

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБРАБОТКЕ И ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ И СОТРУДНИКОВ ОТЕЛЯ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях обеспечения защиты персональных данных клиентов и сотрудников Отеля.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

- гостиница - организация, предоставляющая гостиничные услуги клиенту;
- клиент - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, субъект персональных данных;
  - гостиничные услуги – действия Отеля по размещению Клиентов в объекте размещения, а также иная деятельность, связанная с размещением и проживанием, которая включает в себя основные и дополнительные услуги, предоставляемые Клиенту;
  - персональные данные - информация, сохраненная в любом формате, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), которая сама по себе или в сочетании с другой информацией, имеющейся в распоряжении Отеля, позволяет идентифицировать личность Клиента и сотрудника;
  - обработка персональных данных - действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;
  - распространение персональных данных - действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;
  - использование персональных данных - действия (операции) с персональными данными, совершаемые оператором в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или других лиц либо иным образом затрагивающих права и свободы субъекта персональных данных или других лиц;
  - конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

1.3. Настоящим Положением устанавливается порядок обработки персональных данных сотрудников организации и Клиентов, для которых Отелем осуществляется весь спектр услуг по приему и размещению в Отеле.

1.4. Целью Положения является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных.

1.5. Персональные данные клиентов обрабатываются в целях исполнения договора по предоставлению услуг по проживанию или временному размещению, одной из сторон которого является Клиент. Отель собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названной цели.

1.6. Персональные данные сотрудников обрабатываются в целях исполнения трудового договора. Отель собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названной цели.

1.7. Персональные данные не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда гражданам, затруднения реализации прав и свобод граждан Российской Федерации.

1.8. Настоящее Положение утверждается директором или исполнительным директором и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным Клиента и персональным данным сотрудников Отеля.

## **2. Состав и получение персональных данных клиентов и сотрудников**

2.1. Сведения о персональных данных Клиентов и сотрудников, являются конфиденциальными. К персональным данным относятся:

2.1.1. Сведения о клиенте (госте) отеля:

- анкетные данные (ФИО, дата и место рождения и др.);
- паспортные данные (в т.ч. адрес регистрации, адрес места жительства);
- номер контактного телефона;
- адрес электронной почты;
- даты заезда/ выезда гостя, период проживания;
- фактическое нахождение гостя в Отеле;
- формы оплаты и суммы выставленных счетов за проживание, дополнительные услуги;
- посетители гостя, их численность, контактные данные, время, проведенное в номере гостя.

2.1.2. Сведения о персонале отеля:

- контактные адреса и телефоны (мобильные, домашние), кроме служебных, паспортные данные, семейное положение, место жительства сотрудников Администрации и других служб отеля;
- размер заработной платы, режим работы и отдыха;
- численность персонала.

2.2. Все персональные данные клиентов сотрудники Отеля получают непосредственно от субъекта персональных данных – Клиентов. Персональные данные сотрудников также получают непосредственно от сотрудников при оформлении трудового договора.

2.3. В случае необходимости применения режима конфиденциальности к другим категориям информации, директор или исполнительный директор Отеля вправе издать приказ о придании информации статуса конфиденциальной, с обязательным ознакомлением с приказом сотрудников, имеющих доступ к указанной информации, и последующим внесением указанной информации в перечень, установленный настоящим Положением.

## **3. Обработка и хранение персональных данных Клиентов и Сотрудников**

3.1. Обработка персональных данных Отелем в интересах Клиентов и сотрудников заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении,

изменении), использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Клиентов и сотрудников.

3.2. Согласие Клиентов на обработку персональных данных предусматривается при подписании регистрационной карты гостя (обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных – Клиент).

3.3. Обработка персональных данных Клиентов и сотрудников ведется методом смешанной обработки.

3.4. К обработке персональных данных Клиентов и сотрудников могут иметь доступ только сотрудники Отеля, допущенные к работе с персональными данными Клиента и сотрудников, ознакомленные под роспись с Положением о защите персональных данных.

