

ПОЛОЖЕНИЕ

**об обработке, хранении, учете и
защите персональных данных Гостей Гостиница «
ВИКТОРИЯ»**

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Общие положения

Состав и получение персональных данных Гостей

Обработка и хранение персональных данных Гостей

Использование и передача персональных данных Гостей

**Защита персональных данных Гостей от не
санкционированного доступа**

Обязанности Гостиницы

Права Гостя

Конфиденциальность персональных данных Гостей

**Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку
персональных данных Гостей**

Введение

1.1. Защита персональных данных в гостинице «Виктория»

**Гостиница гарантирует, что персональные данные, полученные
от Гостя, обрабатываются в соответствии и в целях соблюдения
Федерального Закона «О персональных данных»,
постановления Правительства РФ N 687, 781 и др., закона о
миграционном учете, обеспечения сохранности имущества
отеля и получения гостиничной услуги; с использованием всех
необходимых организационно-технических мер по обеспечению
безопасности персональных данных в пределах компетенции**

гостиницы, во избежание любых изменений, утраты, незаконного использования и не санкционированного доступа.

Гостиница несет ответственность за надлежащее конфиденциальное обращение с данными Гостя, переданными в частности к бронированию через Интернет.

1.2. Использование сайта отеля, бронирование номера и рассылка новостей

Гость может использовать сайт Гостиницы (www.posutkam45.ru) без указания каких-либо сведений о своей личности, т.е. возможен анонимный просмотр предложений Гостиницы.

Гость может получать информацию о ценах, описание Гостиницы и ее услуг, просматривать специальные предложения Гостиницы. Для успешного бронирования номера на определенные даты от Гостя потребуются контактные данные, позволяющие сотрудникам Гостиницы выслать Гостю в ответ подтверждение, и далее уже Гость может уверенно воспользоваться услугами Гостиницы.

В случае бронирования –заявки номера сохраняются следующие сведения: имя и фамилия, номер телефона, адрес электронной почты, даты по бронированию номера, время прибытия и отъезда, а также «дополнительная информация для гостиницы» (если она дана Гостем).

В целях предоставления гостиничной услуги данные Гостя используются для однозначной однократной идентификации его бронирования, его исполнения и расчетов по нему. Кроме подтверждения бронирования Гостем, возможно получение Гостем всех изменений его бронирований или его данных.

В момент заезда и регистрации в Гостинице Гость заключает соглашение на использование его личных данных в конкретных ограниченных целях. После выезда из гостиницы и при согласии Гостя он сможет получать и использовать к своей выгоде специальные предложения Гостиницы.

Гостиница будет использовать только адрес электронной почты Гостя и информировать его только о собственных предложениях. Не дав своего согласия, Гость не сможет получать информацию о выгодных для него ценах. При отказе от рассылки новостей адрес электронной почты Гостя будет удален из списка получателей. В любой момент данные действия со стороны Гостиницы будут остановлены на основании полученного от Гостя письменного заявления с просьбой прекратить обработку его персональных данных с даты получения его заявления Гостиницей.

1.3. Передача данных третьим лицам

Передача персональных данных третьим лицам осуществляется на основании установленного законодательства Российской Федерации.

Гостиница не сохраняет, не продает и не передает третьим лицам персональные данные гостей, за исключением случаев, когда предоставление информации является особой обязанностью в соответствии с законом РФ.

1.4. Право Гостя на получение сведений

В соответствии с законом о защите персональной информации Гостю предоставляется право на получение сведений о его сохраненных данных, а также, при необходимости, право на корректировку, блокирование или удаление этих данных.

2. Общие положения

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

2.2. Основные понятия, используемые в Положении:

- гостиница — организация, предоставляющая гостиничные услуги Гостю;
- гость — физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, субъект персональных данных;
- гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Гостиницей;
- персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);
- обработка персональных данных – любое действие (операции) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;
- распространение персональных данных — действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц;
- предоставление персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц;
- 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;

— 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.

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

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

2.5. Персональные данные 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.

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

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

Состав и получение персональных данных Гостей

3.1. К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет Гостиница, относятся:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения);**
- паспортные данные;**
- адрес регистрации;**
- адрес места жительства;**
- номер контактного телефона;**
- адрес электронной почты;**
- данные о месте работы (при бронировании командированных юридических лиц);**
- для иностранных граждан: данные визы, миграционной карты, вида на жительство, разрешение на временное проживание;**

3.2. Все персональные данные сотрудники Гостиницы получают непосредственно от субъекта персональных данных – Гостей и/или их законных представителей, юридических лиц.

