

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

В

„УЧЕБНО –ОПИТНО ГОРСКО СТОПАНСТВО „ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”

със седалище и адрес: гр. Велинград, Община Велинград, село Юндола, п.к. 4629, представлявано от Директор Величко Драганов – поделение на ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ, с ЕИК 000670634, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Климент Охридски“ № 10, представлявано от Ректор Проф. Д.Н.Иван Илиев

Във връзка с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 год., относно защитата на лични данни на физически лица и задълженията на администраторите на данни да въвеждат подходящи технически и организационни мерки, гарантиращи обработването на данни в съответствие с този регламент „УЧЕБНО –ОПИТНО ГОРСКО СТОПАНСТВО „ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с. Юндола, предприема необходимите мерки и действия, за да спазва регламента.

ВИДОВЕ ЛИЧНИ ДАННИ, КОИТО СЪБИРАМЕ И ОБРАБОТВАМЕ

За целите на настаняването и съгласно чл.116, ал. 1 от Закон за туризма, сме задължени да водим регистър със следната информация – дата, име, ЕГН, дата на раждане, пол, гражданство, номер на валиден документ за самоличност, държава издала документа за самоличност, етаж, стая, пристигнал на дата, отпътувал на дата, брой нощувки, ползване на туристически пакет.

В територията на обекта се използва видео наблюдение.

В процеса на резервация са необходими три имена, телефонен номер.

Предоставяйки ги, вие се съгласявате да се използват във връзка с резервацията и последващото настаняване.

Съгласно резервационната ни политика, е необходимо да предоставите данни от кредитна/дебитна карта – вид, номер, картодържател, валидност.

Информацията, която предоставяте е криптирана и защитена от достъп на неоторизирани лица.

ЗА КАКВО ИЗПОЛЗВАМЕ ЛИЧНИТЕ ДАННИ И НА КОГО ГИ ПРЕДОСТАВЯМЕ

Събираме и обработваме лични данни само и единствено във връзка със законови изисквания.

Изготвяме регистър съгласно чл. 116, ал. 1 от Закон за туризма.

Изготвяме фактури, като попълваме необходимите реквизити съгласно Закон за счетоводството.

Видеонаблюдението използваме за гарантиране сигурността и спокойствието на гостите.

Събраните лични данни се предоставят на държавни органи, надлежно легитимирани се със съответните документи – писмени разпореждания, в които се посочва основанието и имената на лицата, на които е необходимо да се осигури достъп до личите данни.

Личните данни се унищожават след законово установения срок за съхранение.

Ние, УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола, съзнаваме важността за защита на личните данни на клиентите и партньорите си, като се стремим да поддържаме добри политики и практики, осигуряващи в максимална степен защитата на личните Ви данни, обработвани при и/или по повод предоставяне на основни и/или допълнителни туристически услуги по настаняване и изхранване, както и други услуги, предоставяни на място в хотела, стопанисван от нас.

Настоящата Политика за поверителност се основава на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Регламент (ЕС) 2016/679”).

Политиката за поверителност е приложима за Вашите лични данни, ако сте физическо лице или представител на юридическо лице, което ползва или желае да ползва услугите, предоставяни в стопанисвания хотел от УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола, включително и тези, предлагани онлайн чрез специализирана платформа на нашия уебсайт, включително и чрез социалните мрежи.

1. Кой обработва и носи отговорност за личните Ви данни:

УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола („ние”), със седалище и адрес: гр. Велинград, Община Велинград, село Юндола, п.к. 4629, представлявано от Директор Величко Драганов, е поделение на ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ, с ЕИК 000670634, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Климент Охридски“ № 10, представлявано от Ректор Проф. Д.Н.Иван Илиев, което събира, обработва и съхранява Вашите лични данни при условията на тази Политика и приложимото законодателство на Европейския съюз и Р.България.

УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и Закона за защита на личните данни.

По всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни, може да се обръщате към нас на адреса ни на управление: гр. Велинград, Община Велинград, село Юндола, п.к. 4629 или на следните координати за връзка

<https://yundola.eu/contacts.html>

имейл: info@yundola.eu

2. Какви данни, за какви цели и на какво правно основание обработваме:

2.1 В зависимост от конкретните цели и основания УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола обработва посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им, а именно:

А) Предоставени от Вас данни, необходими за идентификация и изпълнение на направени от Вас и потвърдени резервации за хотела ни, като:

- три имена, телефон и/или адрес на електронната поща за връзка с Вас, или посочено от Вас лице за контакт, дата и час на настаняване и заминаване, деца и възрастта им;
- данни, събирани при плащане, направено към нас – номер на кредитна или дебитна карта, банкова сметка и друга информация, събирана при и обработвана във връзка с извършване на плащането по банков път, чрез директен дебит или чрез Пос-терминал на УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола;
- данни от профила ви за достъп до онлайн-резервационната ни платформа – потребителско име, история на направените резервации и плащанията;
- други данни, които ни предоставяте във връзка с ползваните вече услуги или за предпочитанията ви за нашия хотел.

Б) Данни, предоставени от Вас и съхранявани от УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола в процеса на предоставяне на услугите по настаняване на място в хотела, които данни се събират, обработват и съхраняват съгласно действащите нормативни изисквания относно воденето на регистър на настанените туристи от лицата, извършващи дейност хотелиерство, а именно:

- имена на лицето; ЕГН /за български граждани/ или ЛНЧ /за чужди граждани с разрешение за пребиваване в БГ/, или дата на раждане /при всички останали случаи/;
- пол;
- националност;
- номер на лична карта/ валиден национален документ за самоличност, държава издала националния документ,

В) Други:

- Дигитални данни- видеозаписи. Това са данните, събирани чрез системите за видеонаблюдение, използвани от УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола във всички обществено-достъпни места в хотела ни (фоайе, рецепция,

ресторант, лоби бар, фитнес, коридори, стълбища, входове), с цел охрана, наблюдение, контрол и защита на обществения ред.

- IP адрес при посещение на уебсайта ни/ платформата ни за онлайн резервация,
- Данни във връзка с предявена рекламация по отношение на предоставяна от нас и ползвана от Вас туристическа услуга;
- информация за вида и съдържанието на резервацията Ви, както и всяка друга информация, свързана с нея, включително електронна поща, писма, искания, молби, жалби, оплаквания и друга обратна връзка, която получаваме от вас;

2.2. Цели и правни основания за обработване на личните данни:

Водещо основание за обработване и съхраняване на лични данни е изпълнението на договор, по който субектът на данни е страна или за предприемане на стъпки по искане на субекта на данните преди сключването на такъв договор. Същевременно, обработването на определени лични данни е необходимо за спазването на законови задължения на дружеството по Закона за туризма, Закона за гражданската регистрация, Закона за счетоводството и други приложими нормативни актове, както и за защитата на легитимните интереси на администратора или на трета страна, като:

А) Ние обработваме и съхраняваме лични данни, които са минимално необходими и нормативно изискуеми за целите на предоставяне на туристическите услуги по настаняване и изхранване, както и за всички други услуги, предоставяни на място в хотелите ни като:

- Идентифициране на клиент при: извършване, изменение и прекратяване на резервация, както и при предоставянето на туристически услуги по настаняване и изхранване, както и всички други услуги, предоставяни на място в хотелите ни. Идентифицирането на клиент се извършва по всички търговски и комуникационни канали – на рецепция в Хотела чрез предоставяне на документ за самоличност, по телефон, на онлайн платформата ни чрез електронна форма за контакт, по електронна поща и др.;
- Актуализиране на Вашите лични данни или на информацията за услуги в Хотела ни по Ваша заявка за корекция/изменение на данни/услуги;
- Обслужване и отговор на клиентски оплаквания/запитвания/жалби. Корекции на дължими суми по вече реализирани резервации по настаняване и изхранване при наличие на основание за това;

Б) В изпълнение на свои законови задължения, УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола обработва данните Ви за следните цели:

- Предоставяне на информация на Министерство на вътрешните работи, компетентната община по местонахождение на хотела, Комисията за защита на потребителите и на Комисията за защита на личните данни, във връзка с изпълнение на задълженията ни като хотелиер, произтичащи от действащите нормативни актове в тази област;

- обработване на данните Ви в издадени на ваше име фактури за други цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им
- Извършване на данъчно-осигурителен контрол от съответните компетентни държавни органи;
- Предоставяне на информация на съда и трети лица в рамките на производства пред съд, с цел защита на законните си интереси, включително събиране на вземания от клиенти по съдебен ред;

В) УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола обработва данните Ви и за целите на следните наши легитимни интереси:

- за целите на директния маркетинг – отправяне на оферти съдържащи информация за актуални наши оферти, промоции и отстъпки за настаняване в хотела ни и/или изменение в условията на вече използваните такива;
- за включване на Вашето име, фотографии, видео и други данни в рекламни брошури, уеб сайт и др. публикации на УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола в резултат на участието Ви в организирани от нас групови мероприятия и занимания в хотела ни (танци, спортна дейност и други развлечения).

за защита, упражняване или запазване на законовите права, неприкосновеността, безопасността или собствеността на администратора, на потребителите на услугите на администратора и членовете на обществото;

3. Категории трети лица, които получават достъп и обработват личните Ви данни: Във връзка с осъществяване на дейността си и изпълнение на договорните ни ангажименти с нашите клиенти, ние предоставяме данните Ви на следните групи лица “получатели“, а именно:

- на субекта на данните- винаги, когато упражнят това свое право;
- на потребителите/клиентите, за които се отнасят данните;
- на бизнес партньори – за целите на изпълнението на направените от Вас резервации: туристически агенти и представители в България и чужбина, транспортни фирми и авиокомпании, доставчици на съответните основни и допълнителни туристически услуги, и други подизпълнители, с които имаме сключени договори;
- доставчиците на платежни услуги за разплащане он-лайн чрез кредитни карти
- застрахователни компании при заявяване на настъпило застрахователно събитие с турист, настанен в хотелите ни;
- IT компании поддържащи информационни системи, фирмения ни уебсайт, софтуери и платформи за управление на резервациите на нашите клиенти и др.;
- на публични органи (МВР, община, НАП, Комисията за защита на потребителите, Комисията за защита на личните данни, съдебни и др. контролни органи);

- Други администратори на лични данни, на които УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола предоставя личните Ви данни на законно основание и/или на база двустранно подписан договор.

Възможно е да се наложи – по закон, при съдебен спор и/или по заявка от страна на обществени и правителствени органи в или извън вашата страна на местоживеене, както и за целите на националната сигурност, правоприлагането или други проблеми от обществена значимост, ние да разкрием личните ви данни, когато такова разкриване е необходимо или уместно.

Възможно е и да разкрием информация за Вас, ако установим, че такова разкриване е обосновано и необходимо за прилагането на нашите фирмени правила и условия, или за да защитим своите дейности, законни интереси и правата и законните интереси и на други потребители. Освен това, в случай на реорганизация, сливане или продажба е възможно да прехвърлим всякаква и цялата събрана база данни на съответната трета страна- правоприемник.

4. За какъв срок се съхраняват личните Ви данни. Сигурност:

Продължителността на съхранение на личните Ви данни зависи от целите на обработването, за които са събрани:

Личните Ви данни, обработвани с цел предоставяне и изпълнение на туристически услуги по настаняване и изхранване в Хотела ни, се съхраняват за срок до 3 (три) години, считано от датата на напускането ви на хотела, както и до окончателно уреждане на всички финансови отношения между страните, спазвайки нормативно определените срокове, когато има такива;

Личните данни, обработвани с цел издаване на счетоводни/финансови документи за осъществяване на данъчно-осигурителния контрол, както но не само – фактури, дебитни, кредитни известия, се съхраняват поне 3 (три) години, освен ако приложимото законодателство не предвижда по-дълъг срок.

Картина (Видеозапис) – до 30 дни от създаване на записа.

Съхраняването на личните данни за по-дълги срокове е възможно за защита на законните интереси на УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола, както и до изтичане на съответната погасителна давност с цел защита при евентуални претенции на клиенти във връзка с изпълнение/прекрояване на предоставяните туристически услуги по настаняване и изхранване в хотелите ни, както и за по-дълъг срок в случай на вече възникнал правен спор – документите се съхраняват до окончателното му решаване с влязло в сила съдебно/арбитражно решение.

Като Администратор на лични данни- УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола полага дължимата грижа и предприема съответните и изисквани от нормативната уредба административни, технически и физически мерки, както и такива, свързани с персонала /обучение, информираност и др./, за да опази информацията, с която разполага, включително и опазване на личните данни на клиентите си от загуба, кражба и неразрешено ползване, разкриване, модифициране и всякакви други незаконни форми на обработване. Ние разполагаме с физически, електронни и процедурни защитни средства, които съответстват на нашите законови задължения

по отношение защитата на личните данни и които поддържаме в съответствие със съвременните технологични достижения.

Ние отговаряме за защитата на личните данни на клиента, станали ни известни по повод осъществяване на дейността ни като хотелиер и при предоставяне на предлаганите от нас туристически услуги, конкретизирани в предмета на Общите условия и на тази Политика, освен в случаите на непреодолима сила, случайно събитие или злоумишлени действия на трети лица, както и в случаите, при които клиента сам е направил тази информация достъпна за трети лица.

5. Видеонаблюдение

Общите площи на нашия хотел е обект на денонощно видеонаблюдение, което се осъществява чрез разположени на съответните места стационарни охранителни камери.

Видеонаблюдението се осъществява с цел защита, упражняване или запазване на законовите права, неприкосновеността, безопасността или собствеността на администратора, неговите служители и/или контрагенти, както и за обезпечаване безопасността, неприкосновеността и сигурността на гостите на хотела и членовете на обществото.

Видеонаблюдението се организира и контролира от служители на администратора, специално обучени за защита на данните.

Записите се съхраняват на видео-сървъри за срок от 30 дни, освен при регистрирано нарушение на правата на администратора, туристите или третите лица, в който случай срокът на пазене на записите може да бъде продължен според конкретните нужди.

Имате право да поискате преглед на записите, ако твърдите нарушение на права, които се отнасят до Вас или до лице, по отношение на което упражнявате надзор, като искането Ви ще бъде разгледано в сроковете, предвидени в раздел 6 от настоящата политика.

Дружеството може да откаже да разгледа искания, които се повтарят неоснователно, изискват несъразмерни технически усилия или застрашават поверителността на други потребители.

6. Какви са Вашите права във връзка с обработването на личните Ви данни от УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола и какви действия следва да предприемете, за да ги упражните:

- **право на достъп до отнасящите се за него данни**- клиентът има право по всяко време да поиска от нас потвърждение за това, дали отнасящи се до него данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- **право да коригира и актуализира своите лични данни**, когато те са неточни или непълни с оглед целите на обработката им;

- **право на изтриване** (правото „да бъдеш забравен“), когато данните му се обработват незаконосъобразно или с отпаднало основание (изпълнена е първоначалната цел, за която са били събрани и обработвани, изтекъл срок на съхранение (вкл. и давностен), оттеглено съгласие за обработване, възразили сте за тяхната обработка, и др.), няма друго основание за обработването им или националното или европейското законодателство изискват това;
- **право на ограничаване на обработването**– при наличие на правен спор между УОГС, „ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола и физическото лице до неговото решаване и/или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции; когато обработването е неправомерно, но субектът на данните не желае личните данни да бъдат изтрети, а изисква вместо това ограничаване на използването им; при отправено от Вас възражение срещу обработването на личните Ви данни за срока на проверката на основателността му;
- **право на преносимост на данните**- субектът на данните има право да поиска от нас да прехвърлим личните му данни в машинно четим формат на друг изрично посочен от него администратор без възпрепятстване;
- **задължение за уведомяване при коригиране или изтриване на лични данни или ограничаване на обработването**- клиентът има право да изиска от нас да уведомим третите лица, на които са разкрити негови лични данни, за всяко заличаване, коригиране или блокиране на тези данни, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия за УОГС, „ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с Юндола
- **право на уведомяване за нарушение на сигурността на лични данни**- в случаите, когато има вероятност нарушението на сигурността на данните да породи висок риск за правата и свободите на физическите лица. Ние не сме длъжни да Ви уведомяваме, ако: сме предприели подходящи технически и организационни мерки за защита по отношение на данните, засегнати от нарушението на сигурността, както и ако сме взели впоследствие мерки, които гарантират, че нарушението няма да доведе до висок риск за правата Ви и ако уведомяването би изисквало непропорционални усилия.
- **право на възражение срещу обработването на личните ви данни**– по всяко време и на основания, свързани с конкретната ситуация на лицето, при условие, че не съществуват убедителни законови основания за обработването, които се ползват с предимство пред интересите, правата и свободите на субекта на данни, или съдебен процес.

