

Акционерное общество
«Ярославский технический углерод имени В.Ю. Орлова»

УТВЕРЖДАЮ

Директор гостиничного направления

П.А. Карпов

« _____ » _____ 20 ____ г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**ОБ ОБРАБОТКЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ
ОТЕЛЬ «ЛАСТОЧКА» - ОБОСОБЛЕННОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ
АО «ЯТУ ИМЕНИ В.Ю. ОРЛОВА»**

г. Ярославль

I. Общие положения

1.1. Настоящим Положением определяется порядок обращения с персональными данными Клиентов Отеля «Ласточка» - обособленного подразделения АО «ЯТУ имени В.Ю. Орлова» (далее - Отель).

1.2. 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, Постановлением Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 № 1085 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 №713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации" и другими нормативно-правовыми актами.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

отель — 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 Гостиницы, позволяет идентифицировать личность Клиента;

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.

1.4 Настоящим Положением устанавливается порядок обработки персональных данных Клиентов, для которых Отель осуществляет весь спектр услуг по приему и размещению.

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

1.7 Настоящее Положение утверждается директором гостиничного направления АО «ЯТУ имени В.Ю. Орлова» и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным Клиента.

II. Состав и получение персональных данных Клиентов

2.1 К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет Отель, относятся:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год и место рождения и др.);
- паспортные данные;
- адрес регистрации;
- адрес места жительства или временного пребывания;
- номер контактного телефона;
- адрес электронной почты;
- данные о месте работы, учебы, службы;
- для иностранных граждан данные визы и миграционной карты;

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;

Посетители гостя, их численность, контактные данные, время, проведенное в номере гостя.

2.2 Все персональные данные сотрудники Отеля получают непосредственно от субъекта персональных данных — Клиентов.

III. Организация обработки персональных данных Клиентов

3.1. Обработка персональных данных клиентов организуется в соответствии со схемой 1.

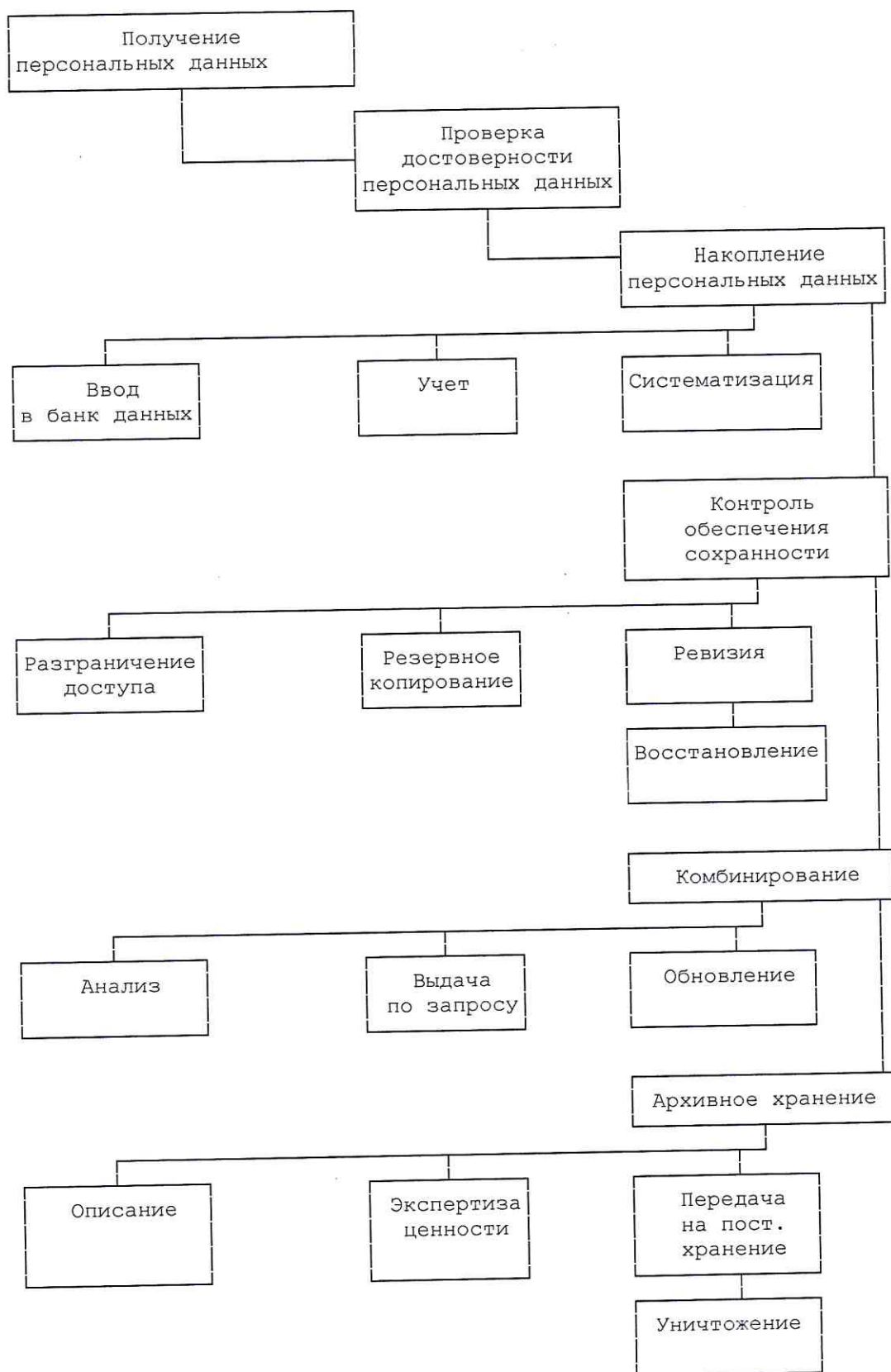


Схема 1

3.2. Обработка персональных данных в Отеле в интересах Клиентов заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Клиентов.

