tečaja, Klijentu se vraćaju sva do tada uplaćena sredstva za otkazani termin.

Pravo Klijenta na jednostrani raskid ugovora, kada je ono primjenjivo, uređeno je odredbama ovog dokumenta i važećim propisima.

1.6.3. Individualno savjetovanje

Cijena individualne usluge iznosi 120,00 EUR.

Plaćanje se vrši jednokratno i unaprijed, prije održavanja dogovorenog susreta.

1.6.4. Integracija porođajnog iskustva

Cijena integracije iznosi 90,00 EUR.

Plaćanje se vrši jednokratno i unaprijed, prije održavanja dogovorenog susreta.

1.6.5. Način plaćanja

Sve navedene usluge plaćaju se isključivo uplatom na transakcijski račun Pružatelja.

Podaci za uplatu i rok plaćanja Klijentu se dostavljaju prije odnosno prilikom ugovaranja konkretne usluge.

Usluga za koju je ugovoreno plaćanje unaprijed pruža se nakon evidentirane uplate, odnosno prema prethodno dogovorenom terminu i uvjetima.

1.7. Termini i promjena termina

Dogovoreni termini individualnih susreta i drugih usluga obvezujući su za obje strane.

Ako Klijent iz opravdanog razloga ne može pristupiti dogovorenom terminu, može zatražiti promjenu termina, uz prethodni dogovor s Pružateljem i ovisno o raspoloživosti novih termina.

Kod doula angažmana, zbog prirode usluge i mogućeg početka poroda u nepredvidivom trenutku, termini i način dostupnosti mogu biti posebno uređeni ugovorom o doula angažmanu.

1.8. Otkazivanje i nepojavljivanje

Ako Klijent ne dođe na dogovoreni individualni susret bez prethodne najave, Pružatelj može, ovisno o okolnostima i prethodno ugovorenim uvjetima, smatrati termin iskorištenim.

Ova odredba ne utječe na zakonska prava Klijenta, uključujući pravo na jednostrani raskid ugovora kada je ono primjenjivo.

1.9. Materijali

Materijali dobiveni u okviru edukacija, tečajeva i drugih usluga namijenjeni su isključivo osobnoj uporabi Klijenta.

Nije dopušteno njihovo neovlašteno umnožavanje, javno objavljivanje, distribuiranje, prodaja ili ustupanje trećim osobama.

Materijali i sadržaj edukacije ne smiju se predstavljati kao vlastiti autorski sadržaj druge osobe.

1.10. Povjerljivost i profesionalna supervizija i backup doula

Pružatelj će s informacijama koje Klijent podijeli tijekom suradnje postupati povjerljivo te ih neće otkrivati trećim osobama osim kada za to postoji zakonska obveza, potreba zaštite života, zdravlja ili sigurnosti osobe, kada je to potrebno za izvršenje ugovorene usluge ili kada je Klijent za takvo otkrivanje dao odgovarajuću privolu.

1.10.1. Backup doula

Zbog prirode doula usluge, koja uključuje dostupnost u razdoblju oko poroda, Pružatelj može imati dogovorenu backup doulu koja u slučaju spriječenosti Pružatelja može preuzeti dio ili cijelu ugovorenu podršku Klijentu.

Kako bi backup doula mogla kvalitetno i sigurno pružiti ugovorenu uslugu, Pružatelj s njom može podijeliti informacije o Klijentu koje su potrebne za pripremu i pružanje podrške, uključujući informacije o tijeku trudnoće, očekivanjima Klijenta, prethodno dogovorenim željama vezanim uz porod, važnim okolnostima vezanim uz organizaciju podrške te druge informacije koje su nužne za kvalitetno preuzimanje angažmana.

Pružatelj će nastojati backup douli prenijeti samo one informacije koje su relevantne i potrebne za izvršavanje njezine uloge. Backup doula obvezna je s dobivenim informacijama postupati povjerljivo i koristiti ih isključivo u svrhu pružanja ugovorene profesionalne podrške.