Когато се обработват лични данни за целите на директния маркетинг, Потребителят има право по всяко време да направи възражение срещу обработване на лични данни, отнасящо се до него за този вид маркетинг, което включва и профилиране, доколкото то е свързано с директния маркетинг. Най-късно в момента на първото осъществяване на контакт с потребителя, той изрично се уведомява за съществуването на правото на

възражение описано по-горе, което му се предоставя чрез уведомление по ясен начин и отделно от всяка друга информация.

- **право на защита по съдебен и административен ред**– право на подаване на жалба до надзорен орган, право на ефективна съдебна защита срещу надзорен орган, право на ефективна съдебна защита срещу администратор или обработващ лични данни; право на обезщетение за претърпени вреди.

Ред за упражняване на правата: *Можете да упражните всичките си права относно защита на Вашите лични данни чрез формите, приложени към настоящата Политика, които можете да намерите на рецепцията на хотела. Разбира се, тези форми не са задължителни и можете да отправите исканията си във всякаква форма, която съдържа изявление за това и Ви идентифицира като притежател на данните.*

УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с. Юндола разглежда и се произнася по искането на Потребителя в съответствие с изискванията на приложимото законодателство във възможно най-кратки срокове и във всички случаи до 1 /един/ месец от получаването на заявлението. При необходимост този срок може да бъде удължен с още 2 /два/ месеца, предвид сложността и броя на заявленията. УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с.Юндола информира потребителя за всяко такова удължаване в срок от един месец от получаване на заявлението, като посочва и причините за забавянето.

Данни за надзорния орган:

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ /КЗЛД/,

гр.София 1592, бул.“Проф.Цветан Лазаров“ №2,

тел.: 02/91-53-519, факс: 02/91-53-525,

e-mail: [kzld@cpdp.bg](mailto: kzld@cpdp.bg)

www.cpdp.bg

Жалбата се подава до Комисия за защита на личните данни в шестмесечен от узнаване на нарушението, но не по-късно от две години от извършването му.

7. Може ли да откажете предоставянето на лични данни на УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с. Юндола и какви са последиците от това?

За да изпълним направената от вас резервация и за да Ви предоставим заявените от Вас услуги по настаняване в хотела ни, ние се нуждаем от определени данни, които са нормативно определени от действащото в Република България законодателство.

Непредоставянето на посочените в т.2.1. лични данни пречатства възможността УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с. Юндола да приеме резервацията Ви и съответно да ви предостави заявените услуги на място в хотела ни.

8. Политиката ни за използване на бисквитки (Cookie Policy)

УОГС,, ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с. Юндола използва т.нар „бисквитки“ (Cookies) в своя сайт www.yundola.eu, които са важни за коректната му работа. Посещавайки нашия сайт, Вие приемате използването на бисквити.

Видове бисквитки, които използваме:

- Задължителни бисквитки – тези бисквитки са необходими за коректната работа на уебсайта. Например, с тези бисквитки Ви показваме информацията на нашия сайт, снимки, видеа и др., както и помагат за правилното функциониране на търсачката, за да не се налага да въвеждате една и съща информация на различните страници. Тези бисквитки са временни и се изтриват при затваряне на Вашия браузер.
- Аналитични бисквитки – благодарение на тези бисквитки ние следим посещаемостта на нашия сайт и можем да анализираме доколко нашите потребители работят лесно с него (бисквитки на Google Analytics). Тези бисквитки не ни дават никаква информация за вашите лични данни. Те ни показват кои страници от сайта ни са разгледани, дали сайтът ни е посетен през мобилно или десктоп устройство и други анонимни данни.