3.5. Перечень сотрудников, имеющих право доступа к персональным данным (далее – Перечень), определяется приказом исполнительного директора на основании должностных обязанностей сотрудников и производственной необходимости. С указанным Перечнем сотрудники должны быть ознакомлены под роспись.

3.6. Документы, содержащие персональные данные Клиентов хранятся в архиве кабинета «Служба менеджеров». Документы, содержащие персональные данные сотрудников хранятся в шкафу-сейфе Бухгалтерии и Администрации, доступ посторонних лиц запрещен.

3.7. Персональные данные Клиентов и сотрудников в электронном виде хранятся в базе локальной компьютерной сети Отеля. Доступ к персональным данным имеют только лица, допущенные к обработке персональных данных Клиентов и сотрудников.

#### **4. Использование и передача персональных данных Клиентов и Сотрудников. Режим конфиденциальности информации**

4.1. Использование персональных данных Клиентов осуществляется Отелем исключительно для достижения целей, определенных договором между Клиентом и Отелем, в частности, для предоставления услуг по проживанию или временному размещению, а также дополнительных услуг.

4.2. Использование персональных данных сотрудников осуществляется Отелем исключительно для достижения целей, определенных трудовым договором и Трудовым законодательством РФ.

4.3. При передаче персональных данных Клиентов и сотрудников Отель должен соблюдать следующие требования:

4.3.1. Предупредить лиц, получающих персональные данные Клиентов и сотрудников о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требовать от этих лиц подтверждения того, что это правило соблюдено. Лица, получающие персональные данные Клиентов и сотрудников, обязаны соблюдать режим конфиденциальности. Данное положение не распространяется в случае обезличивания персональных данных и в отношении общедоступных данных.

4.3.2. Разрешать доступ к персональным данным Клиентов только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные, которые необходимы для выполнения конкретных функций.

4.4. Трансграничная передача персональных данных не производится.

4.5. Лица, в установленном порядке получившие доступ к персональным данным и другой конфиденциальной информации, обязаны не предоставлять и не разглашать такую информацию в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в т. ч. с

использованием технических средств) без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому договору.

## **5. Защита персональных данных Клиентов и Сотрудников от несанкционированного доступа**

5.1. Отель обязан при обработке персональных данных Клиентов и сотрудников принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий.

5.2. Для эффективной защиты персональных данных Клиентов необходимо:

5.2.1. Соблюдать порядок получения, учета и хранения персональных данных Клиентов;

5.2.2. Применять технические средства охраны, сигнализации;

5.2.3. Ознакомить всех сотрудников, связанных с получением, обработкой и защитой персональных данных Клиента и сотрудников, с настоящим Положением под роспись;

5.2.4. Привлекать к дисциплинарной ответственности сотрудников, виновных в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиента и сотрудников организации.

5.3. Допуск к персональным данным Клиентов сотрудников Отеля, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается.

5.4. Документы, содержащие персональные данные Клиентов и сотрудников, хранятся в помещении Бухгалтерии, обеспечивающего защиту от несанкционированного доступа.

5.5. Защита доступа к электронным базам данных, содержащим персональные данные Клиентов, обеспечивается:

- использованием лицензионных программных продуктов, предотвращающих несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Клиентов и сотрудников;

- системой паролей. Пароли устанавливаются системным администратором и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным Клиентов и сотрудников.

5.6. Копировать и делать выписки персональных данных Клиента и сотрудников разрешается исключительно в служебных целях с письменного разрешения руководителя.

5.7. Сотрудникам Отеля запрещается выносить вышеуказанную информацию за пределы отеля на бумажных, машиночитаемых и иных носителях за исключением случаев, когда это необходимо в силу производственной необходимости для выполнения сотрудниками своих должностных обязанностей.