Ako je backup doula unaprijed određena i njezino uključivanje predstavlja sastavni dio ugovorene doula usluge, Klijent će o toj mogućnosti biti obaviješten prije sklapanja ugovora.

1.10.2. Profesionalna supervizija i stručna razmjena

Kao dio profesionalnog rada, Pružatelj može sudjelovati u profesionalnoj superviziji, stručnim konzultacijama i razmjeni iskustava s drugim doulama.

U okviru takve supervizije ili stručne razmjene doule mogu razgovarati o iskustvima s poroda iz svoje profesionalne perspektive, uključujući izazovne situacije, vlastite emocionalne reakcije, pitanja koja se pojavljuju tijekom rada te moguće načine za unapređenje vlastite prakse.

Takva razmjena služi, između ostalog, prevenciji profesionalnog sagorijevanja (burnouta), emocionalnoj obradi zahtjevnih iskustava, dobivanju stručnog feedbacka, razmjeni različitih perspektiva i kontinuiranom unapređenju kvalitete doula podrške.

U okviru supervizije Pružatelj nastoji zaštititi privatnost Klijenta te ne otkriva njegovo ime, prezime, adresu, kontakt podatke niti druge nepotrebne identifikacijske podatke.

Međutim, s obzirom na individualnu i često vrlo specifičnu prirodu iskustva poroda, nije uvijek moguće jamčiti da se određena osoba neće moći prepoznati iz kombinacije okolnosti i konteksta događaja. Pružatelj stoga nastoji ograničiti dijeljenje informacija na ono što je potrebno za profesionalnu superviziju ili stručnu razmjenu te izbjegavati nepotrebne detalje koji bi mogli omogućiti identifikaciju Klijenta.

Sudjelovanje u profesionalnoj superviziji i stručnoj razmjeni dio je profesionalne odgovornosti Pružatelja te služi očuvanju kvalitete rada, profesionalnom razvoju i mogućnosti pružanja kvalitetne podrške Klijentima.

Pružatelj će s osobnim podacima postupati u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka i ovom Politikom privatnosti.

1.11. Fotografiranje i snimanje

Fotografiranje i/ili snimanje Klijenata tijekom edukacija, radionica ili drugih događanja provodi se samo ako je za to dana odgovarajuća privola, kada je privola potrebna.

Privola za fotografiranje i/ili snimanje odvojena je od prihvaćanja Općih uvjeta poslovanja i Politike privatnosti.

Odbijanje privole za fotografiranje i/ili snimanje ne utječe na mogućnost korištenja usluge, osim ako je drugačije izričito navedeno za konkretnu uslugu.

1.12. Podnošenje prigovora i etičke pritužbe

Klijent može podnijeti pisani prigovor Pružatelju putem e-maila na mojadoulamarija@gmail.com ili poštom na adresu sjedišta obrta.

Pružatelj će na zaprimljeni pisani prigovor odgovoriti u zakonskom roku.

Ako Klijent smatra da je Pružatelj svojim postupanjem povrijedio profesionalne ili etičke standarde doula, a osobito ako smatra da je došlo do povrede Etičkog kodeksa Hrvatske udruge doula, Klijent se može obratiti Hrvatskoj udruzi doula radi podnošenja etičke pritužbe putem adrese info@doula.hr.

1.13. Završne odredbe

Na odnose između Pružatelja i Klijenta primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Ako se neka odredba ovih Općih uvjeta pokaže ništetnom, nevaljanom ili neprovedivom, to neće utjecati na valjanost ostalih odredbi.

Za pitanja koja nisu uređena ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.

2. PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

2.1. Pravo potrošača

Ako je ugovor sklopljen na daljinu, Klijent koji ima status potrošača ima pravo, ne navodeći razlog, jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana, kada je takvo pravo predviđeno važećim propisima.

Kod ugovora o uslugama rok od 14 dana počinje teći od dana sklapanja ugovora.

2.2. Kako ostvariti pravo na raskid

Klijent može ostvariti pravo na jednostrani raskid slanjem nedvosmislene izjave o raskidu na e-mail: mojadoulamarija@gmail.com

Izjava mora biti poslana prije isteka zakonskog roka za jednostrani raskid.

2.3. Usluga koja započinje prije isteka roka od 14 dana

Ako Klijent želi da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid, mora to izričito zatražiti.

Ako Klijent nakon takvog izričitog zahtjeva jednostrano raskine ugovor prije potpunog izvršenja usluge, može biti dužan platiti razmjerni dio cijene za uslugu koja mu je do trenutka raskida stvarno pružena, pod uvjetima propisanim važećim Zakonom o zaštiti potrošača.

Ako je usluga u cijelosti izvršena prije isteka roka za jednostrani raskid, pravo na jednostrani raskid može prestati samo ako su ispunjeni zakonski uvjeti, uključujući izričit prethodni pristanak Klijenta i potvrdu da je upoznat s gubitkom prava na jednostrani raskid nakon potpunog izvršenja usluge.

2.4. Usluge vezane uz određeni termin ili razdoblje

Za pojedine usluge za koje zakon predviđa iznimku od prava na jednostrani raskid, primjerice određene usluge vezane uz slobodno vrijeme koje se pružaju na točno određen datum ili u određenom razdoblju, pravo na jednostrani raskid ne mora postojati.

Ako se na konkretnu uslugu primjenjuje zakonska iznimka, Klijent će o tome biti obaviješten prije sklapanja ugovora.

2.5. Grupni tečaj

Za grupni tečaj primjenjuju se zakonska pravila o jednostranom raskidu ako su za konkretan način ugovaranja i vrstu usluge ispunjene zakonske pretpostavke za njihovu primjenu.

U slučaju odustanka koji nije posljedica zakonskog prava na jednostrani raskid, primjenjuju se uvjeti otkazivanja koji su Klijentu priopćeni prije prijave i sklapanja ugovora.

Ako Pružatelj otkaže tečaj, Klijentu se vraćaju sva uplaćena sredstva koja se odnose na otkazani termin.

Potpis potrošača (ako se obrazac podnosi u papirnatom obliku):

3. POLITIKA PRIVATNOSTI

3.1. Opće odredbe

Ova Politika privatnosti uređuje način na koji DOULA MARIJA, Vl. Marija Kovačić, Lipnička cesta 12, 10253 Donji Dragonožec, OIB: 91389900033, kao voditelj obrade osobnih podataka (u daljnjem tekstu: „Pružatelj“), prikuplja, obrađuje, koristi, čuva i štiti osobne podatke korisnika svojih usluga, potencijalnih klijenata, sudionika tečajeva i drugih osoba koje stupaju u kontakt s Pružateljem.

Pružatelj obrađuje osobne podatke 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.

Pružatelj osobne podatke obrađuje zakonito, pošteno i transparentno te samo u opsegu koji je potreban za ostvarenje konkretne svrhe obrade.

3.2. Voditelj obrade i kontakt

Voditelj obrade osobnih podataka je: DOULA MARIJA, Vl. Marija Kovačić, Lipnička cesta 12, 10253 Donji Dragonožec, OIB: 91389900033, Mail: mojadoulamarija@gmail.com.

Za sva pitanja povezana s obradom osobnih podataka ili za ostvarivanje prava iz ove Politike privatnosti korisnik se može obratiti Pružatelju putem navedenih kontaktnih podataka.

3.3. Koje osobne podatke Pružatelj prikuplja

Ovisno o načinu ostvarivanja kontakta i vrsti usluge, Pružatelj može obrađivati sljedeće kategorije osobnih podataka:

- ime i prezime;

- adresu;

- adresu elektroničke pošte;

- broj telefona;

- podatke potrebne za izdavanje računa i izvršavanje ugovornih i zakonskih obveza;

- podatke sadržane u komunikaciji s Pružateljem putem e-maila, telefona, WhatsAppa, društvenih mreža, kontaktnih obrazaca i drugih komunikacijskih kanala;

