

## **RODO, a usługi hotelarskie**

**RODO, czyli nowe rozporządzenie o ochronie danych osobowych<sup>1</sup>, wprowadza zmiany, które dotyczą wszystkich obywateli - nie tylko tych, którzy prowadzą działalność gospodarczą i przetwarzają dane w celach zarobkowych, ale co bardzo istotne - każdej osoby fizycznej, której zagwarantowana ma być ochrona prywatności. Zmiany te czekają również branżę hotelarską. Co przyniesie RODO i dlaczego trzeba się do tego odpowiednio przygotować.**

### **Czy w hotelu/pensjonacie w ogóle przetwarzane są jakiegokolwiek dane osobowe?**

Hotel/pensjonat przetwarza wiele danych osobowych, gdyż dotyczą one jednocześnie pracowników, kontrahentów i gości.

Przez wiele lat podstawą prawną przetwarzania danych osobowych gości w hotelu/pensjonacie była ustawa o ewidencji ludności i dowodach osobistych z 1974, od kilku lat już nie obowiązująca. W chwili obecnej podstawą przetwarzania danych jest fakt, że są one niezbędne do realizacji umowy dostawy usługi hotelowej, którą hotel zawiera z gościem. Hotele zatem gromadzą i przetwarzają dane osobowe gości pozyskując je od nich samych, już w procesie rezerwacji oraz meldowania.

Hotel/pensjonat gromadzi szereg danych osobowych, jak choćby imię i nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail. Warto także pamiętać, iż z chwilą kiedy hotel posiada SPA, które gromadzi dane o stanie zdrowia, pozyskane w drodze wypełnienia karty zabiegowej gościa, przetwarza dane wrażliwe podlegające szczególnej ochronie i rejestracji w GODO. Ponadto, hotel/pensjonat przetwarza wizerunki (zdjęcia) utrwalone na monitoringu. Jeżeli hotel/pensjonat nagrywa rozmowy telefoniczne, to katalog przetwarzanych danych jest rozszerzony o głos stanowiący tzw. daną biometryczną. Stwierdzenie zatem, iż jedynym dokumentem z danymi jest karta meldunkowa nie jest prawdą.

### **Kto jest administratorem Danych Osobowych w hotelu/pensjonacie?**

**Administratorem danych osobowych jest hotel/pensjonat.** Zgodnie z Rozporządzeniem (RODO), są to podmioty, które decydują o celach, sposobach i zakresie przetwarzania danych osobowych. Hotele czy pensjonaty spełniają tę definicję, są więc administratorami danych osobowych. To właśnie na administratorach danych ciąży obowiązek właściwego przetwarzania danych osobowych. Ważne jest to, że dany podmiot staje się administratorem danych osobowych już w sytuacji, gdy przetwarza dane osobowe choćby jednej osoby.

### **Co się zmienia, dla hotelu/pensjonatu w kontekście RODO?**

---

<sup>1</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UEO 2016/697 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i sprawie swobodnego przepływu danych takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz. U.UE.L.2016.119.1 z dnia 2016.05.04

Ogólne Rozporządzenie o ochronie danych osobowych wprowadza szereg nowych zasad. Jedną z nich jest choćby zasada minimalizacji danych. Oznacza to, że przetwarzanie danych osobowych musi być adekwatne, stosowne oraz ograniczone do tego, co niezbędne do celów, w których są przetwarzane. Dane osobowe klienta, które może przetwarzać hotel muszą umożliwić hotelowi/pensjonatowi prawidłową realizację usługi hotelarskiej. Do prawidłowej realizacji usługi hotelarskiej nie jest konieczne zbieranie danych o numerze dowodu osobistego czy paszportu. **Bezwzględnie należy pamiętać o tym, że hotel/pensjonat nie może dokonywać kserokopii dowodów osobistych czy innych dokumentów tożsamości.**

Na pytanie jakie zatem dane hotel/pensjonat może gromadzić, odpowiedź jest jednoznaczna – tylko te wystarczające do realizacji usługi hotelarskiej, czyli imię i nazwisko oraz miejsce zamieszkania. Dla ewentualnych roszczeń hoteli związanych z realizacją usługi hotelarskiej możliwe będzie również zbieranie numeru PESEL klienta. W sytuacji, gdy hotel/pensjonat zapewnia szczególne usługi, jak odnowa biologiczna, czy usługi sanatoryjne, zasadne może być przetwarzanie danych o stanie zdrowia klientów.