Настройките на бисквитките, които получавате от нашия сайт, можете да направите в браузъра, който използвате. Имайте предвид, че ако ограничите някои видове бисквитки, е възможно сайтът ни да не работи напълно коректно и да не можете да използвате пълните му функционалности.

9. ПРОМЕНИ В ПОЛИТИКАТА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

УОГС „ГЕОРГИ С. АВРАМОВ”, с. Юндола има право, когато обстоятелствата налагат това, едностранно да актуализира, изменя и допълва политиката за защита на личните данни по всяко време в бъдеще. Всяко допълване или промяна на тази Политика ще бъде публикувано в уебсайта на Дружеството www.yundola.eu и/или ще се предоставя при поискване на клиента.

Тази политика е последно актуализирана на 20.11.2020 г.

GDPR за хотелиерите често задавани въпроси

1. Какво е GDPR?

По същество GDPR беше влязъл в сила, за да се укрепи и обедини защитата на данните за всички лица в рамките на Европейския съюз (ЕС). Като се основава на Директивата за защита на данните от 1995 г. (Директива 95/46 / ЕО), GDPR беше одобрен от Европейския парламент, Съвета на Европейския съюз и Европейската комисия на 14 април 2016 г. След двугодишен преходен период ще станат приложими в 28-те държави-членки на 25 май 2018 г.

GDPR връща властта на потребителите, като ги принуждава да станат прозрачни в това, как събират, съхраняват и споделят информация за личните данни на своите клиенти. Въпреки че GDPR се прилага за всяка организация или бизнес, събиращи данни за гражданите на ЕС, характерът на хотелите и различните източници на данни, като например резервациите за ОТА и системите PMS, ескалира регулирането за туристическите и хотелиерските индустрии.

Тъй като ALICE расте и се разширява на нови пазари, ние спазваме GDPR, за да гарантираме, че нашите настройки за поверителност са адекватно интегрирани, което

позволява на нашите партньори да се адаптират на всеки етап от жизнения цикъл на данните за личните данни на клиентите.

2. Кой персонал на хотела трябва да знае за GDPR?

Взимащите решения и ключовите хора в хотелите в ЕС и в ЕИП трябва да са наясно, че законът се променя в GDPR. Това би включвало поне следните роли, ако има такива: **генерален мениджър, ръководител на маркетинга и мениджър по приходите**. Всяка от тези роли се занимава със значителна част от данните за клиентите и служителите. Тези лидери трябва да прочетат тези често задавани въпроси и да помислят по-подробно как да се съобразят в областите, които ръководят.

3. Към каква информация трябва да бъде предпазлив хотелът?

Всички данни за лицата в ЕС са обхванати от GDPR. Това включва както **гости, така и служители**. Хотелите трябва да документират какви лични данни държат, откъде идват и с кого се споделят. Може да се наложи хотелът да организира информационен одит.

„Лични данни“ са всички данни за лице, което може да бъде идентифицирано. Едно лице може да бъде идентифицирано по име, телефонен номер, имейл адрес, номер на резервация, IP адрес или всякаква информация, която позволява да бъдат уникално идентифицирани.

GDPR предоставя допълнителни защити за „чувствителни данни“. Това включва лични данни, които разкриват някое от следните:

- членство в синдикални организации, което може да бъде разкрито от присъствието на събитието
 - биометрични данни с цел уникално идентифициране на някого, като например отпечатъци, съхранени за отваряне на врати
 - здравословно състояние, което може да бъде оповестено в заявките за гости
- сексуален живот или сексуална ориентация, които също могат да бъдат разкрити в някои заявки за гости.