- podatke koje klijent dobrovoljno dostavi radi kvalitetnog pružanja doula usluge, uključujući informacije o trudnoći, očekivanjima, željama i planovima vezanim uz porod;

- podatke potrebne za organizaciju i provedbu tečaja „Pozitivno iskustvo rađanja“;

- podatke sadržane u ugovoru i drugoj poslovnoj dokumentaciji;

- podatke o izvršenim uplatama;

- fotografije i/ili videosnimke, kada je za njihovo prikupljanje i korištenje dana posebna privola;

- druge podatke koje osoba dobrovoljno dostavi Pružatelju, a koji su nužni za konkretnu svrhu.

Pružatelj ne prikuplja više osobnih podataka nego što je potrebno za konkretnu svrhu obrade.

3.4. Posebne kategorije osobnih podataka

U okviru doula usluge klijent može dobrovoljno podijeliti informacije koje se mogu odnositi na njegovo zdravlje ili druge okolnosti povezane s trudnoćom i porodom.

Takvi podaci mogu predstavljati posebnu kategoriju osobnih podataka prema GDPR-u. Pružatelj ih obrađuje samo kada je to potrebno za konkretnu svrhu pružanja usluge i kada za takvu obradu postoji odgovarajuća pravna osnova i uvjet za obradu posebnih kategorija osobnih podataka.

Klijent nije dužan dostaviti podatke koji nisu potrebni za pružanje ugovorene usluge.

Pružatelj neće koristiti zdravstvene ili druge osjetljive podatke u marketinške svrhe.

3.5. Svrhe i pravne osnove obrade

Osobni podaci mogu se obrađivati u sljedeće svrhe:

a) Odgovaranje na upite i komunikacija s potencijalnim klijentima

Podaci koje osoba dostavi putem e-maila, telefona, društvenih mreža, kontaktnih obrazaca ili drugih komunikacijskih kanala obrađuju se radi odgovaranja na upit, dogovora sastanka, pružanja informacija o uslugama i eventualnog sklapanja ugovora.

Pravna osnova za ovu obradu, ovisno o okolnostima, jest poduzimanje radnji na zahtjev osobe prije sklapanja ugovora ili legitimni interes Pružatelja.

b) Sklapanje i izvršavanje ugovora

Osobni podaci obrađuju se radi sklapanja, izvršavanja i upravljanja ugovornim odnosom, uključujući organizaciju i pružanje ugovorene doula usluge, individualnih usluga i tečaja.

Pravna osnova za ovu obradu je izvršavanje ugovora ili poduzimanje radnji na zahtjev osobe prije sklapanja ugovora.

c) Ispunjavanje zakonskih obveza

Osobni podaci obrađuju se kada je njihova obrada potrebna radi ispunjavanja zakonskih i drugih obveza Pružatelja, uključujući računovodstvene, porezne i druge zakonske obveze.

Pravna osnova za ovu obradu je poštovanje pravne obveze.

d) Zaštita prava i legitimnih interesa

Pružatelj može obrađivati osobne podatke kada je to potrebno radi zaštite svojih prava i legitimnih interesa, primjerice radi dokazivanja postojanja i sadržaja ugovornog odnosa, zaštite od neovlaštenih zahtjeva ili ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva.

Pravna osnova za takvu obradu može biti legitimni interes Pružatelja ili ostvarivanje odnosno obrana pravnih zahtjeva, kada su ispunjeni uvjeti propisani primjenjivim propisima.

e) Fotografiranje i videosnimanje

Fotografije i videosnimke na kojima se osoba može identificirati obrađuju se samo kada za to postoji odgovarajuća pravna osnova, a kada se obrada temelji na privoli, na temelju zasebno dane, dobrovoljne i informirane privole.

Davanje privole za fotografiranje i/ili snimanje nije uvjet za korištenje usluge.

Privola se može povući u bilo kojem trenutku, pri čemu povlačenje ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije njezina povlačenja.

