

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБРАБОТКЕ И ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА «АВРОРА»

Утверждаю
Генеральный директор ООО «Аврора»
Бамбурова Е.В.
Приказ от 04.07.2020 № 04/07

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентируется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных» и другими нормативно правовыми актами.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

гостиница - организация, предоставляющая гостиничные услуги гостю;

гость - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, субъект персональных данных;

гостиничные услуги - действия Гостиницы по размещению Гостей в объекте размещения, а также иная деятельность, связанная с размещением и проживанием, которая включает в себя основные и дополнительные услуги, предоставляемые Гостю;

веб-сайты – сайты, принадлежащие АО «Гостиничный комплекс «Славянка», на которых размещается информация о его деятельности, а также деятельности его филиалов, структурных подразделений, оказывающих гостиничные услуги (Гостиниц);

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 Гостиницы, позволяет идентифицировать личность Гостя и сотрудника;

оператор - АО «Гостиничный комплекс «Славянка», включая филиалы, самостоятельно или совместно с другими лицами организует и (или) осуществляет обработку персональных данных, а также определяет цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными;

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.

блокирование персональных данных — временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных);

уничтожение персональных данных — действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных;

обезличивание персональных данных — действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных

1.3. Настоящим Положением устанавливается порядок обработки персональных данных Гостей, для которых Гостиницей осуществляется весь спектр услуг по приему и размещению в гостинице.

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

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

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

17. Настоящее Положение утверждается генеральным директором и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным Гостя.

2. Состав и получение персональных данных гостей.

2.1. Сведения о персональных данных Гостей, являются конфиденциальными. К персональным данным относятся:

анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения и т. д.)

паспортные данные;

место рождения;

адрес постоянного места жительства;

номер контактного телефона;

адрес электронной почты;

реквизиты банковской карты;

данные о месте работы (при бронировании юридическими лицами для командированных).

Режим конфиденциальности также распространяется на:

Даты заезда/ выезда гостя, период проживания;

Фактическое нахождение гостя в отеле;

Формы оплаты и суммы выставленных счетов за проживание, дополнительные услуги.

2.2. Все персональные данные Гостей сотрудники Гостиницы получают непосредственно от субъекта персональных данных – Гостей и/или их законных представителей, юридических лиц (в отношении командированных лиц), при заполнении последними регистрационной карты при заселении в Гостиницу либо в случае указания Гостем своих персональных данных на сайте Гостиницы при бронировании, либо при заполнении формы обратной связи, размещении отзыва об оказанных услугах.

3. Обработка и хранение персональных данных Гостей.

3.1. Обработка персональных данных Гостиницей в интересах Гостей заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении),

использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Гостей.

3.2. Согласие Гостей 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 – Гость).

3.3. Обработка персональных данных Гостей ведется методом смешанной обработки.

3.4. К обработке персональных данных Гостей могут иметь доступ только сотрудники Гостиницы, допущенные к работе с персональными данными Гостя и подписавшие Соглашение о неразглашении персональных данных Гостя.

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

3.6. Персональные данные Гостей на бумажных носителях хранятся на ресепшене, доступ посторонних лиц запрещен.

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

3.8. Оператор получает информацию об ip-адресе посетителя Веб-сайта оператора. Данная информация не используется для установления личности посетителя Веб-сайта.

3.9. В случае размещения Гостем / Посетителем Веб-сайта информации непосредственно на Вебсайте Оператора для всеобщего обозрения (например, при размещении отзыва, участия в общих чатах, которые ведутся непосредственно на Веб-сайтах Оператора, участия в опросах), последний не несет ответственности за сведения, предоставленные Гостем / Посетителем на Веб-сайтах в общедоступной форме. Такие сведения считаются персональными данными, сделанными общедоступными субъектом персональных данных.

3.10. В случае заполнения формы обратной связи, отправки обращений, запросов Оператору, использования иных служб Оператора через Веб-сайты Оператора, Посетитель обязан ознакомиться с условиями Пользовательского соглашения на обработку его персональных данных. Согласие с условиями Пользовательского соглашения осуществляется проставлением галочки в специальной строке на Веб-сайте. В случае несогласия с какими-либо положениями Пользовательского соглашения, Пользователю рекомендуется прекратить использование служб и сервисов Веб-сайтов Оператора. Продолжение их использования однозначно расценивается как принятие всех условий данного соглашения.

3.11. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижению целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено действующим законодательством, настоящим Положением.

3.12. Уничтожение носителей, содержащих персональные данные осуществляется в следующем порядке: • персональные данные на бумажных носителях уничтожаются способом, не позволяющим восстановить документ (применение shredders – уничтожителей документов); • персональные данные, размещенные в памяти персональных компьютеров, уничтожаются путем удаления их из памяти персональных компьютеров; • персональные данные, размещенные на флеш-карте, CD-диске, ином носителе информации, уничтожаются путем удаления файла с носителя, при необходимости путем нарушения работоспособности флеш-карты или CD-диска.

3.13. Требования к помещениям, в которых обрабатываются персональные данные:

3.13.1. Сетевое оборудование, серверы следует располагать в местах, недоступных для посторонних лиц (в специальных помещениях, шкафах, коробах);

3.13.2. Уборка помещений и обслуживание технических средств информационных систем персональных данных должны осуществляться под контролем ответственных за данные помещения и технические средства лиц с соблюдением мер, исключаящих

несанкционированный доступ к персональным данным, носителям информации, программным и техническим средствам обработки, передачи и защиты информации.

4. Использование и передача персональных данных Гостей. Режим конфиденциальности информации

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

4.2. При передаче персональных данных Гостей Гостиница должна соблюдать следующие требования:

4.2.1. Предупредить лиц, получающих персональные данные Гостей 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 Гостей, обязаны соблюдать режим конфиденциальности. Данное положение не распространяется в случае обезличивания персональных данных и в отношении общедоступных данных.

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

4.2.3. При трансграничной передаче персональных данных Гостиница обязана убедиться в том, что иностранным государством, на территорию которого осуществляется передача персональных данных, обеспечивается адекватная защита прав субъектов персональных данных.

4.2.4. Трансграничная передача данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных, может осуществляться в случаях:

- наличия согласия в письменной форме Гостя;
- предусмотренных международными договорами Российской Федерации по вопросам выдачи виз, международными договорами Российской Федерации об оказании правовой помощи по гражданским, семейным и уголовным делам, а также международными договорами Российской Федерации о реадмиссии;
- предусмотренных федеральными законами, если это необходимо в целях защиты основ конституционного строя Российской Федерации, обеспечения обороны страны и безопасности государства;
- исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных;
- защиты жизни, здоровья, иных жизненно важных интересов субъектов персональных данных или других лиц при невозможности получения согласия в письменной форме субъекта персональных данных.

4.3. Не допускается отвечать на вопросы, связанные с передачей информации, содержащей персональные данные, по телефону или факсу.

4.4. Гостиница в праве предоставлять или передавать персональные данные Гостей третьим лицам в следующих случаях:

- если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона, выполнения судебного акта;
- для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;
- для защиты законных прав Гостя Гостиницы.

4.5. В случае отзыва Гостем согласия, Гостиница вправе продолжить обработку без согласия Гостя при наличии оснований, указанных в п. 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.6. Не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой.

5. Защита персональных данных Гостей от несанкционированного доступа

5.1. Гостиница обязана при обработке персональных данных Гостей 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 Гостей необходимо:

5.2.1. соблюдать порядок получения, учета и хранения персональных данных Гостей;

5.2.2. применять технические средства охраны, сигнализации;

5.2.3. заключить со всеми сотрудниками, связанными с получением, обработкой и защитой персональных данных Гостя, Соглашение о неразглашении персональных данных Гостя;

5.2.4. привлекать к дисциплинарной ответственности сотрудников, виновных в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Гостя.

5.3. Допуск к персональным данным Гостей Гостиницы, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается.

5.4. Документы, содержащие персональные данные Гостей, хранятся в помещениях Службы размещения, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа.

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

-использованием лицензионных программных продуктов, предотвращающих несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Гостей;

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

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

5.7. Сотрудникам Гостиницы запрещается выносить вышеуказанную информацию за пределы гостиницы 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 Гостей организации, сотрудникам гостиницы 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;

- 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 гостиницы по обеспечению сохранности персональных данных.

6.1. Гостиница обязана:

6.1.1. Осуществлять обработку персональных данных Гостей исключительно в целях оказания законных услуг Гостям.

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

6.1.3. Не получать и не обрабатывать персональные данные Гостя 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 Гостю или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность Гостя или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Гостя 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 Гостю в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

6.1.5. Ограничивать право Гостя на доступ к своим персональным данным, если:

- обработка персональных данных, в том числе персональных данных, полученных в результате оперативно-розыскной, контрразведывательной и разведывательной деятельности, осуществляется в целях обороны страны, безопасности государства и охраны правопорядка;
- обработка персональных данных осуществляется органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации случаев, если допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными
- предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.

6.1.6. Обеспечить хранение и защиту персональных данных Гостей от неправомерного их использования или утраты.

6.1.7. В случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними оператора при обращении или по запросу субъекта персональных данных или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных оператор обязана осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

6.1.8. В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных оператор 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 оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязан устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений оператор 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 оператор 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 Гостя

7.1. Гость 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 Гостиницей; 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 Гостя 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.

7.2. Гость может обратиться к Оператору в любой момент для того, чтобы изменить (обновить, дополнить) предоставленную им персональную информацию или её часть, удалить свою персональную информацию из базы данных Оператора и его филиалов, направив Оператору соответствующее заявление в письменной форме заказным письмом с уведомлением по адресу: 305007 г. Курск, ул. Сумская, д. 9.

8. Конфиденциальность персональных данных Гостей

8.1. Сведения о персональных данных Гостя являются конфиденциальными.

8.2. Гостиница обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязана не допускать их распространение третьим лицам без согласия Гостей либо наличия иного законного основания.

8.3. Лица, имеющие доступ к персональным данным Гостей, обязаны соблюдать режим конфиденциальности, они должны быть предупреждены о необходимости соблюдения режима секретности. В связи с режимом конфиденциальности информации персонального характера должны предусматриваться соответствующие меры безопасности для защиты данных от случайного или несанкционированного уничтожения, от случайной утраты, от несанкционированного доступа к ним, изменения или распространения.

8.4. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Гостей распространяются на все носители информации как на бумажные, так и на автоматизированные.

8.5. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания или включения их в общедоступные источники персональных данных, если иное не определено законом.

9. Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку персональных данных Гостей

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

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

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

9.4. Сотрудники Гостиницы обязаны на должном уровне обеспечивать рассмотрение запросов, заявлений и жалоб Гостей, а также содействовать исполнению требований компетентных органов.

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

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения генеральным директором Гостиницы и подлежит размещению на официальном сайте гостиничного комплекса «Аврора» <http://avrorakursk.ru/>

10.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение могут быть внесены на основании приказа генерального директора Гостиницы.

10.3. Контроль исполнения требований настоящего Положения осуществляется ответственными за обеспечение безопасности персональных данных.