Следните са по-малко вероятно да се появят в хотелските системи, но все пак трябва да бъдат разбирани като чувствителни, в случай че се появят:

- генетични данни
- расов или етнически произход
- политически мнения
- религиозни или философски вярвания

Всички горепосочени видове чувствителни данни могат да бъдат обработвани само с

изрично съгласие. Ако тези данни се събират случайно, те трябва незабавно да бъдат премахнати, за да се избегнат новите задължения за защита на тези данни.

4. Могат хотели в ЕС да използват софтуерни доставчици или софтуер на сървъри, базирани извън ЕС?

Да, но съществуват ограничения за това как данните могат да се прехвърлят извън ЕС / ЕИП. Повечето големи доставчици на услуги за облак и много други компании, като ALICE, разполагат със системи за адресиране на тези правила. За да потвърдите, че услугата за облаци е в съответствие с GDPR, хотелиерите трябва да се уверят, че:

- Те имат споразумение за обработка на данни. Тези споразумения се изискват за всички обработващи данни, а не само за международни (GDPR Art.28 [3]).
- Съществува законна основа за предаване на данните (GDPR Rec.39, 40, 41, GDPR Art.6 [1]), което може да стане чрез членството на доставчика на услуги в Privacy Shield, подписани стандартни договорни клаузи или други механизми под GDPR. Повечето компании ще разчитат на стандартните договорни клаузи на GDPR.
- Трансферът е посочен в декларацията за поверителност на хотела и целта на прехвърлянето е обяснена.

5. Какво трябва да направи хотелиерът с продавачите си?

За всеки доставчик, който обработва личната информация на гостите, хотелът трябва да направи следното:

1. Определете типа данни, които процесите на доставчиците.
2. Определете целта, за която се извършва обработката.
3. Получаване на споразумение за обработка на данни.
4. Ако продавачът е извън ЕС, подпишете стандартните договорни клаузи (обикновено част от Споразумението за обработка на данни, споменати по-горе) или потвърдете, че продавачът е член на Privacy Shield.
5. Посочете продавача в декларацията за поверителност на хотела, заедно с целта на доставчика и как ще се използват данните.
6. Уверете се, че доставчикът може да обработва заявки за права за данни със SLA под един месец (напр. 25 дни).

6. Как може един хотел да съобщава на гостите си за съобщения за поверителност?

Трябва да прегледате текущите си съобщения за поверителност и да приложите план за извършване на необходимите промени във времето за внедряване на GDPR. Трябва да прегледате как се стремите, записвате и управлявате съгласието си и дали трябва да правите промени. Обновете съществуващите съгласия сега, ако те не отговарят на стандарта GDPR.

Хотелиерите може да се наложи да говорят с клиентите при настаняване, ако се

изисква изрично съгласие за всички форми на събиране на данни, които го изискват, като например съгласие за маркетингови съобщения. Всички програми за лоялност трябва да бъдат изследвани за подобни изисквания, ако данните се използват по начин, който изисква съгласие.

7. Трябва ли хотелиерите или търговците да криптират своите бази данни?

Зависи. GDPR препоръчва компаниите да предприемат стъпки за защита на всички лични данни, но не уточнява какви трябва да бъдат тези стъпки. Вместо това от компаниите се изисква да идентифицират рисковете за личните данни и да направят това, което е подходящо за тези рискове. Криптирането е една от многото опции, които са на разположение за защита на данните, но не са изрично изисквани от GDPR.

Член 32 от GDPR дава следните варианти, никоя от които не са строги изисквания, но които трябва да бъдат взети предвид за техните ползи за неприкосновеността на личните данни на вашите гости:

1. псевдонимизацията [затъмняване на идентичностите] и криптиране на лични данни;
2. способността да се гарантира непрекъснатата поверителност, целостта, достъпността и устойчивостта на системите и услугите за обработка;
3. способността за своевременно възстановяване на наличността и достъпа до лични данни в случай на физически или технически инцидент;
4. процес за редовно тестване, оценка и оценка на ефективността на техническите и организационни мерки за гарантиране на сигурността на обработката.

8. Как могат хотелиерите да са сигурни, че могат да удовлетворят исканията за преносимост, корекция или заличаване на данни, т.е. "правото да бъдат забравени"?