3.6. Obrada podataka u okviru doula usluge

Radi kvalitetnog pružanja doula usluge Pružatelj može tijekom trudnoće i prije poroda prikupljati informacije koje je klijent dobrovoljno podijelio, a koje su relevantne za pružanje ugovorene usluge.

To može uključivati informacije o željama i očekivanjima klijenta, planu poroda, organizacijskim okolnostima, komunikaciji s rodilištem, osobama koje će biti prisutne te druge informacije koje su relevantne za pružanje doula podrške.

Pružatelj će obrađivati samo informacije koje su relevantne za konkretnu svrhu i neće prikupljati ili dijeliti nepotrebne osobne podatke.

3.7. Backup doula

Zbog prirode doula usluge, koja uključuje mogućnost da Pružatelj zbog nepredviđenih okolnosti ne može osobno prisustvovati porodu, Pružatelj može imati organiziranu backup doulu.

Radi mogućnosti pravodobnog preuzimanja podrške, backup douli mogu biti prenesene informacije koje su nužne za kvalitetno pružanje ugovorene usluge, primjerice informacije o tijeku trudnoće, očekivanjima i željama klijenta, planu poroda, organizacijskim okolnostima i drugim relevantnim informacijama.

Backup douli neće se prenositi podaci koji nisu potrebni za njezino uključivanje u pružanje usluge.

Backup doula dužna je čuvati povjerljivost podataka koje sazna u okviru pružanja profesionalne podrške.

Klijent je prije uključivanja backup doule upoznat s mogućnošću njezina uključivanja u pružanje usluge.

3.8. Profesionalna supervizija doula

Pružatelj kao doula može sudjelovati u profesionalnoj superviziji i stručnim razgovorima s drugim doulama radi očuvanja kvalitete profesionalnog rada, obrade zahtjevnih profesionalnih iskustava, prevencije profesionalnog sagorijevanja, razmjene iskustava i dobivanja stručne povratne informacije.

U okviru takvih razgovora mogu se iznositi iskustva vezana uz pružanje doula podrške, uključujući okolnosti pojedinog poroda.

Pružatelj neće namjerno iznositi ime, prezime, kontakt podatke niti druge nepotrebne podatke koji bi omogućili identifikaciju klijenta.

Budući da se pojedini događaj ponekad može prepoznati iz kombinacije okolnosti, identifikacija osobe ne može se u svakom slučaju apsolutno isključiti. Pružatelj će zato u superviziji dijeliti samo informacije relevantne za profesionalnu obradu situacije i nastojati ukloniti ili izostaviti sve nepotrebne detalje koji bi mogli omogućiti identifikaciju klijenta.

3.9. Kome se osobni podaci mogu dostaviti

Pružatelj osobne podatke neće prodavati niti ih ustupati trećim osobama za njihove marketinške svrhe.

Ovisno o konkretnoj svrsi, osobni podaci mogu biti dostupni:

- osobama koje sudjeluju u pružanju ugovorene usluge, kada je to potrebno za njezino izvršavanje, uključujući backup doulu;

- računovodstvenom servisu ili drugim osobama koje za Pružatelja obavljaju određene administrativne ili poslovne poslove;

- pružateljima informatičkih, komunikacijskih, hosting i drugih tehničkih usluga koje Pružatelj koristi u svom poslovanju;

- nadležnim tijelima kada za to postoji zakonska obveza;

- drugim primateljima kada je to potrebno radi ostvarivanja, zaštite ili obrane pravnih zahtjeva ili kada za to postoji druga odgovarajuća pravna osnova.

Kada Pružatelj koristi izvršitelje obrade, s njima će, kada je to primjenjivo, urediti odnos u skladu s GDPR-om.

3.10. E-mail, WhatsApp, Google Forms i društvene mreže

Pružatelj za poslovnu komunikaciju može koristiti e-mail, telefonsku komunikaciju, WhatsApp, Google Forms, društvene mreže i druge digitalne komunikacijske alate.

Podaci koji se putem tih kanala dostavljaju Pružatelju mogu biti obrađeni u svrhu za koju su dostavljeni, primjerice radi odgovaranja na upit, organizacije usluge, provedbe tečaja ili izvršavanja ugovora.

Za pojedine vanjske digitalne usluge vrijede i vlastita pravila privatnosti tih pružatelja usluga.

Pružatelj će, u okviru svojih mogućnosti i odgovornosti, poduzimati odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka.

3.11. Razdoblje čuvanja osobnih podataka

Osobni podaci čuvaju se samo onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarenje svrhe za koju su prikupljeni, odnosno koliko je potrebno radi ispunjenja zakonskih obveza, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva ili drugih legitimnih svrha.

Podaci koji se moraju čuvati temeljem računovodstvenih, poreznih ili drugih propisa čuvat će se tijekom razdoblja propisanog tim propisima.

Podaci obrađeni na temelju privole čuvat će se do povlačenja privole, osim ako za njihovu daljnju obradu postoji druga odgovarajuća pravna osnova ili obveza čuvanja.

Po isteku razdoblja čuvanja podaci će se sigurno izbrisati, uništiti ili anonimizirati, kada je to moguće i primjereno.

3.12. Sigurnost osobnih podataka

Pružatelj poduzima odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osobne podatke zaštitio od neovlaštenog pristupa, gubitka, uništenja, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili druge nezakonite obrade.

Mjere zaštite prilagođavaju se vrsti podataka, svrsi obrade i mogućim rizicima za prava i slobode osoba čiji se podaci obrađuju.

3.13. Prava ispitanika

U skladu s GDPR-om, osoba na koju se osobni podaci odnose, kada su ispunjeni zakonski uvjeti, ima pravo:

- zatražiti pristup svojim osobnim podacima;

- zatražiti ispravak netočnih ili dopunu nepotpunih podataka;

- zatražiti brisanje osobnih podataka;

- zatražiti ograničenje obrade;

- zatražiti prenosivost podataka, kada su za to ispunjeni uvjeti;

- uložiti prigovor na obradu osobnih podataka kada su za to ispunjeni uvjeti;

- povući privolu kada se obrada temelji na privoli;

- podnijeti pritužbu nadležnom nadzornom tijelu.

Prava ispitanika nisu apsolutna i mogu biti ograničena u slučajevima predviđenima GDPR-om i drugim primjenjivim propisima.

Za ostvarivanje svojih prava osoba se može obratiti Pružatelju na: mojadoulamarija@gmail.com

Pružatelj će na zahtjev postupiti u skladu s rokovima i uvjetima propisanima primjenjivim propisima.

3.14. Pravo na pritužbu nadzornom tijelu

Ako osoba smatra da je obradom njezinih osobnih podataka povrijeđeno njezino pravo na zaštitu osobnih podataka, ima pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP), kao nadležnom nadzornom tijelu u Republici Hrvatskoj.

3.15. Automatizirano donošenje odluka i profiliranje

Pružatelj ne provodi automatizirano donošenje odluka koje proizvodi pravne učinke ili na sličan način značajno utječe na pojedinca, niti provodi profiliranje u smislu članka 22. GDPR-a.

3.16. Analiza izvora upita i unapređenje poslovanja

Pružatelj može prikupljati i obrađivati informacije o tome na koji je način osoba saznala za Pružatelja ili njegovu uslugu te što ju je potaknulo na interes za određenu uslugu, primjerice putem društvenih mreža, preporuke, internetske tražilice, mrežne stranice, oglasa, edukativnog sadržaja ili drugog izvora.

Takvi se podaci mogu koristiti radi analize učinkovitosti komunikacijskih i marketinških aktivnosti, razumijevanja interesa potencijalnih klijenata, unapređenja sadržaja i usluga te planiranja budućih marketinških aktivnosti.

Kada je moguće, Pružatelj će takve podatke obrađivati u anonimiziranom obliku, bez nepotrebnog povezivanja podataka s konkretnom osobom.

Ako se podaci o ponašanju ili interesima pojedine osobe koriste za izravno ciljano oglašavanje, profiliranje ili drugu vrstu personaliziranog marketinga, Pružatelj će za takvu obradu osigurati odgovarajuću pravnu osnovu i osobu o tome pravodobno informirati, u skladu s primjenjivim propisima.

Osoba ima pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka za potrebe izravnog marketinga, uključujući profiliranje povezano s takvim izravnim marketingom

3.17. Izmjene Politike privatnosti

Pružatelj može izmijeniti ili dopuniti ovu Politiku privatnosti kada je to potrebno zbog promjene načina obrade osobnih podataka, poslovanja, korištenih tehnologija ili primjenjivih propisa.

Važeća verzija Politike privatnosti bit će objavljena na mrežnoj stranici Pružatelja.

Datum stupanja na snagu: 29.9.2026

4. KOLAČIĆI (COOKIES)

4.1. Što su kolačići?

Kolačići (cookies) male su tekstualne datoteke koje se pohranjuju na uređaj korisnika prilikom posjeta mrežnoj stranici.

Mogu omogućiti pravilno funkcioniranje stranice, pamćenje određenih postavki, analizu korištenja stranice ili druge funkcionalnosti, ovisno o vrsti kolačića.

4.2. Nužni kolačići

Mrežna stranica može koristiti tehnički nužne kolačiće koji su potrebni za njezino pravilno funkcioniranje i i pružanje funkcionalnosti koje je korisnik izričito zatražio.

Za takve kolačiće nije potrebna prethodna privola korisnika, ali korisnik mora biti obaviješten o njihovoj uporabi.

4.3. Analitički i marketinški kolačići

Ako mrežna stranica koristi analitičke, statističke, marketinške ili druge kolačiće koji nisu nužni za funkcioniranje stranice, oni se neće aktivirati prije nego što korisnik za njih da valjanu privolu, kada je takva privola potrebna.

Korisniku će biti omogućeno da prihvati ili odbije nenužne kolačiće te da naknadno promijeni svoje postavke.

Odbijanje nenužnih kolačića neće onemogućiti pristup osnovnom sadržaju mrežne stranice.

4.4. Vrste kolačića

Ovisno o stvarnom tehničkom stanju mrežne stranice, mogu se koristiti:

- Nužni/tehnički kolačići - Omogućuju osnovno funkcioniranje mrežne stranice.
- Funkcionalni kolačići - Omogućuju pamćenje određenih korisničkih postavki.
- Analitički/statistički kolačići - Koriste se za razumijevanje načina korištenja mrežne stranice i poboljšanje njezina sadržaja.
- Marketinški kolačići - Mogu se koristiti za mjerenje učinkovitosti oglašavanja, izradu publike ili prikazivanje relevantnijih oglasa.

Konkretni kolačići koji se koriste na mrežnoj stranici ovise o tehničkim rješenjima koja su stvarno instalirana na stranici.

4.5. Upravljanje kolačićima

Korisnik može upravljati kolačićima putem postavki svog internetskog preglednika.

Ako mrežna stranica koristi nenužne kolačiće, korisniku će biti ponuđen alat za upravljanje privolama putem kojeg može prihvatiti ili odbiti pojedine kategorije kolačića te naknadno promijeniti svoj izbor.

Privola za nenužne kolačiće mora biti jednako jednostavna za povlačenje kao što je bila za njezino davanje.

4.6. Točan popis kolačića

Popis konkretnih kolačića, njihov naziv, pružatelj, svrha, vrsta i trajanje čuvanja moraju odgovarati stvarnom tehničkom stanju mrežne stranice.

Pružatelj će ažurirati ovaj dio dokumenta ako se uvedu novi alati ili tehnologije koje koriste kolačiće.

KONTAKT

Za sva pitanja vezana uz Opće uvjete poslovanja, jednostrani raskid, obradu osobnih podataka ili kolačiće možete se obratiti:

DOULA MARIJA, vl. Marija Kovačić, Lipnička cesta 12,10253 Donji Dragonožec, E-mail: mojadoulamarija@gmail.com

Datum zadnjeg ažuriranja: 29.9.2026