3.3. Отель не имеет права получать и обрабатывать персональные данные Клиента о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных и философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни.

3.4. В соответствии со ст.6 ФЗ №152 «О персональных данных» согласие Клиентов на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных — Клиент.

3.5. Распространение персональных данных Клиентов Отелем возможно только с их согласия, либо без их согласия в следующих случаях:

- персональные данные являются общедоступными;
- персональные данные относятся к состоянию здоровья Клиента, и их обработка необходима для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов других лиц и получение согласия Клиента невозможно;
- по требованию полномочных государственных органов - в случаях, предусмотренных федеральным законом.

3.5. Обработка персональных данных Клиентов ведется методом смешанной обработки.

3.6. К обработке персональных данных Клиентов могут иметь доступ только сотрудники Отеля, допущенные к работе с персональными данными Клиента и подписавшие Соглашение о неразглашении персональных данных Клиента.

3.7. К обработке персональных данных Клиентов могут иметь доступ только сотрудники Отеля, допущенные к работе с персональными данными Клиента, ознакомленные под роспись с Положением о защите персональных данных клиентов и иными нормативными актами в области защиты персональных данных.

3.8. Клиенты Отеля представляет в службу приема и размещения достоверные сведения о себе. служба приема и размещения проверяет достоверность сведений.

3.9. Документы на бумажных носителях, содержащие персональные данные Клиентов хранятся в службе приема и размещения, доступ посторонних лиц запрещен.

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

3.11. Перечень сотрудников, имеющих право доступа к персональным данным (далее – Перечень), определяется Положением «О разграничении прав доступа к обрабатываемым персональным данным в информационных системах персональных данных» утверждаемым директором гостиничного направления.

IV. Использование и передача персональных данных Клиентов

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

4.2 При передаче персональных данных Клиентов Отель соблюдает следующие требования:

4.2.1. Не сообщать персональные данные Клиента третьей стороне без письменного согласия Клиента, за исключением случаев, когда это необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью Клиента, а также в случаях, установленных федеральным законом.

4.2.2. Не сообщать персональные данные Клиента в коммерческих целях без его письменного согласия. Обработка персональных данных Клиентов в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке путем осуществления прямых контактов с потенциальным потребителем с помощью средств связи допускается только с его предварительного согласия.

4.2.3. Предупредить лиц, получивших персональные данные Клиента, о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требовать от этих лиц подтверждение того, что это правило соблюдено. Лица, получившие персональные данные Клиента, обязаны соблюдать режим секретности (конфиденциальности). Данное Положение не распространяется на обмен персональными данными Клиентов в порядке, установленном федеральными законами.

4.2.4. Осуществлять передачу персональных данных Клиентов в пределах Отеля в соответствии с настоящим Положением.

4.2.5. 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 конкретной функции.

4.2.6. При трансграничной передаче персональных данных Отель обязан убедиться в том, что иностранным государством, на территорию которого осуществляется передача персональных данных, обеспечивается адекватная защита прав субъектов персональных данных.

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

- наличия согласия в письменной форме Клиента;
- 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 субъекта 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 вправе предоставлять или передавать персональные данные Клиентов 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 Клиента и Отеля.

V. Защита персональных данных Клиентов от несанкционированного доступа

5.1. Отель обязан при обработке персональных данных Клиентов 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 Заключение со всеми сотрудниками, связанными с получением, обработкой и защитой персональных данных Клиентов, Соглашение о неразглашении персональных данных Клиентов;
- 5.2.4 Привлекать к дисциплинарной ответственности сотрудников, виновных в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиента.
- 5.2.5 Допуск к персональным данным Клиентов сотрудников Отеля, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается.

5.3. Документы, содержащие персональные данные Клиентов, хранятся в помещениях и/или зонах службы размещения, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа.

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

- использованием лицензионных программных продуктов, предотвращающих несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Клиентов;
- системой паролей: пароли устанавливаются Администратором безопасности и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным Клиентов.

5.5 Копировать и делать выписки персональных данных Клиента разрешается исключительно в служебных целях с письменного разрешения Директора гостиничного направления.

VI. Обязанности Отеля

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 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 устно 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, а также случаев, если данная информация необходима Отелю для оказания безопасных услуг Клиенту, связанных с указанными персональными данными.

6.1.4 Предоставлять доступ к своим персональным данным Клиенту 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 Ограничивать право Клиента 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 Клиента 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 обязан 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.

6.1.9 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.

VII. Права Клиента

7.1 Клиент 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 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.

VIII. Конфиденциальность персональных данных Клиентов

8.1 Сведения о персональных данных Клиентов, являются конфиденциальными.

8.2 Отель обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязана не допускать их распространения третьим лицам без согласия Клиентов либо наличия иного законного основания.

8.3 Лица, имеющие доступ к персональным данным Клиентов, 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 Клиентов 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.

IX. Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку персональных данных Клиентов

9.1 Отель 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 Клиента, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.

9.3 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.

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

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

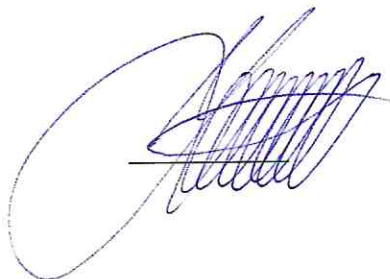
Х. Заключительные положения

10.1 Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Директором гостиничного направления.

10.2 Изменения и дополнения в настоящее Положение могут быть внесены на основании приказа Директора гостиничного направления.

Разработчик:

Руководитель службы безопасности
гостиничного направления



С.Ю. Карпычев