5.8. При работе с персональными данными Клиентов и сотрудников организации, сотрудникам Отеля следует соблюдать меры, предупреждающие и ограничивающие доступ к указанной информации не уполномоченных на ее получение лиц. В том числе:

- не передавать свой пароль от входа в систему управления отелям третьим лицам;
- по окончании работы в системе – завершить сеанс пользователя;
- не допускать хранения в открытом доступе регистрационных анкет и других документов, содержащих конфиденциальную информацию;

- хранение анкет текущего дня, документов для миграционной службы (ОВИР), журналов регистрации осуществляется только в сейфе;
- архивы документов хранятся в помещении с ограниченным доступом в закрывающихся на ключ шкафах в течение установленного нормативно-правовыми актами РФ срока;
- после истечения установленного нормативно-правовыми актами РФ срока хранения документы уничтожаются вручную, либо с использованием специального оборудования и составляется соответствующий акт.

5.9. Нарушение данных обязанностей считается совершенным, когда сведения, содержащие персональные данные и другую конфиденциальную информацию, стали известны лицам, которые не должны располагать такой информацией.

5.10. По разрешению руководящих органов и лиц организации раскрытие конфиденциальной информации (персональных данных) третьим лицам возможно в случае привлечения их к деятельности, требующей знания такой информации, и только в том объеме, который необходим для реализации целей и задач организации, а также при условии принятия ими на себя обязательства не разглашать полученные сведения.

## **6. Обязанности сотрудников Отеля по обеспечению сохранности персональных данных**

6.1. Отель обязан:

6.1.1. Осуществлять обработку персональных данных Клиентов исключительно в целях оказания законных услуг Клиентам.

6.1.2. Получать персональные данные Клиента или сотрудника непосредственно у него самого. Если персональные данные Клиента возможно получить только у третьей стороны, то Клиент должен быть уведомлен об этом заранее и от него должно быть получено письменное согласие. Сотрудники Отеля должны сообщить Клиентам о целях, предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих получению персональных данных и последствиях отказа клиента дать письменное согласие на их получение.

6.1.3. Не получать и не обрабатывать персональные данные Клиента о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законом.

6.1.4. Предоставлять доступ к своим персональным данным Клиенту/сотруднику или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность Клиента или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Клиента или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сведения о наличии персональных данных должны быть предоставлены Клиенту в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

6.1.5. Обеспечить хранение и защиту персональных данных Клиента и сотрудников от неправомерного их использования или утраты.

6.1.6. В случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними Отеля при обращении или по запросу субъекта персональных данных или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов

персональных данных Отель обязан осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

6.1.7. В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных Отель на основании документов, представленных субъектом персональных данных или его законным представителем либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные и снять их блокирование.

6.1.8. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными Отель в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязан устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений Отель в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты выявления неправомерности действий с персональными данными, обязан уничтожить персональные данные. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных Отель обязан уведомить субъекта персональных данных или его законного представителя, а в случае, если обращение или запрос были направлены уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, также указанный орган.

## **7. Права Клиента и Сотрудника**

7.1. Клиент/Сотрудник имеет право на:

- доступ к информации о самом себе, в том числе содержащей информацию подтверждения факта обработки персональных данных, а также цель такой обработки; способы обработки персональных данных, применяемые Отелем; сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения, сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; сведения о том, какие юридические последствия для Клиента и сотрудника может повлечь за собой обработка его персональных данных;

- определение форм и способов обработки его персональных данных;
- ограничение способов и форм обработки персональных данных;
- запрет на распространение персональных данных без его согласия;
- изменение, уточнение, уничтожение информации о самом себе;
- обжалование неправомерных действий или бездействий по обработке персональных данных и соответствующую компенсацию в судебном порядке.

## **8. Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку персональных данных Клиентов и сотрудников**

8.1. Отель несет ответственность за персональную информацию, которая находится в ее распоряжении и закрепляет персональную ответственность сотрудников за соблюдением установленного режима конфиденциальности.

8.2. Каждый сотрудник, получающий для работы документ, содержащий персональные данные Клиента, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.

8.3. Любое лицо может обратиться к сотруднику Отеля с жалобой на нарушение данного Положения. Жалобы и заявления по поводу соблюдения требований обработки данных рассматриваются в трехдневный срок со дня поступления.

8.4. Сотрудники Отеля обязаны на должном уровне обеспечивать рассмотрение запросов, заявлений и жалоб Клиентов, а также содействовать исполнению требований компетентных органов.

8.5. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиентов и сотрудников, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.