Клиентите, служителите или всеки, чиито лични данни се съхраняват в хотел, може да поиска да бъдат изтрети техните данни. Те могат също така да поискат копие от всичките им данни (право на преносимост на данни) или да коригират данните си. Има случаи, в които това не е необходимо да бъде удовлетворено, например ако има текущо договорно или правно изискване за запазване на данните. Но в повечето случаи искането ще трябва да бъде удовлетворено. Съображение 59 от ГПДП изисква тези искания да бъдат отговорени в рамките на един месец. Този период може да бъде удължен при изключителни обстоятелства, като се поиска още един месец.

За да могат да се справят с тези искания навреме, хотелите трябва да планират предварително как могат да бъдат удовлетворени исканията. Всяко място, където се съхраняват данни, трябва да бъде очертано с план за това как да се отговори на заявката за права за данни в това местоположение. Всеки продавач също трябва да бъде проверен, за да потвърди, че има подобен план на място. Доставчиците трябва

да имат SLA, който е по-малко от месец (напр. 25 дни), за да се даде време за комуникация между вас и продавача на всеки край на процеса, когато се получи заявка.

За заявки за преносимост на данни, законът изисква данните да бъдат предоставени на клиента в стандартен формат за прехвърляне към други компании. Тъй като в момента няма промишлен стандарт за прехвърляне от този тип на данни, трябва да използвате общ, но лесно прехвърляем формат, като например текстови файлове със заглавия и стойности, разделени със запетая.

9. Как трябва хотели да обработват данните за децата?

В рамките на ЕС / ЕИО "дете" се определя като човек, който е на възраст между 13 и 16 години. В повечето случаи хотелът няма да се нуждае от съгласието на децата или родителите да обработват информация за госта, базата за обработка на данни обработва резервации. Въпреки това, в случаите, когато съгласието е основа за обработка на данни, например за маркетингови цели, данните за децата трябва да се обработват с допълнителни грижи.

Трябва да започнете да мислите сега дали трябва да въведете системи, за да проверите възрастта на отделните хора и да получите съгласието на родителите или настойника за всяка дейност по обработка на данни. Данните за децата могат да се обработват само с изрично съгласие, когато се изисква съгласие.

Най-добрият начин е да се избягва събирането и съхраняването на данни за деца, освен ако това е законово изискване или абсолютно необходимо за обработка на резервация.

10. Трябва ли хотелите да наемат служители за защита на данните (ЗДП)?

Трябва да посочите някого, който да поеме отговорност за спазването на изискванията за защита на данните, и да прецени къде тази роля ще се появи в структурата и управленската структура на организацията ви, дори ако официално не се изисква да имате ЗДП. Трябва да обмислите дали от вас се изисква официално да посочите служител по защита на данните и това обозначение зависи от обема и чувствителността на информацията. На ниво верига и на голяма група е почти задължително дадена ЗДП, но за отделните хотели законът все още не е ясен и трябва да потърсите съвет от местния съвет, дали е необходимо.

11. Трябва ли хотели извън ЕС / ЕИП да направят всичко, за да се съобразят с GDPR?

Съгласно член 3 от GDPR, регламентите обхващат дейности, извършвани в рамките на ЕС, или обработка на данни от организации, базирани в ЕС. Когато гражданин на ЕС пътува извън ЕС, дейността му извън ЕС вече не е защитена от ГДРП, освен ако

организацията, която обработва данните, се намира в ЕС.

Процесът на резервация, който се случва между лице в ЕС и хотел извън ЕС, обаче, се счита за обхванат от GDPR. Данните, които се събират в ЕС по време на този процес, са дейности, които се случват в рамките на ЕС. Така хотели извън ЕС събират данни, които са обхванати от GDPR като част от процеса на онлайн резервация. Тези данни трябва да бъдат защитени с подходящите предпазни мерки, посочени по-горе.

12. Какви са последиците от неспазването на GDPR?

Предприятията могат да наложат глоби до 4% от годишния глобален оборот или 24,6 милиона долара (20 милиона евро), което от двете е по-високо, ако не се спазват правилата на GDPR.