Kolejnym novum jest prawo do bycia zapomnianym, co oznacza, iż jeśli gość złoży wniosek o realizację tego prawa, hotel/pensjonat zobowiązany będzie usunąć wszelkie informacje zarówno z wersji papierowych jak i elektronicznych.

Kolejną nowością, której będzie musiała sprostać branża, jest prawo do przejrzystego informowania i przejrzystej komunikacji ustanowione w art. 12 RODO. Na mocy tego przepisu administrator będzie zobowiązany do podjęcia odpowiednich środków, które zapewnią, że w zwięzłej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, jasnym i prostym językiem osoba, której dane dotyczą uzyska wszelkie informacje o przetwarzaniu jej danych osobowych. **Dla branży hotelarskiej istotne znaczenie może mieć obowiązek związany z rzetelnym i przejrzystym informowaniem osób, których dane dotyczą o fakcie przetwarzania ich danych osobowych.**

### **Zagrożenia dla hotelu/pensjonatu, w przypadku niedostosowania się do obowiązków wynikających z RODO**

Zmiany zasad przetwarzania danych osobowych to konieczność dokonania przeglądu już istniejących procedur i przystosowania ich do nowych wymagań. Jeszcze większe wyzwanie czeka te hotele/pensjonaty, które do tej pory nie miały opracowanych rozwiązań bezpieczeństwa danych. **Jest to szczególnie istotne tym bardziej, że Ogólne Rozporządzenie wprowadza sankcje pieniężne za niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych.** Sankcje te mogą być bardzo dotkliwe bowiem ich górna granica to 20.000.000 Euro albo 4% rocznego światowego obrotu za poprzedni rok obrachunkowy.

Jednocześnie, prawodawca unijny przewidział możliwość przeprowadzenia audytu ochrony danych osobowych przez wyspecjalizowany podmiot certyfikujący i nadania certyfikatów przetwarzania danych osobowych i znaków jakości danych osobowych, które będą świadczyć o prawidłowym przetwarzaniu danych osobowych.

### **Procedury, które musi wprowadzić hotel/pensjonat w ramach RODO**

Jedną z najważniejszych zmian wprowadzonych przez Ogólne Rozporządzenie o ochronie danych osobowych jest nałożenie na administratora obowiązku oceny ryzyka naruszenia praw i wolności osób, których dane osobowe są przetwarzane. W tym aspekcie hotele/pensjonaty

będą musiały wziąć pod uwagę charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania danych osobowych.

Ocena ryzyka jest konieczna po to, aby hotel/pensjonat mógł wdrożyć właściwe środki techniczne, zapewniające bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych. W sytuacji gdy administrator danych osobowych jest dużym podmiotem (zatrudnia nie mniej niż 250 osób), będzie zobowiązany do prowadzenia rejestru czynności przetwarzania danych osobowych. Taka sama zasada obowiązuje w sytuacji gdy, przetwarza się wrażliwe dane osobowe takie jak dane o stanie zdrowia.

Przetwarzanie danych wrażliwych będzie miało miejsce w przypadku hoteli/pensjonatów oferujących pobyty sanatoryjne. Rejestr czynności przetwarzania danych osobowych będzie musiał zawierać między innymi imię i nazwisko lub nazwę oraz dane kontaktowe administratora, opis kategorii osób, których dane dotyczą oraz kategorii danych osobowych, czy cele przetwarzania. Niezależnie od szczegółowych wymogów, każdy administrator danych osobowych będzie musiał przetwarzać dane osobowe rzetelnie, zgodnie z prawem i w sposób przejrzysty dla osoby, której dane dotyczą.

### **Dokumenty dotyczące Ochrony Danych Osobowych, które musi posiadać hotel/pensjonat**

Hotel/pensjonat musi zapewnić zgodność przetwarzania danych z prawem. Spełnić zasadę rozliczalności, czyli opracować odpowiednie polityki ochrony danych osobowych a tym samym pokazać (rozliczyć się) z tego, iż spełnia wymogi bezpieczeństwa danych osobowych. Te hotele/pensjonaty, które mają opracowane polityki bezpieczeństwa muszą dokonać modyfikacji ich treści pod nowy stan prawny, tak aby spełniały nowe wymogi nakładane przez RODO. Hotele/pensjonaty, które do tej pory ich nie opracowały koniecznie muszą je przygotować.

### **RODO w kontekście obowiązku meldunkowego w hotelach/pensjonatach**

Hotele i pensjonaty nie mają obowiązku meldowania swoich gości na pobyt czasowy. Obowiązek ten został zniesiony z dniem 31 grudnia 2012 r. Podawanie więc na karcie meldunkowej jako podstawy prawnej konieczności meldowania gościa hotelowego jest nieprawidłowe. Hotel/pensjonat nie ma dla takiego działania podstawy prawnej. Karta meldunkowa jednak ma wiele funkcji praktycznych dla hotelu/pensjonatu. Jest dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy o świadczenie usług hotelarskich, czy miejscem, w którym gość hotelowy może wyrazić zgody marketingowe.

Chcąc pozostać w zgodzie z zasadą minimalizacji danych osobowych na gruncie RODO, dane podawane przez gościa hotelowego powinny ograniczać się do minimum, jakie jest konieczne do zrealizowania usługi hotelarskiej oraz do zapewnienia hotelowi bezpieczeństwa przed ewentualnymi roszczeniami. Ponadto, powołując się na usprawiedliwiony cel administratora hotel/pensjonat może przetwarzać dodatkowe dane niezbędne dla satysfakcjonującej obsługi gościa. Tymi danymi są między innymi:

- Imię i nazwisko
- Adres zamieszkania
- Telefon kontaktowy
- Adres e-mail

Oczywiście hotel/pensjonat może zbierać dane, które wymagane są do wystawienia faktury VAT. Ponadto kwestią wymagającą podkreślenia jest fakt, iż nieprawidłowością jest żądanie od gości hotelowych podania obywatelstwa, w ramach spełnienia obowiązku statystycznego do GUS. Takie działanie jest nieprawidłowe. Hotel/pensjonat musi przekazać do GUS dane o miejscu stałego zamieszkania gościa hotelowego, a nie o jego obywatelstwie. Kraj stałego zamieszkania może się różnić od kraju obywatelstwa.

### **Jak powinny wyglądać zapisy zgód na karcie meldunkowej/karcie z danymi Gościa**

Musimy odróżnić klauzulę informacyjną od kwestii zgód na karcie meldunkowej, np. zgody marketingowej.

Klauzula informacyjna to konglomerat informacji, które musi podać Administrator danych osobowych spełniając tym samym wymogi RODO. Klauzula zgody natomiast to oświadczenie woli gościa hotelowego w zakresie zgody lub jego braku w stosunku do określonej czynności.

W związku z Uchwałą Nr XLIII/393/17 Rady Miejskiej Karpacza z dnia 25 października 2017 r. w sprawie wprowadzenia oraz ustalenia wysokości stawki opłaty miejscowej, terminów jej płatności oraz sposobu jej poboru koniecznym jest uregulowanie pod względem prawnym, zasad przetwarzania danych osobowych gości dla celów inkasa opłaty miejscowej, pomiędzy Inkasentem a Gminą Karpacz. Przetwarzanie tych danych odbywać się będzie na podstawie umowy powierzenia danych pomiędzy Inkasentem a Gminą Karpacz.