3.3. Гость принимает решение о предоставлении своих персональных данных и согласие на их обработку своей волей и в своем интересе, подтверждая данный факт своей подписью в регистрационной карте, которая оформляется при приеме и размещении Гостя в Гостинице.

Обработка и хранение персональных данных Гостей

4.1. 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.

4.2. Согласие Гостей на обработку персональных данных требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных — Гость.

4.3. Обработка персональных данных Гостей ведется методом смешанной обработки.

4.4. 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.

4.5. Перечень сотрудников Гостиницы, имеющих доступ к персональным данным Гостей, определяется приказом руководителя.

4.6. Персональные данные Гостей на бумажных носителях хранятся в металлическом запирающемся сейфе в Службе размещения Гостиницы.

4.7. Персональные данные Гостей в электронном виде хранятся в локальной компьютерной сети Гостиницы, в электронных папках и файлах в персональных компьютерах службы размещения и сотрудников, допущенных к обработке персональных данных Гостей.

4.8. Персональные данные Гостей хранятся и обрабатываются в течение одного года с момента даты выезда Гостей из Гостиницы.

4.9. 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.

4.10. Уничтожение носителей, содержащих персональные данные, осуществляется в следующем порядке:

— персональные данные на бумажных носителях уничтожаются на шредере;

— 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.

Использование и передача персональных данных Гостей

5.1. 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.

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

5.2.1. 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.

5.2.2. 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.

5.2.3 Гостиница не осуществляет трансграничную передачу персональных данных Гостей.

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

5.4. Гостиница вправе предоставлять или передавать персональные данныеGuestов 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 и Гостиницы.

Защита персональных данныхGuestов от несанкционированного доступа

6.1. Гостиница обязана при обработке персональных данныхGuestов 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.

6.2. Для эффективной защиты персональных данныхGuestов необходимо:

6.2.1. соблюдать порядок получения, учета и хранения персональных данныхGuestов;

6.2.2. применять технические средства охраны, сигнализации;

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

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

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

6.4. Документы, содержащие персональные данные Гостей, хранятся в запирающемся металлическом сейфе Службы размещения.

6.5. 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.

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

6.7. 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.

6.8. При работе с персональными данными Гостей сотрудники Гостиницы обязаны 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 Гостиницей третьим лицам;

— по окончании работы в системе завершить сеанс пользователя;

— не допускать хранения в открытом доступе регистрационных анкет, документов для миграционной службы и других документов, содержащих конфиденциальную информацию;

— архив документов хранится в помещении с ограниченным доступом, закрывающимся на ключ;

— после истечения установленного нормативно-правовыми актами РФ срока хранения документы уничтожают на шредере, и составляется соответствующий акт.

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

6.10. Гостиница обязана обеспечить хранение и защиту персональных данных Гостя от неправомерного их использования или утраты.

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

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

6.13. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными Гостиница в срок, не превышающий

трех рабочих дней с даты такого выявления, обязана устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений Гостиница в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты выявления неправомерности действий с персональными данными, обязана уничтожить персональные данные. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных Гостиница обязана 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

Обязанности Гостиницы

7.1. Гостиница обязана:

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

7.1.2. 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.

7.1.3. 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.

7.1.4. 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.

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

1) 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;

2) 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;

3) предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.

7.1.6. Обеспечить хранение и защиту персональных данных Гостя от неправомерного их использования или утраты.

7.1.7. В случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними со стороны Гостиницы при обращении или по запросу субъекта персональных данных или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных Гостиница обязана осуществить блокирование персональных данных, относящихся к

соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

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

7.1.9. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными Гостиница в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязана устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений Гостиница 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 Гостиница обязана 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.

Права Гостя

8.1. 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 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.

Конфиденциальность персональных данных Гостей

9.1. Сведения о персональных данных Гостей, являются конфиденциальными.

9.2. Конфиденциальной также является следующая информация:

— даты заезда/ выезда Гостя;

— способы оплаты и суммы выставленных Гостю счетов за гостиничные услуги;

— номер комнаты Гостя;

— данные о посетителях Гостя.

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

9.4. 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.

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

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

Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку персональных данных Гостей

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

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

10.3. 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.

10.4. Сотрудники Гостиницы обязаны на должном уровне обеспечивать рассмотрение запросов, заявлений и жалоб

Гостей, а также содействовать исполнению требований компетентных органов.

10.5. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Гостей, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами.